



Kammarkollegiet

1 (128)

Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

Bilaga 7

Tjänstebeskrivningar



Innehåll

1	Inledning	4
2	Beskrivning av tjänster	4
2.1	E-Information	9
2.2	E-Formulär	13
2.3	Ciceron Form Designer	16
2.4	Mina Sidor	17
2.5	Mina Sidor i Mobilen	21
2.6	E-Sök	22
2.7	Siteseeker sökmotor	25
2.8	EPiServer FIND Sökmotor	27
2.9	E-Mottagning	28
2.10	E-Diariet	30
2.11	Diarietjänst med enbart metadataregistrering	33
2.12	Diarietjänst med utökade möjligheter	34
2.13	Ärendehantering	35
2.14	Ärendehantering kommun	36
2.15	Diarietjänst och ärendehantering	37
2.16	Bevarande, avställning och gallringssystem	38
2.17	Formatrendering	40
2.18	Avtalshantering	41
2.19	Remisshantering	42
2.20	Arbets- och projektrum	43
2.21	Papperslös nämndshantering	44
2.22	Plan- & bygglovshantering	45
2.23	Ärendenav	46
2.24	Contact Center	47
2.25	Förtroendemannahantering	48
2.26	Import	49
2.27	Streckkodsgenerering (Bar code)	50
2.28	Ledningsanalys	51
2.29	Processtyrning	52
2.30	Workflow/Processtyrning	53
2.31	E-Dokument	54
2.32	E-Process	56
2.33	E-Arkiv	59
2.34	Ciceron Avställning	64
2.35	E-Publicering	65
2.36	Plattform för Platina	68
2.37	Lärplattform - Totara	69



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

2.38	Kompetensinventeringsverktyg – Totara	70
2.39	Utvärderingsverktyg - Totara	71
2.40	Författarverktyg eStudio	72
2.41	Datorbaserad utbildning e-learning	73
2.42	Projektverktyg - iCoordinator	75
2.43	GIS-plattformen, version GP8	80
2.44	ePos – kartplattform	83
2.45	EPiServer Portal/CMS	85
2.46	EPiServer 7 Commerce Portal/CMS	89
2.47	Säker informationsöverföring	90
2.48	Federationstjänst	93
2.49	PVU (Processororienterad verksamhetsutveckling)	96
2.50	EDM (Electronic Document Management)	97
2.51	Kund- och Ärendeanalys	98
2.52	E-Strategi	99
2.53	Förstudie	100
2.54	SHS Startseminarium	101
2.55	SHS Kartläggning	102
2.56	PAI (Praktisk ApplikationsIntegration)	103
2.57	Integrationsanalys	104
2.58	Projektledning	105
2.59	Integrationskonsulting	106
2.60	Installation och konfiguration	107
2.61	Utbildning	108
2.62	Stöd till systemadministratörer, utvecklare, driftspersonal m.fl.	109
2.63	Expert Produkt & verksamhet	110
2.64	Produktarkitekt	111
2.65	Integrationskonsult eller systemutvecklare	112
2.66	Konfigurationskonsult	113
2.67	Införandestöd Pulsen Combine	114
2.68	Införandestöd Microsoft Sharepoint	115
2.69	Införandestöd iCoordinator	116
2.70	Införandestöd Gis-plattformen GP8 och ePos kartplattform	118
2.71	Införandestöd kravställning eTjänster	120
2.72	Införandestöd av Mobila tjänster och Digitala kanaler	121
2.73	Införande och stöd av Ingresbaserade diariesystem	122
2.74	Kundtjänst (Service Desk)	123
2.75	Drift av applikation	124



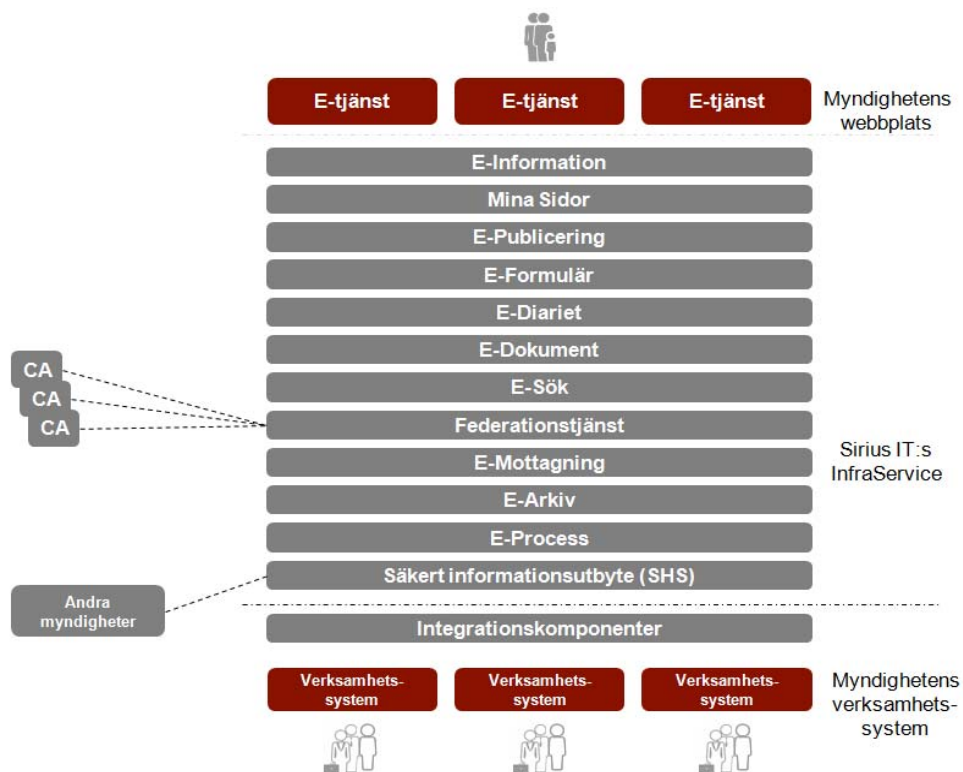
Tjänstebeskrivningar

1 Inledning

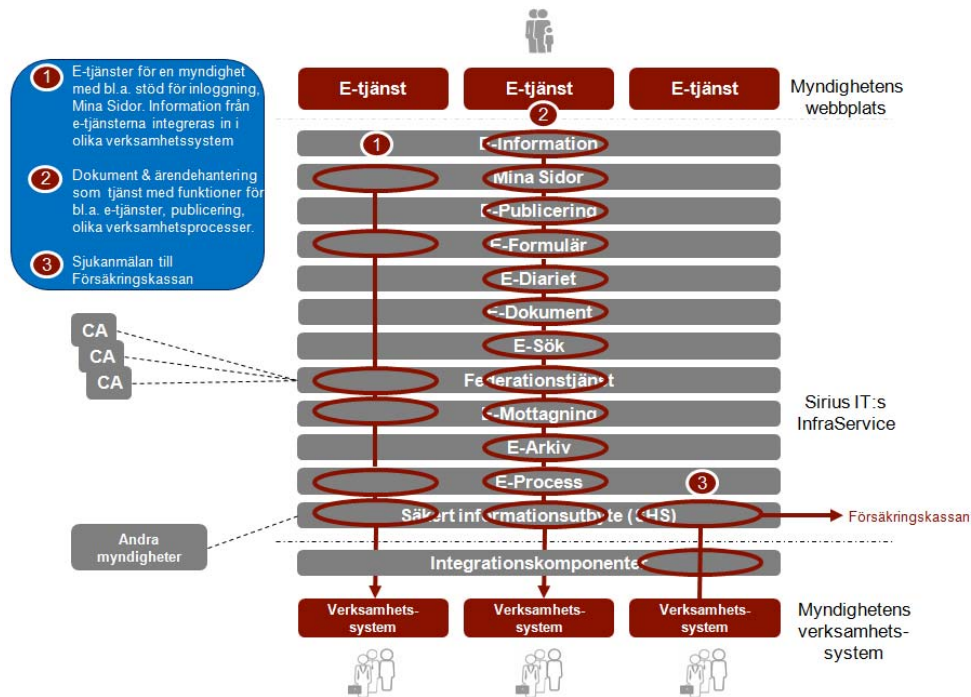
Tjänstebeskrivning är en mer utförlig beskrivning av de tjänster som Ramavtalsleverantören erbjuder. De tjänster som kan avropas framgår av bilaga tjänstekatalog. De tjänster som planeras att levereras efter ramavtalets tecknande framgår av bilaga realiseringsplan.

2 Beskrivning av tjänster

Vismas e-förvaltningsstödjande tjänster kan beskrivas i följande konceptuella arkitektur:



Varje tjänst har sina specificerade gränssnitt och olika tjänster kan kombineras ihop för en myndighets olika processer. Följande bild presenterar några olika kombinationer av Vismas utbud.



Dessa exempel visar på tjänster som Visma kan bygga genom att de e-förvaltningsstödjande tjänsterna som finns på ramavtalet anpassas/konfigureras.

Dessa exempel på verksamhetstjänster omfattas ej av ramavtalet.

E-Bygglov

- Ansökan om förhandsbesked
- Ansökan om bygglov
- Lämna rivningsanmälan
- Meddela vem som är kvalitetsansvarig
- Lämna in översiktlig teknisk beskrivning
- Ändring av beviljat bygglov
- Avslutning av byggärende

E-Synpunkter/Felanmälan

- Lämna synpunkt
- Lämna felanmälan
- Lämna klagomål
- Förslag till idéer och beröm
- Förslag till politiker
- Synpunkt tjänstegarantier

E-Barnomsorg (mot Procapita)

- Anmälan barnomsorg
- Säga upp barnomsorg
- Schemaändring
- Inkomständring
- Tacka Ja/Nej till plats
- Ändring/tillägg barnomsorg

E-Skolval

E-Serveringstillstånd

- Ansökan om tillfälligt serveringstillstånd
- Ansökan om serveringstillstånd
- Ansvarig serveringspersonal

E-Vigsel

- Boka borgerlig vigsel

E-Värmepump

- Anmälan om installation av värmepumpsanläggning

E-Kulturskola

- Ansökan och Uppsägning

E-Autogiro

- Ansökan om autogiro

E-Äldre och Handikappomsorg

- Ansökan om äldre och handikappomsorg
- Inkomststoppgift
- Ansökan om trygghetslarm

E-Kart och Mätarbeten

- Utdrag ur baskarta
- Nybyggnadskarta
- Utstakning



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

Val av förskoleklass
Val av skola årskurs 6
Flytta till kommun
E-Teknisk Förvaltning
Ansökan om avloppsanläggning
Ansökan om blomlådor
Ansökan om slamtömning
Ansökan om boendeparkering
Ansökan om parkeringstillstånd funktionshindrade
Servisanmälan VA
Flyttanmälan vatten och avlopp
driftbidrag
Ansökan om tomtkö, bostadsrättskö, radhuskö
Avläsning vattenmätare
Trafikordningsplan

E-Socialomsorg

Ansökan om fortsatt försörjningsstöd

Lägeskontroll
Gränsutvisning Övriga arbeten

E-Matförgiftning

Anmälan matförgiftning

E-Kundtjänst

Kontakta kundtjänst

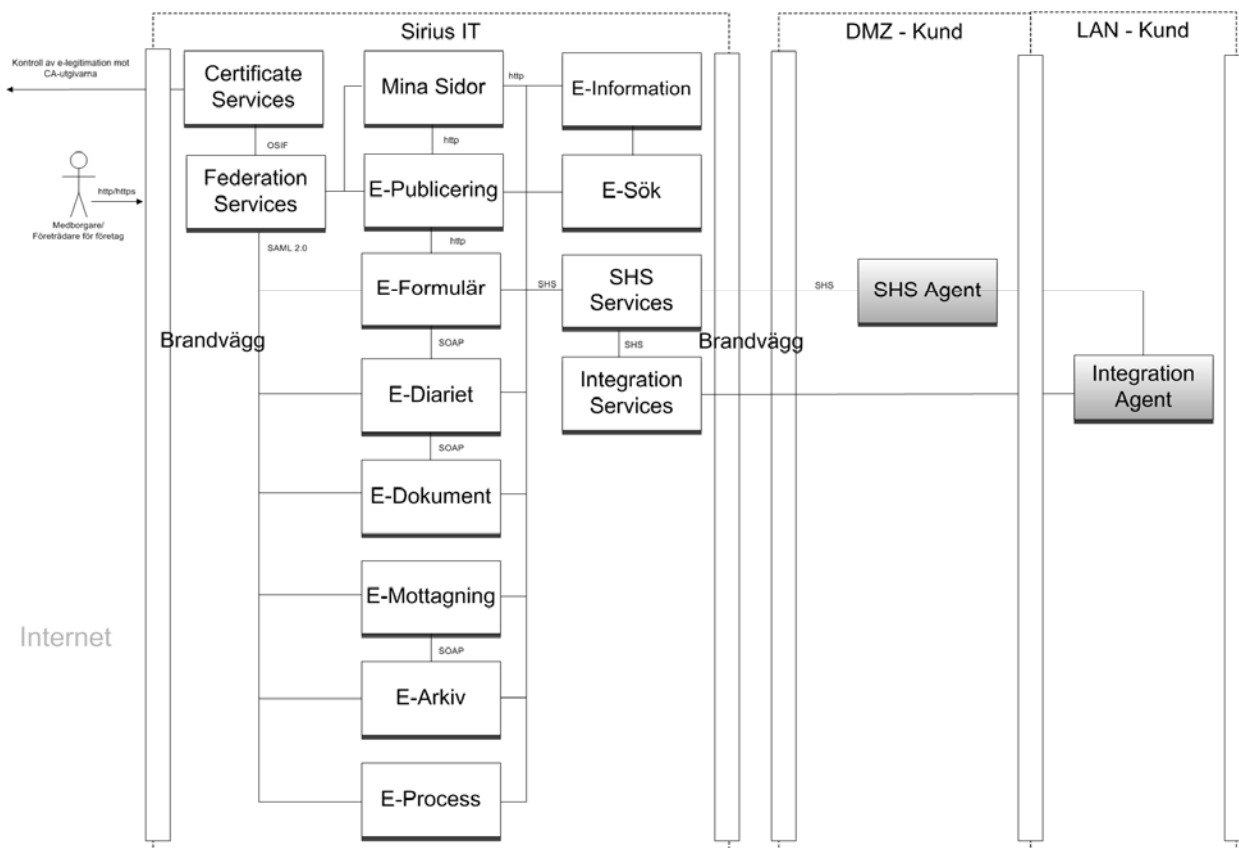
E-Samhällsbyggnad

Ansökan om bidrag, projektmedel, aktivitetsstöd,

Anmälan godkännande av livsmedelsanläggning

Ansökan om bidrag till företag

Varje tjänst exponerar ut ett gränssnitt som övriga tjänster kan använda för en viss verksamhetsprocess. Varje tjänst underhålls och vidareutvecklas för att kunna erbjuda den mest kostnadseffektiva funktionen och ett publicerat gränssnitt förändras inte i detta arbete. Behöver Visma introducera ny funktionalitet så utförs detta genom att en ny version av tjänstens gränssnitt publiceras. Tjänsterna fortsätter att fungera mot äldre versioner av gränssnittet. Genom att vara bakåtkompatibla mot tidigare publicerade gränssnitt så uppnår en kostnadseffektiv hantering för våra kunder men också att introduktionen av ny funktionalitet alltid är en medveten aktivitet för kunden. Visma har sen 2003 haft tjänsterna i produktion enligt nedanstående tekniska arkitekturen.



Vismas e-förvaltningsstödjande tjänster har alla en given funktionalitet och exponerar ut standardiserade gränssnitt som kan användas av andra tjänster och verksamhetssystem. Vid utvecklingen av de e-förvaltningsstödjande tjänsterna har Visma valt följande viktiga principer som alla tjänster ska använda för att kunna vara en del av plattformen. Sammantaget innebär detta en komplett plattform som alltid fokuserar på enkelhet och säkerhet med en gemensam grundfunktionalitet.

Spridnings- och Hämtningssystem (SHS)

Finns behov att hämta eller lämna information från/till en myndighet så används alltid SHS för säker kommunikation. Detta innebär att en myndighet endast behöver göra sig SHS-medveten för att kunna använda och kommunicera med Vismas plattform. En följd av detta är minimala portöppningar för kommunikation mot en myndighet oberoende av tjänst.

Federationstjänst

Vid behov av inloggning så används alltid Federationstjänsten som baseras på SAML2. Via SAML2 erhåller myndigheten single sign-on (SSO) för samtliga av sina e-tjänster och Federationstjänsten är utvecklat enligt E-



Delegationens betänkande för inloggning av medborgare och företrädare för företag i Sverige. Federationstjänsten är också den svenska noden för inloggning av europeiska medborgare via eu-projektet STORK. Finns behov av annan typ av inloggning som t.ex. användarid och lösenord eller SMS så finns dessa funktioner också i Federationstjänsten.

E-Process

Alla integrationer såväl externa som interna hanteras och övervakas av E-Process. När en funktion för en e-förvaltningsstödjande tjänst behöver anpassas enligt en myndighets krav och behov så utförs denna anpassning via E-Process. För flöden mellan de olika e-förvaltningsstödjande tjänsterna ansvarar också E-Process för hanteringen.

Mina Sidor

All kommunikation mot medborgare och företrädare för företag går till Mina Sidor. Denna tjänst har stöd för att hantera meddelanden med bifogade filer från myndigheter och företag. All information som delges en medborgare och företrädare för ett företag lagras i Mina Sidor. Det är även möjligt för anställda på myndigheten att använda Mina Sidor och dess information i sitt yrkesutövande t.ex. så är det möjligt att presentera information för politiker i Mina Sidor.



2.1 E-Information

E-Information

K1H

Kontaktstödjande tjänster

2.1.1 Funktionell beskrivning

E-Information är en tjänst där medborgarna kan söka information/ställa frågor och få svar i realtid. Det kan vara allmänna frågor om myndigheten eller mer verksamhetsknutna frågor. Tjänsten ger konkreta svar på fråga/ärende, guidar användaren till information på webbplatsen eller styr användaren till annan kommunikationskanal (telefon, e-post, chat).

E-Information kan också användas som en automatisk kundtjänst som låter medborgare och personal få snabb tillgång till information. Den automatiska kundtjänsten kan presenteras som en assistent på myndighetens webbplats och den kan betjäna ett obegränsat antal personer samtidigt, 24 timmar om dygnet, året runt. Användaren ställer sina frågor med vanligt språk, precis som till en människa alternativt använder sig av mer nyckelordsbaserad sökning. Informationen kan hämtas både från interna system och externa databaser.

E-Information består av en språkmotor och en kunskapsdatabas, kan ge service via följande kanaler:

Webb

Tjänsten placeras på organisationens webbplats och kan svara på frågor om den information som organisationen önskar lämna. En assistent guidar användaren genom att:

- Ge konkreta svar på konkreta frågor
- Söka bland produkt/tjänsteutbud
- Navigera till webbsidor som innehåller mer detaljerad information
- Hjälpa till att fylla i formulär och blanketter.
- Klassificera en fråga och dirigera användaren till annan kommunikationskanal såsom telefon, e-post eller chatt.

E-post

Tjänsten behandlar organisationens inkommande e-post. Den agerar som ett filter och lyssnar av all inkommande e-post.

- Besvara utvalda ärenden/frågor direkt i e-postformuläret medan användaren skriver
- Vid behov eskalera ärendet från e-postformuläret till annan kanal (telefoni, chatt, partnersite)



- Med hjälp av dialog med användaren (ex. ställa motfrågor) även kunna lösa mer komplexa ärenden
- Avancerad språklogik säkerställer att rätt och relevant svarsförslag ges
- Ärenden/frågor där inget svarsförslag finns släpps igenom ”som vanligt”

Svarsförslag kan även adderas till inkommande e-post som sedan kvalitetssäkras och eventuellt kompletteras med ytterligare information av kundtjänstpersonal innan det returneras till användaren.

E-Information är uppbyggd i moduler där språkmotorn är den centrala delen. Språkmotorns uppgift är att matcha användarens fråga mot en databas med typfrågor. Uppfylls de kriterier som finns angivna för en typfråga lämnas det svar som är kopplat till typfrågan. Språkmotorn bygger på igenkänning av nyckelord och grammatisk uppbyggnad och har inbyggt stöd för att hantera felstavning. Systemet använder sig av en avancerad algoritm baserad på Levensthein distance.

Som grund för uppbyggnad av myndighetens kunskapsdatabas med frågor och svar, finns redan färdiga fråge-/svarsmoduler med viss kunskap om statliga myndigheter, landsting och kommuner. Den enskilda myndighetens / verksamhetens specifika uppgifter läggs in för att skapa den kundunika kunskapsdatabasen.

Kunskapsdatabasen till assistenten är lagrad i XML-format. Databasen läses in i minnet för att ge hög prestanda och snabba svarstider. XML-formatet gör att det inte krävs en speciell applikation för att läsa eller skriva till databasen. Med tjänsten följer ett administrationsverktyg för att lätt administrera och uppdatera databasen.

2.1.2 Teknisk beskrivning

Användargränssnittet kan kopplas mot servermiljön på dessa 3 olika sätt:

1. Server till server-kommunikation, kundens servrar kontaktar tjänsterna och kommunikationen kan ske över säker anslutning (IP-filter, SSL kryptering, SSH osv.). Kommunikationen kan ske via Web Service eller HTTP GET/POST till webbsida som returnerar XML.
2. Från användares webbläsare i form av varianter till AJAX. Trots att denna lösning inte kan utnyttja callback-funktionalitet på samma sätt som AJAX finns det inbyggt stöd för felhantering m.m.
3. Från kundens användares webbläsare genom direktkontakt mot tjänsterna (pop-up, ramar, IFrame)



Detta möjliggör olika sätt att integrera tjänsterna på kundens webbplats, här följer ett par exempel:

- HTTP GET/POST till webbserver som sedan tar kontakt med tjänsterna transparent för användaren. Kunden får endast data från tjänsterna och ansvarar själv för transformation till HTML.
- AJAX-anrop till webbserver som sedan tar kontakt med tjänsterna transparent för användaren. Kunden får endast data från tjänsterna och ansvarar själv för transformation till HTML.
- Varianter till AJAX från användarens webbläsare direkt mot tjänsterna. Tjänsterna styr HTML-innehåll såsom svarstext m.m. genom dynamisk HTML.
- Flash/Silverlight, kommunikation med tjänsterna sker i bakgrunden, vanligtvis via XML eller annan databärare.
- Pop-up, IFrame, ram i ramverk pekar direkt mot webbsida i servermiljön. Webbsidan sköter utskrift av HTML.

2.1.3 Säkerhet

Tjänsterna har inbyggda skydd mot ”buffer overflow”, ”cross site scripting”, ”man-in-the-middle” och ”denial of service-attacker” m.fl. Daglig backup sker både av installationer och databaser. Backuperna lagras på annan fysisk plats än driftsmiljön.

2.1.4 Gränssnitt och integration

E-Information har inbyggda gränssnitt mot andra system. Syftet med gränssnitten är att lätt kunna utbyta information med andra system. Det kan röra sig om enklare databaskopplingar för att hämta dynamisk information och mer avancerade tillämpningar, t ex att göra bokningar i ett verksamhetssystem.

Följande API:er för koppling mot andra system finns tillgängliga:

- Web Services
- HTTP GET/POST mot HTML
- XML m.fl.
- SQL
- externa DLL:er
- SMTP
- POP3
- filsystem I/O
- API:erna kan konfigureras och det finns möjlighet att skräddarsy integrationer.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

Tjänsten har också följande integrationer:

- E-Sök
 - Kan använda samma kunskapsdatabas
- E-Formulär
 - Utsökningar kan utföras vid registrering av information
- E-Publicering
 - Assistenten presenteras på de sidor där funktionen är intressant att använda
- Mina Sidor
 - Assistenten presenteras på de sidor där funktionen är intressant att använda



2.2 E-Formulär

E-Formulär

K2H

Kontaktstödande tjänster

2.2.1 Funktionell beskrivning

E-Formulärtjänsten kan användas för att hämta in och presentera information till och från myndigheter. Tjänsten används för att realisera e-tjänster där intelligenta elektroniska formulär utgör gränssnittet mellan medborgare/företrädare för företag och myndighet.

Myndigheten skapar en länk från sin hemsida för att ge sina kunder eller anställda tillgång till en e-tjänst. Informationen från en e-tjänst, PDF, XML och bifogade filer skickas till myndighetens verksamhetssystem via Säker informationshantering (SHS). Innan informationen skickas så finns möjligheten att konfigurera upp funktionalitet som ska utföras på det intelligenta elektroniska formuläret. Idag erbjuds följande funktionalitet för en myndighets e-tjänst innan informationen skickas till myndighetens verksamhetssystem.

- Kontroll och validering av informationen
- Förfyllnad från Mina Sidor
- Lagring i arkivet för Mina Sidor
- Förfyllnad från myndighetens verksamhetssystem
- Ankomstregistrering via Mottagning och utskick
- Underskrift med e-legitimation
- Multipla underskrifter med e-legitimation
- Kontroll av XML-filen via XSD
- Mappning av information från XML-fil via XSLT
- Bifoga filer
- Spara e-formulär under inmatning till Mina Sidor
- Skicka e-post
- Betalning
- XML mappning

Hos myndigheten kan handläggning påbörjas så snart informationen integrerats in i myndighetens verksamhetssystem.

Via funktionaliteten i e-formulärtjänsten så erhålls följande fördelar i handlägningsprocessen:

- minskad dröjsmålstid (leddid)
- hög informationskvalitet



- eliminerad manuell registrering

För kommunsektorn erbjuds standardiserade e-tjänster som kan konfigureras upp beroende av kraven hos varje kommun.

Tjänsten tillhandahåller även ett verktyg för myndigheten som möjliggör utveckling och förändring av e-tjänster. Verktöget ställer inga krav på webbutvecklingskompetens utan kan användas av samtliga kravställare hos en myndighet.

För användningen av e-formulären erhåller kunden statistikutdrag varje månad som underlättar beslut som rör e-tjänster hos myndigheten.

2.2.2 Teknisk beskrivning

Ett e-formulär erhålls via en specificerad länk (URL), vilket möjliggör användning av e-tjänster via en vanlig webbläsare. E-formulären konverteras vid hämtning till ett format som så optimalt som möjligt stöds av användarens webbläsare.

Utvecklingen av ett e-formulär kan styras upp så att den följer en myndighets design regler och användarinteraktion, t.ex. så kan steg för steg (wizards) användas för att ledsaga användaren igenom hela e-tjänsten.

För E-formulärtjänsten krävs endast webbläsare hos den som använder tjänsten.

Integration med verksamhetsapplikationer sker via tjänst Säker Informationsöverföring (SHS). Avseende krav för mottagning av SHS-trafik hos myndighet se tjänst Säker informationsöverföring. Om myndigheten vill använda tjänsten E-Mottagning av ifyllda blanketter krävs webbläsare hos de användare som skall kunna nyttja funktionen och göra återsökningar i ankomstarkivet (se vidare tjänst E-Mottagning).

2.2.3 Säkerhet

Ett e-formulär skyddas via SSL och kan även konfigureras upp att använda inloggning med:

- E-legitimation
- SITHS
- Sterias tjänstecertifikat
- STORK-legitimation d.v.s. europeiska medborgare
- Användaridentitet och lösenord



- Engångslösenord via e-post
- Engångslösenord via SMS

Tjänsten har också stöd för att endast vara tillgänglig från angivna ip-adresser men som standard är tjänsten tillgänglig för alla.

2.2.4 Gränssnitt och integration

E-formulärstjänsten har möjlighet att ta emot information via QueryString och har följande integrationer:

- Mina Sidor
 - Förfyllnad
 - Meddelande till inkorg
 - Lagring i arkiv
- SHS
 - Hämta information från myndighet
 - Lämna information till myndighet
- Webservices (via wsdl-specifikation)
 - Hämta information från tjänst
 - Skicka information till tjänst
- SAML för inloggning och federation av behörighet
- OSIF för autentisering och underskrift med e-legitimation
- Betalning via betalväxel
- E-Publicering
 - Presentation av vilka e-tjänster som en myndighet exponerar ut
- E-Mottagning
 - Ankomstregistrering och mottagning
- E-Arkiv
 - Långstidsarkivering av inkommen handling
- E-Process
 - Styrning av flödet för ett E-Formulär
- E-Dariet
 - Förfyllnad med information från dariet
- E-Sök
 - Utsökningar kan utföras vid registrering av information
- E-Information
 - Utsökningar kan utföras vid registrering av information



2.3 Ciceron Form Designer

Tjänst för att bygga E-Formulär

K2H-001

Kontaktstödande tjänster

2.3.1 Funktionell beskrivning

Ciceron Form Designer

Med Ciceron Form Designer får kunden möjlighet att snabbt utveckla egna e-tjänster utan krav på programmeringskunskap. Ciceron Form Designer är ett webbaserat verktyg i Visma Consultings e-tjänstplattform som ger kunden följande möjligheter:

- Rita och beskriva en e-tjänst med dra- och släpptechnik
- Fånga krav på funktion och information i en e-tjänst
- Layout först, utveckling sen = snabbt kunna ta fram prototyper
- Publicera körbara versioner direkt till en testmiljö för utvärdering av både verksamhet och medborgare
- Säkerställ att alla data som levereras med e-tjänsten är verifierad tack vare verktygets valideringsfunktioner
- Att förbereda för integrationer

Ciceron Form Designer kan användas av kund vid

- Utveckling av nya E/M-tjänster
- Förändringar av befintliga e-tjänster
- Diskussion kring nya e-tjänster
- Kravspecifikationsarbete

Visma Consulting tillhandahåller en fördefinierad kundspecifik mall som lever upp till kundens grafiska profil.



2.4 Mina Sidor

Mina Sidor

K3H

Kontaktstödjande tjänster

2.4.1 Funktionell beskrivning

Mina Sidor ger möjlighet för medborgare och företrädare för företag att via Internet på ett säkert sätt ta del av information rörande myndighetens e-tjänster, göra ansökningar, följa status för sina ärenden och kommunicera med myndigheten.

I tjänsten ingår ett antal grundfunktioner som medger personalisering och en hög grad av användbarhet och tillgänglighet så att även personer med funktionshinder kan använda tjänsten.

Mina Sidor utgör en grund i Visma:s satsning på ökad självservice och automatisering av ärendehanteringsprocessen.

Mina Sidor nås via en länk (URL) från myndighetens webbplats. För åtkomst till personlig information krävs en inloggning med e-legitimation.

Grundfunktionerna i Mina Sidor är:

- Personlig sida med menyval
Efter identifiering kommer medborgaren eller företrädaren för en organisation in i Mina Sidors personliga sida som tillhandahåller ett antal menyval för tjänstens olika funktioner.
- Länkar till e-formulär
Användaren väljer e-formulär för en e-tjänst för att t ex fylla i en ansökan, skicka in klagomål eller göra rapportering. E-formuläret finns tillgängligt i den separata tjänsten E-formulär.
- Mina ärenden
Användaren kan följa status för pågående ärenden gentemot myndigheten. I denna funktion presenteras alla ärenden med sina handlingar/dokument som användaren har mot aktuell myndighet. Funktionen kräver att myndighetens verksamhetssystem för ärendehantering kan leverera informationen till Mina Sidor via ett standardmeddelande.
- Inkorg
Användaren kan ta del av säkra meddelanden från myndigheten avseende t ex pågående ärenden.



- Utkorg
Användaren kan skicka säkra meddelanden till myndigheten avseende t ex pågående ärenden.
- Arkiv
Användaren kan lagra meddelande och filer i sitt arkiv
- Personliga inställningar
Användaren kan göra registrera information om sin adress, telefonnummer och om man vill bli notifierade via e-post, SMS eller till sitt Facebook-konto.
- Röstning
Användaren kan rösta Ja (tummen upp) eller Nej (tummen ner) på en webbsida eller inne i ett e-formulär. Informationen lagras i Mina Sidor och det finns möjlighet för myndigheten att få information om hur många användare som röstat och hur rösterna fördelat sig.
- Facebook
Det finns möjlighet att få meddelanden från Mina Sidor skickade till en användares Facebook-konto.

Mina Sidor är i sitt grundutförande utvecklat för enskild medborgare. Tjänsten kan anpassas för användning av företrädare för företag genom att presentera de företag/organisationer som aktuell användare har rätt att representera. Kopplingen mellan användaren och företaget/organisationen ligger hos aktuell myndighet och tjänsten hämtar ut denna information via ett standardmeddelande.

Tjänsten Mina Sidor sätts upp som en egen webbsite för varje myndighet och som följer myndighets grafiska profil. För de myndigheter som själva vill integrera Mina Sidor under sin egna publika webbsite erbjuds ovanstående grundfunktioner via fristående moduler (kallade miplots). Modulerna länkas in via en vanlig webblänk in under myndighetens befintliga webbsite.

2.4.2 Teknisk beskrivning

Mina Sidor erhålls via en specificerad länk (URL) till en myndighetsunik DNS, vilket möjliggör användning av tjänsten via en vanlig webbläsare.



Mina Sidor är ett och samma medborgarkonto vilket innebär att informationen och datat delas mellan de myndigheter som börjar använda tjänsten.

2.4.3 Säkerhet

Mina Sidor skyddas via SSL och inloggning med e-legitimation. Tjänsten har också stöd för att endast vara tillgänglig från angivna ip-adresser men som standard är tjänsten tillgänglig för alla.

2.4.4 Gränssnitt och integration

Mina Sidor har möjlighet att ta emot information via QueryString och har följande integrationer:

- SHS
 - Hämta information från myndighet
- Webservices (via wsdl-specifikation)
 - Hämta information från tjänst
- SAML för inloggning och federation av behörighet
- E-Diariet
 - Funktionen Mina Ärenden hämtar information och presenterar en inloggad användares ärenden
- E-Dokument
 - Funktionen Mina Ärenden hämtar information och presenterar en inloggad användares dokument
- E-Publicering
 - Mina Sidor kan länkas in som en del av en publicerad webbsite
 - Via modulerna miplets finns möjlighet att presentera information i en publicerad webbsite
- E-Arkiv
 - Långtidslagring av information
- E-Formulär
 - Länkar till e-formulär kan presenteras
 - Information om adressinformation kan förifyllas från Mina Sidor
- E-Process
 - Funktion att hämta adressinformation från Mina Sidor
 - Funktion att skicka ett meddelande till Inkorg
 - Funktion att lagra data i arkivet
- E-Sök
 - Länk till funktionen
- E-Information



Kammarkollegiet

20 (128)

Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

- Assistenten presenteras på de sidor där funktionen är intressant att använda



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

2.5 Mina Sidor i Mobilen

Mina Sidor i Mobilen

K3H-001

Kontaktstödjande tjänster

2.5.1 Funktionell beskrivning

Mina Sidor i Mobilen är Mina Sidor anpassad för användning i mobila enheter såsom Smart Phone och surfplattor. Förutsätter att kunden har Mina Sidor. Har samma funktionalitet som Mina Sidor.

2.5.2 Teknisk beskrivning

Mina Sidor i Mobilen bygger på html5.



2.6 E-Sök

E-Sök

K4H

Kontaktstödjande tjänster

2.6.1 Funktionell beskrivning

E-Sök möjliggör flexibel sökning av information genom inmatning av nyckelord eller mer komplexa frågeställningar. Tjänsten levererar med hjälp av sin avancerade semantik sökresultat med hög relevans.

Följande sökfunktionalitet erhålls med E-Sök:

- Sökningar utförs medan användaren skriver (AJAX-funktionalitet)
- Sökresultatet presenteras i en ”nedfälld” ruta under sökfältet
- Kategorisering av sökresultat (kategorier kan sättas av Viasat)
- Sortering av sökresultat efter ”popularitet”, dvs. de populäraste länkarna visas först
- Resultatet visar även delträffar (av ex. ord, begrepp etc.)
- Kundens egen design/”look-and-feel” tillämpas via Style Sheets
- Drilldown-funktionalitet, dvs söktjänsten filtrerar bort resultat som saknar relevans och presenterar ett eller ett fåtal sökresultat med hög relevans.

E-Sök är uppbyggd i moduler där språkmotorn är den centrala delen. Språkmotorns uppgift är att matcha användarens fråga mot en databas med typfrågor. Uppfylls de kriterier som finns angivna för en typfråga lämnas det svar som är kopplat till typfrågan. Språkmotorn bygger på igenkänning av nyckelord och grammatisk uppbyggnad och har inbyggt stöd för att hantera felstavning. Systemet använder sig av en avancerad algoritm baserad på Levensthein distance.

Som grund för uppbyggnad av myndighetens kunskapsdatabas med frågor och svar, finns redan färdiga fråge-/svarsmoduler med viss kunskap om statliga myndigheter, landsting och kommuner. Den enskilda myndighetens / verksamhetens specifika uppgifter läggs in för att skapa den kundunika kunskapsdatabasen.

Kunskapsdatabasen till E-Sök är lagrad i XML-format. Databasen läses in i minnet för att ge hög prestanda och snabba svarstider. XML-formatet gör att det inte krävs en speciell applikation för att läsa eller skriva till databasen. Med tjänsten följer ett administrationsverktyg för att lätt administrera och uppdatera databasen.



2.6.2 Teknisk beskrivning

Användargränsnittet kan kopplas mot servermiljön på dessa 3 olika sätt:

1. Server till server-kommunikation, kundens servrar kontaktar tjänsterna och kommunikationen kan ske över säker anslutning (IP-filter, SSL kryptering, SSH osv.). Kommunikationen kan ske via Web Service eller HTTP GET/POST till webbsida som returnerar XML.
2. Från användares webbläsare i form av varianter till AJAX. Trots att denna lösning inte kan utnyttja callback-funktionalitet på samma sätt som AJAX finns det inbyggt stöd för felhantering m.m.
3. Från kundens användares webbläsare genom direktkontakt mot tjänsterna (pop-up, ramar, IFrame)

Detta möjliggör olika sätt att integrera tjänsterna på kundens webbplats, här följer ett par exempel:

- HTTP GET/POST till webbserver som sedan tar kontakt med tjänsterna transparent för användaren. Kunden får endast data från tjänsterna och ansvarar själv för transformation till HTML.
- AJAX-anrop till webbserver som sedan tar kontakt med tjänsterna transparent för användaren. Kunden får endast data från tjänsterna och ansvarar själv för transformation till HTML.
- Varianter till AJAX från användarens webbläsare direkt mot tjänsterna. Tjänsterna styr HTML-innehåll såsom svarstext m.m. genom dynamisk HTML.
- Flash/Silverlight, kommunikation med tjänsterna sker i bakgrunden, vanligtvis via XML eller annan databärare.
- Pop-up, IFrame, ram i ramverk pekar direkt mot webbsida i servermiljön. Webbsidan sköter utskrift av HTML.

2.6.3 Säkerhet

E-Sök har inbyggda skydd mot ”buffer overflow”, ”cross site scripting”, ”man-in-the-middle” och ”denial of service-attacker” m.fl. Daglig backup sker både av installationer och databaser. Backuperna lagras på annan fysisk plats än driftsmiljön.

2.6.4 Gränssnitt och integration

E-Sök har inbyggda gränssnitt mot andra system. Syftet med gränssnitten är att lätt kunna utbyta information med andra system. Det kan röra sig om enklare databaskopplingar för att hämta dynamisk information och mer avancerade tillämpningar, t ex att göra bokningar i ett verksamhetssystem.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

Följande API:er för koppling mot andra system finns tillgängliga:

- Web Services
- HTTP GET/POST mot HTML
- XML m.fl.
- SQL
- externa DLL:er
- SMTP
- POP3
- filsystem I/O
- API:erna kan konfigureras och det finns möjlighet att skräddarsy integrationer.

Tjänsten har också följande integrationer:

- E-Information
 - Kan avända samma kunskapsdatabas
- E-Formulär
 - Utsökningar kan utföras vid registrering av information
- E-Publicering
 - Funktionen presenteras på de sidor där sök är intressant att använda
- Mina Sidor
 - Funktionen presenteras på de sidor där sök är intressant att använda



2.7 Siteseeker sökmotor

Siteseeker sökmotor

K5H-001

Kontaktstödande tjänster

2.7.1 Funktionell beskrivning

Euroling SiteSeeker är en familj av söktjänster för sökning på publika webbplatser, intranät och liknande tillämpningar. SiteSeeker använder språkteknologi och avancerade indexerings- och sökalgoritmer för att ge snabba och relevanta resultat till användaren. SiteSeeker bygger på öppna standarder och indexerar dokument på de flesta typer av webbserverar, publiceringsverktyg och innehållshanteringssystem (CMS). Det finns också möjlighet att indexera dokument/poster i databaser och i filsystem, givet att de är åtkomliga enligt stipulerade gränssnitt.

SiteSeekers kärna utgörs av en kraftfull fritextsökmotor för hög precision och täckning, som också stöder strukturerad sökning (såsom sökning, filtrering och sortering på metadata).

SiteSeeker innehåller flera språktekniska komponenter, exempelvis ordböjning, stavningsstöd, synonymer och språkigenkänning. Dessa funktioner ger användaren bättre möjligheter att hitta det dokument som eftersöks. Tillgängliga komponenter varierar beroende på språket på den indexerade informationen.

2.7.2 Teknisk beskrivning

SiteSeekers administrationsverktyg är till för utvecklare och de som ansvarar för att SiteSeekers sökfunktion ska finnas på webbplatsen. I detta verktyg kan administratörer se till att sökningen ger så bra resultat som möjligt. Verktöget är helt webbaserat, och är liksom all dokumentation och hjälp helt på svenska. Verktöget finns också tillgängligt på engelska. Kommunikationen med administrationsverktyget är krypterad med 128-bitars SSL-kryptering.

SiteSeeker ger statistik över användningen av sökmotorn, med rapporter över de vanligaste sökfrågorna, de vanligaste sökfrågorna som inte ger några träffar, m.m. Integrerat med sökstatistiken presenterar SiteSeeker även utförlig information om användarbeteenden på söksidan, dvs. vilka träffar som användarna klickar på och vilka de inte klickar på, vilka sökfrågor som ger få träffklick, och vilka dokument/sidor som är mest efterfrågade.



2.7.3 Säkerhet

SiteSeeker är konstruerad för att kunna indexera även intranät på distans (med SiteSeeker Remote) om så önskas, detta med industristandardiserad säkerhet. Genom att hämta sidor över HTTPS (med 128-bitars SSL-kryptering) med inloggning, och därefter skicka sökresultat med hjälp av Web Services över en HTTPS-kanal, görs sökningen endast åtkomlig från det publiceringsverktyg eller system som används på intranätet, och konfidentiell information är helt oåtkomlig från omvärlden. Samma metod kan användas med SiteSeeker Appliance, då för att skydda dokument från avlyssning i interna nätverk.

Vid sökning på intranät eller extranät, oavsett om SiteSeeker Appliance eller Remote används, är det ofta önskvärt med behörighetskontroll, dvs att varje sökanvändare endast får träff på de sidor och dokument som vederbörande har behörighet att se. Genom ett kraftfullt och generellt system med användar- och gruppnycklar kan SiteSeeker vid hämtningen registrera åtkomstbehörigheter för varje enskilt indexerat objekt. Vid sökningen accepterar SiteSeeker sedan en lista med användar- eller gruppnycklar som den aktuella sökanvändaren har, och filtrerar sökresultatet utifrån dessa. Användaren får alltså inte ens veta om det finns dokument som hon/han inte har rätt att se.

2.7.4 Gränssnitt och integration

SiteSeeker använder Web Services, och stödjer alla standardiserade Web Service klienter, såsom Microsoft .NET 1.0, 1.1, 2.0, 4.0, gSoap, Java, m.fl. SiteSeeker stödjer Web Services över HTTPS, med klientcertifikat. Med SiteSeeker medföljer en plugin modul för publiceringsverktyget EPiServer. Modulen ger en snabb och tät integration mellan SiteSeeker och publiceringsverktyget.



2.8 EPIserver FIND Sökmotor

EPIserverFIND Sökmotor

K5H-002

Kontaktstödande tjänster

2.8.1 Funktionell beskrivning

Med EPIserver Find introducerar EPIserver ett helt nytt sätt att presentera produkter och innehåll. Man behöver inte längre manuellt skapa landningssidor, kampanjlistor eller genvägar till innehåll. Med hjälp av den senaste sök- och navigeringstekniken, guidar EPIserver Find besökare, från Google ända till själva konverteringen, och ger dig information om hur besökarna betar sig och konverterar.

Med hjälp av EPIserver Find och besökssegment, visar du det mest intressanta innehållet, alltid uppdaterat, alltid relevant. Tidigare var du beroende av interna webbstrukturer som satts upp för att hantera innehåll och produkter. Nu kan du skapa engagerande sidor som är anpassade till varje besökare. EPIserver Find kommer även att förbättra kundupplevelsen genom att automatiskt rekommendera relaterat innehåll till besökare, vilket ökar engagemanget hos besökaren och ökar chansen till konvertering. För mer info: <http://www.episerver.se/add-on-store/episerver-find/>

2.8.2 Teknisk beskrivning

EPIserver Find är byggd för att prestera snabbt och bygger på ledande sökteknologi där man enkelt kan skala upp och ner från tusen till miljontals objekt. En webbplats som svarar snabbt kommer att påverka din konverteringsgrad och din vinst positivt.

2.8.3 Säkerhet

För aktuell information, se länk: <http://www.episerver.se/add-on-store/episerver-find/>

2.8.4 Gränssnitt och integration

För aktuell information, se länk: <http://www.episerver.se/add-on-store/episerver-find/>



2.9 E-Mottagning

E-Mottagning

VIH

Verksamhetsstödande tjänster

2.9.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten E-Mottagning tillhandahåller mottagning, tidsstämpling, lagring i ankomstarkiv, validering och kvittens av filer. En mottagen fil kan tidsstämplas, signeras och lagras i ankomstarkiv. Innan filen lagras så kan det genomgå ett antal behandlingssteg som t ex validering av innehåll, konvertering, signering m.m. och därefter vidarebefordras till t ex myndighetens verksamhetssystem för diarieföring eller geografiskt fördelas till myndighetens olika kontor för diarieföring, handläggning etc.

Myndigheten kan via ett webbgränssnitt återsöka mottagna handlingar och informationsmängder i ankomstarkivet och kontrollera tidsstämpling och annan information för spårbarhet.

Tjänsten har också stöd för myndighetsspecifika dokumenttyper inklusive tillhörande metadata vilket ger möjligheter till olika typer av återsökningar.

Tjänsten har ingen begränsning på vilka filtyper som tillåts utan varje myndighet har möjlighet att använda tjänsten för lagring av de aktuella filtyper som berör deras verksamhet.

E-Mottagning kan även användas som kanal för utskick av information från en myndighet.

2.9.2 Teknisk beskrivning

För anrop till tjänsten finns två olika användningsscenarios. För mottagning av en fil som sker via en användar interaktion så har tjänsten stöd för:

- http där användaren kan skicka med information som QueryStrings
- Myndighetsspecifik webbsida där det är möjligt att ladda upp filer

För mottagning av en fil som skickas av en annan programvara så har tjänsten stöd för:

- SHS
- Webservice



2.9.3 Säkerhet

Tjänsten skyddas via SSL och kan även konfigureras upp att använda inloggning med:

- E-legitimation
- SITHS
- Sterias tjänstecertifikat
- STORK-legitimation d.v.s. europeiska medborgare
- Användaridentitet och lösenord
- Engångslösenord via e-post
- Engångslösenord via SMS

Vid användning av tjänsten konfigureras vilka ip-adresser från aktuell myndighet som ska ha rätt att anropa tjänsten.

2.9.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten tillhandahåller följande gränssnitt:

- SHS
- https med information på QueryString
- Webservices
- Myndighetsspecifik webbsida (HTML) där det är möjligt att ladda upp filer
- SAML för inloggning och federation av behörighet
- E-Arkiv
 - Långtidslagring av information
- E-Formulär
 - Data och filer från ett e-formulär kan tas emot
- E-Process
 - Datakonverteringar innan data tas emot
 - XML mappning
 - Validering av informationen
 - Signering



2.10 E-Diariet

E-Diariet

V2H

Verksamhetsstödande tjänster

2.10.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten E-Diariet hanterar allmänna handlingar för en myndighet. Via tjänsten erhåller myndigheten en eller flera diarium där samtliga allmänna handlingar kan diarieföras.

De aktuella ärendeprocesser som finns för en myndighet sätts upp och för varje ärendetyp kan olika handlägningsprocesser kopplas. Det är också möjligt att knyta information (metadata) mot varje ärende som är unikt för myndigheten. Samtlig information som läggs upp i tjänsten är också återsökningsbar.

E-Diariet uppfyller lagstadgade krav, regler och allmän praxis för diarieföring och ärendehantering. Vidare finns funktioner för hantering av sekretessärenden och säkerhetsklassad information.

Tjänsten hjälper myndighetens användare i deras dagliga arbete. Genom att förenkla och snabba upp åtkomst till information som är nödvändig för att utföra viktiga arbetsuppgifter, förbättras produktivitet, effektivitet och arbetsinnehåll.

E-Diariet medger för myndigheten att enkelt hantera alla typer av inkommande handlingar, oberoende av om de kommer in via traditionell post, e-post, eller registreras via Internet. När postlistan är färdig diarieförs handlingarna och postlistan publiceras via e-post eller till en utpekad webbplats.

Om ärendet som handlingarna hör till inte finns sedan tidigare, skapas ett nytt ärende, en ny ”akt” i systemet. Den innehåller all nödvändig information för att fatta beslut. På aktens framsida, ärendekortet, återfinns information om vad ärendet avser, när det är registrerat, diariumnummer m m.

Tjänsten E-Diariet har stöd för att leverera information till ett E-Arkiv enligt Riksarkivets förvaltningsgemensamma specifikation för leveranstypen ärendehantering.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

2.10.2 Teknisk beskrivning

E-Diariet erhålls via en specificerad länk (URL) till en myndighetsunik DNS, vilket möjliggör användning av tjänsten via en vanlig webbläsare.



2.10.3 Säkerhet

E-diariet skyddas via SSL och kan även konfigureras upp att använda inloggning med:

- E-legitimation
- SITHS
- Sterias tjänstecertifikat
- STORK-legitimation d.v.s. europeiska medborgare
- Användaridentitet och lösenord
- Engångslösenord via e-post
- Engångslösenord via SMS

Vid användning av tjänsten konfigureras vilka ip-adresser från aktuell myndighet som ska ha rätt att anropa tjänsten.

2.10.4 Gränssnitt och integration

E-diariet har följande gränssnitt och integrationer:

- Mina Sidor
 - Mina Ärenden
 - Meddelanden till och från medborgare och handläggare
- SHS
 - Registrera information
 - Hämta ut information
- Export
 - Till diariet på Internet
- SAML för inloggning och federation av behörighet
- E-Dokument
 - Hantering av handlingar och dokument
- E-Publicering
 - Presentation av diariet på Internet
 - Presentation av Mina Ärenden
- E-Arkiv
 - Långtidslagring av information
- E-Formulär
 - Data från ett e-formulär kan initiera ett ärende
 - Information från diariet kan användas för att förifylla ett e-formulär
- E-Process
 - Styr ärendeflöde
- E-Mottagning
 - Första steget som sker innan ett ärende initieras



2.11 Diarietjänst med enbart metadataregistrering

Diarietjänst med enbart metadataregistrering

V2H-001

Verksamhetsstödande tjänster

2.11.1 Funktionell beskrivning

Med denna tjänst har registrator eller motsvarande möjlighet att hantera de minimikrav som ställs på myndigheten samtidigt som tjänsten erbjuder en modern och effektiv arbetsplats med kraftfulla uppföljningsmöjligheter.

- Registrering av metadata för ärenden
- Registrering av metadata för handlingar
- Diarieföring
- Hantering av kontakter såsom medborgare och företag
- Registrering och uttag av postlista
- Uttag av ärendelistor/JK-lista
- Export till Office-program
- Hantering av sekretess och PUL
- Bevakning av ärenden

Skrivborden kan roll- eller individanpassas.



2.12 Diarietjänst med utökade möjligheter

Diarietjänst med utökade möjligheter

V2H-002

Verksamhetsstödjande tjänster

2.12.1 Funktionell beskrivning

- Registrering av metadata för ärenden
- Registrering av metadata för handlingar
- Diarieföring
- Hantering av kontakter såsom medborgare och företag
- Registrering och uttag av postlista
- Uttag av ärendelistor/JK-lista
- Export till Office-program
- Hantering av sekretess och PuL
- Bevakning av ärenden
- Koppla filer
- Diarieföring av e-post, både inkommande och utgående
- Versionshantering av filer
- Information från MS Office kan överföras till systemet
- Behörighet för handläggare att diarieföra

Skriborden roll- eller individanpassas.



2.13 Ärendehantering

Ärendehantering

V2H-003

Verksamhetsstödande tjänster

2.13.1 Funktionell beskrivning

Med Ärendehantering ges organisationens roller handläggare, chef och liknande ett stöd i sin verksamhetsutövning.

I detta ligger:

- Möjligheten att få en överblick över egna, arbetsgruppens, avdelningens ärenden
- Möjlighet att sätta bevakning på egna ärenden
- Möjligheten att skapa, versionshantera, upprätta, fastställa och godkänna handlingar i ärenden
- Möjligheten att fördela ärenden

Vidare kan användaren skapa dokument som relateras till ärenden, organisationens mallar och frasregister finns tillgängliga för handläggaren och dokumentproducenten och samarbetsmöjligheter skapas för framtagande av beslutsunderlag, dokument och handlingar.

Projekt kan etableras där dokumentationen hålls samlad och relaterad till projektet.

Skrivborden kan roll- eller individanpassas.



2.14 Ärendehantering kommun

Ärendehantering kommun

V2H-004

Verksamhetsstödande tjänster

2.14.1 Funktionell beskrivning

Med Ärendehantering kommun ges kommunens roller handläggare, chef och liknande ett stöd i sin verksamhetsutövning.

I detta ligger:

- Möjligheten att få en överblick över egna, arbetsgruppens, avdelningens ärenden
- Möjlighet att sätta bevakning på egna ärenden
- Möjligheten att skapa, versionshantera, upprätta, fastställa och godkänna handlingar i ärenden
- Möjligheten att fördela ärenden
- Möjligheten att ta fram tjänsteskrivelse och att lämna ärendet till nämndsadministration
- Verktyg för hantering av möten, (AU, nämnd etc), delegater, anmälda ärenden, föredragningslista och kallelse, protokoll, protokollsutdrag etc

Verktyg för hantering av möten, (AU, nämnd etc), delegater, anmälda ärenden, föredragningslista och kallelse, protokoll, protokollsutdrag etc. Dokumentproducenten och samarbetsmöjligheter skapas för framtagande av beslutsunderlag, dokument och handlingar.

Projekt kan etableras där dokumentationen hålls samlad och relaterad till projektet.

I Ärendehantering kommun ingår möjlighet att dela upp lösningen för att möjliggöra olika serier för respektive nämnd/förvaltning.

Skrivborden kan roll- eller individanpassas.



2.15 Diarietjänst och ärendehantering

Diarietjänst och ärendehantering

V2H-005

Verksamhetsstödande tjänster

2.15.1 Funktionell beskrivning

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

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



2.16 Bevarande, avställning och gallringssystem

Bevarande, avställning och gallringssystem

V2H-006

Verksamhetsstödande tjänster

2.16.1 Funktionell beskrivning

E-Arkiv/Långtidsbevarande är ett system för bevarande av digital information över längre tid. Systemet är framtaget i nära dialog med Riksarkivet och är baserat på OAIIS-modellen (ISO 14721:2003). E-Arkiv/Långtidsbevarande kan hantera information från olika system och säkerställer att informationen lever upp till krav på bevarandeformat, tillgänglighet och spårbarhet och inte minst – att informationen är åtkomlig och begriplig för framtida bruk.

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

E-Arkiv/Långtidsbevarande i korthet:

- Systemet tillåter migrering och export oberoende av leverantör.
- Systemet kan hantera handlingar och metadata i olika format oavsett ursprungligt verksamhetssystem.
- Sammanställningar från verksamhetssystem kan återskapas, dvs. metadata sparas i sin ursprungsstruktur – och handlingar kan återsökas utifrån sitt ursprungliga sammanhang.
- Den öppna datalagringen kan även anpassas till valfri struktur eller etablerade standarder som Moreq2 och Dublin Core.
- Systemet gör kontinuerliga kontroller av de elektroniska handlingarna för att säkerställa att de inte skadats.
- Ändringar bevaras tillsammans med de ursprungliga uppgifterna.
- Kontrollerar att handlingar är i valda bevarandeformat.

Olika verksamhetssystem – ett system för bevarande

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

Oavsett verksamhetssystem, eller hur kraven och strukturen på det som ska bevaras ser ut, kan E-Arkiv/Långtidsbevarande ta emot exporterad



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

information. Vilka filformat som ska vara godkända för bevarande väljs i systemet. Typiskt kan vara att handlingar bevaras i leverantörsberoende och godkända format som har stor spridning idag, exempelvis XML, PDF/A, PNG eller TIFF. E-Arkiv/Långtidsbevarande kontrollerar att handlingarna är i rätt format och sparar ner dem för långtidsbevarande. Metadata som skapats i verksamheten lagras som XML och kan enkelt sparas ner enligt ursprungsstrukturen. Därmed upprätthålls de ursprungliga sambanden mellan handlingar och det sammanhang i vilket de skapats.



2.17 Formatrendering

Formatrendering

V2H-007

Verksamhetsstödande tjänster

2.17.1 Funktionell beskrivning

Formatrendering erbjuder möjligheten att med automatik och i bakgrunden konvertera/rendera dokumentfiler från Office standardformat till andra format, exempelvis öppna format som PDF och PDF/A.

Användningsområden:

- Ett dokument som markerats för att konverteras (ex dokument i avslutade ärenden) kommer enligt schema att automatiskt konverteras till PDF/A format för långtidslagring.
- Till upprättade dokument kan automatiskt skapas dokument för allmänheten där sekretess och skyddandet av personuppgifter respekteras.



2.18 Avtalshantering

Avtalshantering

V2H-008

Verksamhetsstödjande tjänster

2.18.1 Funktionell beskrivning

Hantera utmaningarna kring avtalshantering enkelt och ger full kontroll med funktioner som:

- Versionshantering
- Revisionshantering
- Check-in och check-ut
- Revisionshantering
- Standardtexter
- Mallar
- Kontakter
- Historik
- Checklistor
- Möten
- Granskningsflöde
- Godkännandeflöde
- Hantera processer för uppföljning
- Bevakningar för uppsägning/granskning/förnyelse
- Hantera korrespondens
- Hantera e-post
- Elektronisk signering



2.19 Remisshantering

Remisshantering

V2H-009

Verksamhetsstödjande tjänster

2.19.1 Funktionell beskrivning

Olika organisationsdelar kan få en säker papperslös remisshantering med enkel uppföljning.

Med konfigurering i behörighetssystemet kan regelverks sättas upp för vilka som tillåts skapa remisser och vilka som är mottagare. Hos den mottagande parten skapas en registrering av en inkommande handling med uppgifter exempelvis om den avsändande organisationen, diarienumret och svarsfrist. Den mottagande organisationen kopplar detta till ett nytt eller befintligt ärende. Från detta ärende skapas sedan remissvaret som genererar en registrering av en inkommande handling hos ursprungsorganisationen.



2.20 Arbets- och projektrum

Arbets- och projektrum

V2H-010

Verksamhetsstödjande tjänster

2.20.1 Funktionell beskrivning

Modulen ger användare möjligheten att skapa en Sharepoint webbplats för ett specifikt objekt (som projekt, ärende, möte etc) där medlemmarna på sidan kan vara interna användare eller externa användare och externa användare som loggar in.

I webbplatsen kan samarbete i en så kallad web 2.0 miljö ske kring:

- meddelanden
- dokument
- kalendrar
- diskussionsforum
- wiki
- bilder
- kontakter
- länkar
- uppgifter
- undersökningar
- formulär
- slide library



2.21 Papperslös nämndshantering

Papperslös nämndshantering

V2H-011

Verksamhetsstödjande tjänster

2.21.1 Funktionell beskrivning

Vid kombination av mötesadministration med moderna surfplattor behövs inte längre några papper och processen blir såväl effektiv hanterings- och kostnadsmässigt.

Samtliga elektroniska handlingar paketeras i tjänsten i ett format som gör att mottagaren, den förtroendevalda, får en elektronisk ”bok” med samtliga handlingar strukturerade enligt dagordningen. På och i anslutning till respektive handling kan anteckningar, kommentarer, markeringar och skisser göras. Boken lagras i tjänsten och kan när som helst hämtas.



2.22 Plan- & bygglovshantering

Plan och bygglovshantering

V2H-012

Verksamhetsstödande tjänster

2.22.1 Funktionell beskrivning

Plan och bygg innehåller anpassade webbdelar och förkonfigurerade ärendetyper för planärende och byggärende, med stöd för att registrera metadata utifrån marknadens krav för dessa ärendetyper. Tjänsten innehåller funktionalitet för att underlätta genomförande av grannhörande, integration med kartregister och debiteringssystem. Stöd i respektive process fås även genom den ingående processplanedelen där processens olika steg och aktiviteter presenteras användaren i rätt tid. Verksamhetens olika dokumentmallar kan skapas och nyttjas.



2.23 Ärendenav

Ärendenav

V2H-013

Verksamhetsstödjande tjänster

2.23.1 Funktionell beskrivning

Med Ärendenav skapas organisationens plattform för att aggregera och hålla samman ärendeinformation som kan ha sitt ursprung i olika verksamhetssystem. Ärendenavet kan såväl ta mot ärendeinformation från exempelvis en medborgar e-tjänst som att publicera och tillgängliggöra densamma. I ärendenavet är det enkelt att finna information om ärenden oavsett i vilken verksamhetsgren och verksamhetssystem ärendet handläggs. Ärendenavet ger stora möjligheter till integration och konfigurering.



2.24 Contact Center

Contact Center

V2H-014

Verksamhetsstödjande tjänster

2.24.1 Funktionell beskrivning

Contact Center kan en användarmiljö skapas där användaren dels når information på ett enkelt sätt dels erbjuds en anpassad och enkel registreringsmiljö. Användaren i ett Contact Center kan snabbt registrera en uppkommen fråga eller en annan uppgift som ett enkelt ärende. Ärendet kan relateras till uppgifter om frågeställaren för att successivt bygga en informationsbas om ärenden som har en relation till frågeställaren. Ärenden kan vidareföras för traditionell handläggning när detta beslutas. Contact Center kan med fördel kombineras med Ärendenav.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

2.25 Förtroendemannahantering

Förtroendemannahantering

V2H-015

Verksamhetsstödande tjänster

2.25.1 Funktionell beskrivning

Uppgifter om personer i deras roll som förtroendevalda hanteras i Förtroendemannarutinen. Såväl adress och personuppgifter som uppgifter om vilka uppdrag och roller personen har och har haft inom organisationen samt uppgifter om i vilka forum och möten personen har deltagit i hanteras.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

2.26 Import

Import

V2H-016

Verksamhetsstödjande tjänster

2.26.1 Funktionell beskrivning

Att importera en större mängd filer och i importen adressera dem till rätt kopplingar underlättas med tjänsten Import. I samband med inskanning och med modulen Streckkodsgenerering bildas en automatisk hantering av kopplingen mellan inskannad fil och gjord registrering.



2.27 Streckkodsgenerering (Bar code)

Streckkodsgenerering

V2H-017

Verksamhetsstödjande tjänster

2.27.1 Funktionell beskrivning

Registrerade uppgifter kan överföras till ark med strekkoder för att nyttjas i efterföljande dokumentintagsprocesser såsom inskanning. Respektive registrering och inskannat material kopplas samman med automatik tack vare den utskrivna strekkoden. Metoden kan också konfigureras för att låta strekkoden fördela den registrerade handlingen i organisationen.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

2.28 Ledningsanalys

Streckkodsgenerering

V2H-018

Verksamhetsstödjande tjänster

2.28.1 Funktionell beskrivning

Med Ledningsanalys nås styr- och ledningsinformation från dokument- och ärendehantering. Översikt över status, statistik antal, antal fördelat över tiden är exempel på nytta med tjänsten.

Behörighetssystem påverkar åtkomsten och ger rätt person rätt information. Rapporter presenteras integrerat i systemet eller kan nås från andra portaler.

.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

2.29 Processtyrning

Processtyrning

V2H-019

Verksamhetsstödjande tjänster

2.29.1 Funktionell beskrivning

I olika delar av diarie- och ärendehanteringstjänsten finns inbyggt stöd för hantering av processteg och aktiviteter, exempelvis godkännandeprocessen, fördelning mm.

Tjänsten Processtyrning kompletterar detta med möjligheten att via checklistor, progressplaner etc leda och styra användaren i önskad hantering. Kopplingar till den inbyggda Workflow-motorn finns också.



2.30 Workflow/Processtyrning

Workflow/Processtyrning

V2H-020

Verksamhetsstödande tjänster

2.30.1 Funktionell beskrivning

Processkartläggning är en viktig del av ett levande kvalitetsarbete vilket underlättas med det ritverktyg som tillhandahålls i Workflow/Processtyrning.

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

Workflow/Processtyrning är en serverkomponent som är helt integrerad med ärende-, dokument-, nämnd, diarie- och registerhantering. Den HTML-baserade tredimensionella processkartan presenterar processtatus i realtid och låter användare på överskådligt sätt följa processer i alla steg. Med Workflow/Processtyrning underlättas alla former av kvalitetsrevisioner samtidigt som olika former av processanalyser ger värdefullt stöd i förbättringsarbetet. Med den kraftfulla samlingen av fördefinierade och konfigurerbara funktioner kan automatisering ske av delar av, eller i vissa fall till och med hela processer.

Workflow/Processtyrning är ett kraftfullt men ändå lättanvänt IT-stöd som används för att stödja en verksamhets affärsprocesser. Programmet använder en grafisk designmiljö som är lätt att förstå och använda. Användaren kan visuellt se hela processen för arbetsflödet, alla regler, logiska villkor och alternativa vägar under skapandets gång. FormPipe
Workflow/Processtyrning gör det möjligt att omarbeta de olika processerna för hur dokument, godkännanden, ärenden och annat flödar genom organisationen så att onödiga moment kan elimineras. Därmed kan effektiviteten och kvaliteten höjas och kundnöjdhet och lönsamhet förbättras.



2.31 E-Dokument

E-Dokument

V3H

Verksamhetsstödjande tjänster

2.31.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten E-Dokument hanterar olika typer av dokument/filer för en myndighet. Via tjänsten erhåller myndigheten en eller flera databaser där samtliga dokument kan lagras.

Vid dokumenthantering så finns möjligheten att bygga upp egna strukturer som håller samman alla dokument för t.ex. ett projekt, möte och organisation. Detta ger möjligheten att användare arbetar mot en gemensam dokumentationsstruktur.

Tjänsten hanterar även användarens privata dokument och via funktionen Mina Dokument presenteras aktuell förteckning.

För varje dokument så finns möjligheten att knyta information (metadata) som är unikt för myndigheten. Samtlig information som läggs upp i tjänsten är också återsökningsbar.

E-Dokument ger möjlighet för en myndighet att enkelt hantera alla sina dokument elektroniskt och möjligheten att registrera information till tjänsten kan utföras direkt från ordbehandlaren.

När en användare väljer att skriva ett dokument så checkas det ut av tjänsten och då kan ingen annan användare skriva i aktuellt dokument. När en användare är klar med förändringen så checkas dokumentet in i tjänsten igen.

2.31.2 Teknisk beskrivning

E-Dokument erhålls via en specificerad länk (URL) till en myndighetsunik DNS, vilket möjliggör användning av tjänsten via en vanlig webbläsare.



2.31.3 Säkerhet

E-Dokument skyddas via SSL och kan även konfigureras upp att använda inloggning med:

- E-legitimation
- SITHS
- Sterias tjänstecertifikat
- STORK-legitimation d.v.s. europeiska medborgare
- Användaridentitet och lösenord
- Engångslösenord via e-post
- Engångslösenord via SMS

Vid användning av tjänsten konfigureras vilka ip-adresser från aktuell myndighet som ska ha rätt att anropa tjänsten.

2.31.4 Gränssnitt och integration

E-dokument har följande gränssnitt och integrationer:

- Mina Sidor
 - Meddelanden till och från medborgare och handläggare
- SHS
 - Registrera information
 - Hämta ut information
- Export
 - Samtliga dokument
- SAML för inloggning och federation av behörighet
- E-Diariet
 - Hantering av ärenden som kan äga ett dokument
- E-Publicering
 - Presentation av dokumenten på Internet
 - Presentation av dokumenten via funktionen Mina Ärenden
- E-Arkiv
 - Långtidslagring av dokumenten
- E-Formulär
 - Bifogade filer från ett e-formulär kan lagras
- E-Process
 - Styr dokumentflöde
- E-Mottagning
 - Dokument som tas emot kan skickas vidare och lagras



2.32 E-Process

E-Process

V4H

Verksamhetsstödande tjänster

2.32.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten E-Process tillhandahåller funktioner för att bygga olika typer av verksamhetsprocesser. En verksamhetsprocess kan innebära att det finns behov att hålla ihop och samordna flera verksamhetssystem. E-Process är designad för att vara den sammanbindande länken mellan olika system och processer. Varje process sätts upp som ett flöde som kan startas via en användarinteraktion, tidpunkt eller annan händelse. Ett flöde består av ett antal olika steg som i sin tur utför en dedicerad uppgift.

Tjänsten E-Process tillhandahåller bl.a. följande funktioner:

- Tids eller händelsestyrd automatisering av processer.
- Meddelandeutbyte via SHS.
- Meddelandeöverföring via ftp, SMTP, S/MIME, X.400, http m fl kommunikationsprotokoll.
- Konvertering och överföring av EDI-meddelanden.
- Läsning och uppdatering av databaser via ODBC.
- Läsning och uppdatering av Webbsidor på Internet eller i Intranät.
- Övervakning av processflöden och programfunktioner.
- Konvertering mellan olika dataformat.
- Analys och validering av data
- Säkerhetslösningar såsom autentisering, kryptering, sigillering och validering.

2.32.2 Teknisk beskrivning

Ett flöde under E-Process består av ett antal olika steg. Vid behov kan E-Process hämta information från en myndighet via SHS eller mot lokal agent via SSL.

Ett flöde byggs av script eller färdiga moduler. Via script kan alla typer av bearbetning utföras som t ex:

- Konvertera data från ett teckenformat till ett annat
- Sända en fil till en annan dator
- Läs från en databas etc.



Templates är en uppsättning befintliga script som finns i E-Process. Genom att använda templates kan nya flöden snabbt skapas och exempel på funktioner som tillhandahålls via templates är:

- Databaskoppling
- SMTP
- FTP
- SMS
- S/MIME
- X.400

Via programgränssnitt kan också olika applikationer och funktioner direkt integreras i ett flöde.

E-Process har också ett väl integrerat SHS stöd för kommunikation till och från en myndighet.

2.32.3 Säkerhet

Tjänsten skyddas via SSL och kan även konfigureras upp att använda inloggning med:

- E-legitimation
- SITHS
- Sterias tjänstecertifikat
- STORK-legitimation d.v.s. europeiska medborgare
- Användaridentitet och lösenord
- Engångslösenord via e-post
- Engångslösenord via SMS

Vid användning av tjänsten konfigureras vilka ip-adresser från aktuell myndighet som ska ha rätt att anropa tjänsten.

2.32.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten tillhandahåller följande gränssnitt och integrationer:

- SHS
- https med information på QueryString
- Webservices
- SAML för inloggning och federation av behörighet
- E-Arkiv
 - Långtidslagring av information
- E-Formulär
 - Data och filer från ett e-formulär kan bearbetas
- E-Diariet



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

- Olika ärendeprocesser kan konfigureras som styr handläggningen
- E-Mottagning
 - Olika behandlingssteg kan utföras innan informationen registreras som mottagen
- E-Dokument
 - Olika dokumentflöden kan konfigureras
- Mina Sidor
 - Länk till användarstyrd process kan presenteras
- E-Publicering
 - Länk till användarstyrd process kan presenteras



2.33 E-Arkiv

E-Arkiv

V5H

Verksamhetsstödjande tjänster

2.33.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten E-Arkiv hanterar alla typer av elektroniska dokument för arkivering.

Varje myndighet kan få ett eller flera arkiv dit filer kan lagras. Varje arkiv kan i sin tur ha olika dokumenttyper med tillhörande metadata vilket ger möjlighet till olika typer av återsökningar. Tjänsten E-Arkiv har stöd för Riksarkivets förvaltningsgemensamma specifikationer (FGS:er) för paketstruktur och leveranstyperna ärendehantering och personal.

Det finns ingen begränsning av filtyp för arkivering utan tjänsten har stöd för alla typer av elektroniska dokument som t.ex.

- Office, Open Office dokument
- Scannade filer
- PDF
- Bild-, video-, ljud- och textfiler
- EDI-filer
- XML-filer

Tjänsten innehåller funktionalitet för konvertering av filer från ett format till något annat format. Vanligast är att detta används för konvertering från arbetsformat till de bevarandeformat som Riksarkivet definierat i RA-FS 2009:1/:2 och där PDF/A är det vanligaste.

Arkivet kan parallellt lagra en fil i flera varianter; rådataformat, arbetsformat, publiceringsformat och arkivformat. Rådataformat och arbetsformat används för att dels kunna använda information i arkivet som mallar för nya handlingar och dels för att kunna återgå till källan vid misstanke om informationsförluster vid konvertering till andra format. Publiceringsformatet är speciellt avsett för att underlätta tillhandahållande via webbläsare.

Att det finns möjlighet att parallellt spara i flera format är en nödvändighet om arkivet i tillägg också ska kunna hanteras som dokumentlager. Arkivet har versionshantering och annat som gör den mycket lämplig för dokumenthantering samtidigt som det finns speciella arkivfunktioner som läsning av information och fysiska volymer.



Versionshanteringen i arkivet arbetar på handlingsnivå och inte på filnivå. Om exempelvis ett mejl med bilagor sparas så sker det vanligtvis som en enda handling eftersom det finns ett samband mellan filerna. Om någon fil i denna handling byts ut, tillkommer eller tas bort så skapas en ny version av handlingen där dess innehåll av filer framgår.

Arkivet kan ta emot filer på en mängd olika sätt inklusive scanning direkt till arkivet. Vid sådan skanning skapas metadata genom intelligent teckentolkning direkt i skannern, i efterhand av handläggare genom att skannade filer kan beroende på innehåll styras till handläggare eller i kombination genom att vissa metadata sätts automatiskt och vissa manuellt.

Stöd för verksamhetsorienterad arkivredovisning enligt RA-FS 2008:4 finns genom att metadata för den nya redovisningsstrukturen kan lagras och användas för återsökning. Tjänsten kan avropas helt enskilt eller i kombination med annan tjänst inom E-förvaltningsstödjande tjänster. Tjänsten ger stöd för att manuellt eller maskinellt märka information, så att informationen på ett enkelt sätt kan återfinnas även om verksamhetskartan förändras.

När ett E-arkiv har information om hur verksamhetskartan ser ut/sett ut kan användaren av E-arkivet få information om hur information klassificerats över tid vilket innebär att E-arkivet kan ge användaren information om aktuella samband för klassificering vid sökning.

E-Arkiv tillhandhåller ett par olika användargränssnitt där det är möjligt att utföra följande funktioner:

- Manuell arkivering av filer
- Återsökning via metadata, fritext eller informationsstruktur med virtuella mappar
- Manuell komplettering

Det finns också möjlighet att bygga in gränsytan mot arkivet i helt egna applikationer genom att det finns webbtjänster mot både metadatakatalogen och det egentliga handlingslagret.

E-Arkiv kan användas fristående eller som en integrerad del av myndighetens verksamhetsapplikationer.

Det kanske svåraste med att skapa ett e-arkiv som genererar verklig verksamhetsnytta är att ordna tillgången till information i



verksamhetssystemen. Ofta kan de inte utan vidare skapa standardiserade exportpaket, SIP, utan äldre exportfunktioner måste användas alternativt direktfrågor mot databaserna. Detta har Visma löst genom att erbjuda integrationsplattformen Ciceron Integration Services (CIS) till våra kunder. Genom CIS så kan åtkomst ske till vad som helst, omformas till vad som helst och överförs vart som helst.

Modellen för avställning som CIS nyttjar heter Ciceron Avställning och Ciceron Avställning är den första lösningen på marknaden för industrialiserad avställning. Produkten består av en standardiserad, moduluppbyggd avställningsprocess, där funktionaliteten i ett enskilt arbetssteg kan behöva modifieras utifrån vilket system som avställer och vilket e-arkiv det avställs till. För att på ett kostnadseffektivt sätt kunna ta hänsyn till avsändande och mottagande system bygger modellen därför på Ciceron Integration Services, som gör att det blir enkelt att göra unika kundanpassningar.

2.33.2 Teknisk beskrivning

E-Arkiv erhålls via en specificerad länk (URL) till en myndighetsunik DNS, vilket möjliggör användning av tjänsten via en vanlig webbläsare.

Integration med myndighetens verksamhetssystem sker via SHS eller via SSL-kommunikation från arkivagent som installeras lokalt hos myndigheten. De anpassningar som kan utföras mot myndighetens verksamhetssystem kan utföras i C, C++ eller Java.

Arkivagenten kan installeras hos myndigheten på Windows, Linux och Sun Solaris och ger myndigheten möjlighet att automatiskt lagra dokument på ett säkert sätt i E-Arkiv.

2.33.3 Säkerhet

E-Arkiv skyddas via SSL och kan även konfigureras upp att använda inloggning med:

- E-legitimation
- SITHS
- Sterias tjänstecertifikat
- STORK-legitimation d.v.s. europeiska medborgare
- Användaridentitet och lösenord
- Engångslösenord via e-post
- Engångslösenord via SMS



Vid användning av tjänsten konfigureras vilka ip-adresser från aktuell myndighet som ska ha rätt att anropa tjänsten.

2.33.4 Gränssnitt och integration

E-arkiv har följande gränssnitt och integrationer:

- Mina Sidor
 - Arkiverad information från medborgaren och företrädare för företag
- SHS
 - Registrera information
 - Hämta ut information
- C, C++, Java
 - För kommunikation från verksamhetssystem
- Export
 - Samtliga dokument
- SAML för inloggning och federation av behörighet
- E-Process
 - Lagrar information från ett steg i en process



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

- E-Formulär
 - Data och filer från ett e-formulär kan arkiveras
- E-Diariet
 - Arkivering av information för ett ärende
- E-Mottagning
 - Arkivering av mottagna filer
- E-Dokument
 - Arkivering av dokument



2.34 Ciceron Avställning

Avställning till arkiv

V5H-001

Verksamhetsstödande tjänster

2.34.1 Funktionell beskrivning

Att överföra information från ett system till ett arkiv kallas avställning.

Arkivet har kravet på sig att informationen ska vara tillgänglig och begriplig även i framtiden.

Det är vid avställningen som den leveranspaketering byggs som är förutsättningen för bevarandet. Exempelvis är det oftast avställningen som gör konverteringen till bevarandeformat.

Avställningar har varit kostsamma var för sig och nästan alla system måste förr eller senare avställa. Ciceron Avställning är den första lösningen på marknaden för industrialiserad avställning.

Tjänsten består av en standardiserad, moduluppbyggd avställningsprocess med tillhörande programstöd.

Funktionaliteten i ett arbetssteg kan behöva modifieras utifrån vilket system som avställer och vilket e-arkiv det avställs till. Därför är Ciceron Avställning byggd på Visma Consultings integrationsplattform som gör att det blir enkelt att göra eventuella anpassningar.

Ciceron Avställning tydliggör i ett antal steg avställningsprocessen.

Ciceron Avställning innehåller:

- En fastställd process inklusive beskrivning av frågeställningar och förslag på lösningar
- Generellt programstöd för namnsättning av filer så att de blir unika, hantering av vanliga situationer som konvertering till bevarandeformat m.m.
- Beroende på avställande system, mottagande e-arkiv och kundsituationer som speciella gallringsbeslut kan berörda moduler lätt anpassas genom användning av Vismas integrationsplattform.



2.35 E-Publicering

E-Publicering

V6H

Verksamhetsstödjande tjänster

2.35.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten E-Publicering har användarvänliga publiceringsfunktioner för att utveckla en myndighets publika webbplats. E-Publicering har fokus på att enkelt kunna realisera tillgänglighetsanpassade webbsidor för alla webbläsare på marknaden.

I tjänsten E-Publicering finns möjligheten att behörighetsskydda webbsidor och tilldela behörighet på olika typer av användare. För information som endast ska vara tillgängliga för medborgare i Sverige finns möjligheten att skydda sidorna med e-legitimation.

Vid utveckling av en myndighets webbplats finns behov av olika typer av funktioner. Tjänsten E-Publicering tillhandahåller befintliga funktioner via moduler som kan användas i alla webbsidor. Exempel på dessa funktioner är:

- Aktiv nyhetssida.
Används för att bygga smarta flöden vid publicering av nyheter och artiklar.
- Nyhetsarkivsmeny.
Arkivnavigering till modulen Aktiv nyhetssida.
- Bild.
Används för att lägga in bilder på webbplatsen samt för att navigera i bildkatalogen.
- Bläddra.
En meny modul som läggs på sida för att bläddra mellan sidor i en gren, bra då man vill skapa handböcker på nätet m m.
- Bokning
Denna modul skapar ett komplett bokningssystem som du enkelt anpassar till innehåll och utseende.
- Dagens fråga.
Enkelt litet formulär som man lätt ställer in för att ta tempen på aktuella frågor.
- Flash.
Funktion för att på ett snabbt och smidigt sätt peka in flashfiler på webbplatsen.



- **Formulär.**
Ger möjlighet till att sätta upp formulär som användaren kan fylla i och skicka till en databas eller e-postlåda
- **Marknadsplats.**
Kan användas för att skapa en marknadsplats för medarbetare och medborgare där man kan få köpa och sälja
- **Media.**
Visar filmer och spelar upp ljudfiler
- **Prenumeration.**
Kan användas för att prenumerera på händelser som sker på webbplatsen
- **Tabell.**
Används för presentation av text och siffror i tabellform.
- **Tipsa en kompis.**
Skickar ett mail från webbplatsen till en vän som vill få tips om något intressant.
- **Webbkarta.**
Navigeringsmodul som visar struktur på webbplatsen med en dynamisk grafisk karta.
- **Scorm**
Funktionen kan importera utbildningskurser för självstudiegenomförande.

2.35.2 Teknisk beskrivning

E-Publiceringstjänsten erhålls via en specificerad länk (URL), vilket möjliggör användning av tjänsten via en vanlig webbläsare. För att kunna skapa eller redigera informationssidor krävs webbläsare med Microsoft eller Sun JavaVirtual Machine (JVM).

2.35.3 Säkerhet

E-Publicering skyddas via SSL. Det finns möjlighet att utveckla webbsidor och funktioner som har stöd för inloggning med e-legitimation.

Den publicerade webbplatsen är tillgänglig för alla men för de användare från myndigheten som ska få tillgång till publiceringsfunktionerna så behöver de ip-adresser konfigureras upp som ska tillåtas använda funktionen.



2.35.4 Gränssnitt och integration

E-Publicering har möjlighet att ta emot information via QueryString och har följande integrationer:

- SAML för inloggning och federation av behörighet
- Mina Sidor
 - Miplets för information från Mina Sidor
 - Kan länkas in som en del av en publicerad webbsite
- SAML för inloggning och federation av behörighet
- E-Diariet
 - Funktionen Mina Ärenden hämtar information och presenterar en inloggad användares ärenden
- E-Dokument
 - Funktionen Mina Ärenden hämtar information och presenterar en inloggad användares dokument
- E-Formulär
 - Länkar till e-formulär kan presenteras
- E-Sök
 - Funktionen presenteras på de sidor där sök är intressant att använda
- E-Information
 - Assistenten presenteras på de sidor där funktionen är intressant att använda



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

2.36 Plattform för Platina

Dokumenthanteringsplattform

V7H

Verksamhetsstödjande tjänster

2.36.1 Funktionell beskrivning

Vid avrop från våra underleverantör FormPipe tillkommer baskostnad enligt tabell i prisbilaga. Det behövs endast en version för FormPipe Platina.



2.37 Lärplattform - Totara

Lärplattform

V8H-001

Verksamhetsstödande tjänster

2.37.1 Funktionell beskrivning

Lärplattformen eller LMS, är samlingsplatsen för organisationens lärande. Alla aktiviteter blir mät- och uppföljningsbara. Det gör plattformen till ett viktigt strategiskt verktyg för kompetenssäkring.

I lärplattformen får medarbetare information om utbildningar, här anmäler de sig och här genomför de också de aktiviteter som är webbaserade. Hit hör till exempel e-learning, virtuella klassrum, tester och certifieringar.

LMS har stöd för sofistikerade kunskapstester och rapporter för att säkerställa kvalitativ certifiering i din organisation. Extra värdefullt för organisationer som verkar i en regulatorisk eller regelstyrd verksamhet.

Med hjälp av funktionalitet som wikis, chatt och forum stöds informellt och socialt lärande. Detta gör det möjligt för medarbetare att tillsammans skapa en kunskapsbas som även framtida anställda kan dra nytta av.

Huvudsaklig funktionalitet:

LMS är navet där kompetensstrukturer skapas genom att utifrån roller koppla samman utbildningsaktiviteter och kurser.

Organisationshierarki - med struktur som möjliggör att kompetenser och utbildning kan sättas utifrån individens befattning eller position i organisationen. Med hjälp av individuella utvecklingsplaner kan varje medarbetares lärande följas och styras mot individens och organisationens mål.

Stöd för lärarledda klassrumsaktiviteter och självbetjäning vid bokning

Sofistikerad rapportering - via dashboards som ger ansvariga en samlad överblick samt genom inbyggt användarvänligt rapportverktyg.

Schemalägg, hantera och följ upp klassrumsaktiviteter och workshops, där deltagaren tillåts anmäla sig själv med eller utan godkännande av chef.

Lägg upp ert kompetensramverk som grund för läroplaner, för att analysera avdelningars behov och för att skapa karriärvägar.



2.38 Kompetensinventeringsverktyg – Totara

Kompetensinventeringsverktyg

V8H-002

Verksamhetsstödande tjänster

2.38.1 Funktionell beskrivning

En målstyrd kompetensinventering är en ständigt pågående process som kräver ett fungerande verktyg för att samla in och analysera medarbetarnas kompetens. Programvaran ger besked om gapen mellan befintlig och önskad kompetens i organisationen. Det ger underlag för att fatta strategiska beslut om utbildningsinsatser och rekryteringar. Det ger också möjlighet att följa era medarbetares utveckling och kompetenssäkra kunskapen över tid.

Huvudområdena i Totaras performance management är:

Sätta upp personliga och organisatoriska mål – och på detta sätt se till att individens utveckling går i linje med organisationens.

Skapa utvärderingar och stödja processen kring medarbetarsamtal med slutdatum och påminnelser.

360-feedback – för organisationer som inte längre enbart förlitar sig på hierarkisk utvärdering finns stöd för 360-graders feedback, som kan ge en mer heltäckande bild av medarbetaren som en del av ett team eller avdelning.

Dynamiska rapporter – med Totara så kan administratörer följa hur processer fortlöper, både på övergripande och detaljerad nivå – och följa upp där och när det behövs.



2.39 Utvärderingsverktyg - Totara

Utvärderingsverktyg

V8H-003

Verksamhetsstödande tjänster

2.39.1 Funktionell beskrivning

Många verksamheter verkar inom reglerade och säkerhetskritiska miljöer, där certifiering och regeluppfyllnad (compliance) är en prioriterad fråga. För dessa verksamheter är det av högsta vikt att kunna sätta kriterier för certifiering, med tydlig och korrekt spårbarhet.

Enkäter är ett webbaserat verktyg för att skapa, skicka och analysera utvärderingar och andra enkäter digitalt. Det kräver varken installation eller nedladdningar av program eller dokument för vare sig avsändaren eller respondenten.

Med enkäter kan kunden utvärdera utbildningar i egen regi.

När enkäten skapas kan man formulera frågor med öppna eller fasta svarsalternativ. De kan göras obligatoriska eller frivilliga att besvara.

Totara har en rad funktioner för kunskapstester, inklusive en avancerad frågemotor där man kan skapa tester från frågebanks samt följa upp resultat och färdigställande.

Skapa multipla frågebanks som kan nyttjas inom ett ämne, en enskild kurs, kurskategori eller för hela organisationen.

Skapa kunskapstester genom att nyttja en eller flera frågebanks, där frågorna kan slumpas fram.

Välj om kriteriet för godkänd skall vara genomfört test eller poäng, eller någon annan aktivitet såsom e-learning eller klassrumsaktivitet.

Rapportera på individuella frågor, användares poäng och ge automatisk feedback. Spåra genomförande av enskilda aktiviteter, såsom e-learning, klassrumsaktiviteter och tester. Spåra genomförande av kurser, där fördefinierade kriterier har uppfyllts.

Omdöme och betyg kan anges manuellt, om så önskas. Kontroll på genomförd utbildning för hela organisationen, både aktuella kurser och historik.

Ta del av detaljerade rapporter om vilka medarbetare som godkänts, vilka som genomfört eller ej genomfört kunskapstester och certifieringsutbildning.



2.40 Författarverktyg eStudio

Författarverktyg

V8H-005

Verksamhetsstödjande tjänster

2.40.1 Funktionell beskrivning

eStudio är ett webbaserat författarverktyg som passar både nybörjare och avancerade användare. Med hjälp av eStudio kan man skapa interaktiv utbildning, kunskapstester och certifieringar på fri hand eller med hjälp av färdiga mallar på en avancerad nivå utan programmeringskunskaper.

Kunskapsnivån och kraven på ett författarverktyg varierar mellan de ämnesexperter, manusförfattare, pedagoger och formgivare som är inblandade i produktionen av webbaserad utbildning. Därför finns eStudio i två versioner:

eStudio Basic - för ovana användare som vill gå in och uppdatera en e-learning eller skapa en ny e-learning utifrån en fast mall.

eStudio Advanced – för erfarna användare som ger oändliga möjligheter att skapa pedagogisk och kreativ e-learning och certifieringar med hjälp av film, grafik, texter, ljud och interaktiva inslag.

I Advanced kan manusproduktionen hanteras mycket effektivt genom att det är möjligt att skriva, granska och kommentera manuset direkt i utbildningen. Det innebär att användaren kan logga in på olika datorer och att flera personer kan arbeta parallellt med samma kurs.



2.41 Datorbaserad utbildning e-learning

E-learning

V8H-006

Verksamhetsstödjande tjänster

2.41.1 Funktionell beskrivning

Vi har lång erfarenhet av att effektivisera utbildning för företag och organisationer med hjälp av e-learning d.v.s. datorbaserad utbildning. Vi erbjuder skräddarsydda och verksamhetsanpassade e-learningproduktioner som arbetas fram i nära samarbete med våra kunder.

För att en utbildning ska nå så många individer som möjligt och ge en fördjupad inläring är det viktigt att flera sinnen stimuleras och att variationer av inlärningsmetoder finns tillgängliga. Kunskap och färdigheter bör därför förmedlas på olika sätt inom en utbildning t.ex. genom:

- Berättelser och dilemman
- Presentationer och praktiska övningar
- Spel, tester och tävlingar

Tillsammans med vår kund skräddarsyr vi utbildningen för att anpassa innehåll och utformning till verksamhetens specifika behov.

Vårt pedagogiska upplägg utgår från "Vår syn på lärande". Kortfattat kan metoden sammanfattas så här:

- Motivation, "en vilja att lära", ser vi som en förutsättning för djupare och bestående kunskaper och färdigheter.
- **Kunskap "att veta"**, efter att individen har fått motivation till att lära behövs viss inledande teoretisk kunskap.
- **Färdighet "att kunna"** Kunskap följs av övning i att omsätta kunskaper till praktiska färdigheter.

Dessa tre delar används sedan för att bygga upp utbildningen.

Vi har tagit fram en produktionsmodell som används vid utveckling av e-learning. Modellen hanterar hela livscykeln för produktionen d.v.s. från idéstadiet till att utbildningen är i praktisk användning ute hos verksamheten.

- **Planeringsfas**, denna fas definieras utbildningens syfte och mål samt de effekter verksamheten eftersträvar med utbildningen.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

- **Utvecklingsfas** genomförs som en iterativ process för att stegvis skapa en så ändamålsenlig och användarvänlig utbildning som möjligt.
- **Implementationsfas**, efter ett slutligt godkännande av e-learningproduktionen påbörjas installation och distribution till avsedd målgupp inom verksamheten.
- **Drift & underhållsfas**, efter utbildningsstart övergår e-learningen i en drift- och underhållsfas.

Ovanstående bildar en helhet från idé till färdig produkt. Vi har erfarna konsulter som arbetar med hela kedjan, projektledning, förstudie, krav analys, utveckling, test och implementation.



2.42 Projektverktyg - iCoordinator

Projekt- och samarbetsverktyg, iCoordinator™

V9H

Verksamhetsstödjande tjänster

2.42.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten är ett webbaserat projekt- och samarbetsverktyg med stöd för dokumenthantering, projektplanering, projektstyrning, portföljhantering, tidrapportering, resurshantering, projektsamverkan och webbpublicering. Tjänsten har namnet iCoordinator™ och är ett stöd för alla typer av organisationer och verksamheter som driver projekt med externa och/eller interna parter.

Genom iCoordinator erhålls möjligheten att samla all projektrelaterad information i en och samma miljö med anpassad och enkel åtkomst för samtliga projektmedlemmar oavsett om de tillhör den egna organisationen eller är externa medlemmar. Tjänsten är webbaserad och är åtkomlig för alla användare genom en för kunden specifik webbplats. Inloggning kan även ske via Vismas e-legitimation/tjänstelegitimation. Informationen är behörighetsstyrd och projektportalens användare kommer endast åt den information de är tilldelade att se och arbeta med.

I iCoordinator skapas olika arbetsrum/projektrum för de olika projekt som verksamheten driver. Rummen kan sedan struktureras i olika kategorier för att exempelvis tydliggöra var i organisationen ett specifikt projekt hör hemma. I varje arbetsrum finns en uppsättning funktioner och projektledaren i arbetsrummet kan ges möjlighet att fullt ut administrera detta avseende såväl funktioner som rättigheter och användare. I iCoordinates lobby ges en överblick av de olika projekten och här sparas vanligtvis projektgemensam information såsom mallar och metodbeskrivningar. Till lobbyn kan också projektinformation aggregeras från de olika projektrummen för en överblick av projektportföljen.

iCoordinator paketeras i tre olika editioner; Team Edition, Project Edition och Business Edition. Editionerna erbjuder genom sina olika funktionsuppsättningar lösningar anpassade för allt från samverkansrelationer och samverkansnätverk till projektportföljhantering och avancerad resurshantering.



2.42.2 Situationsbeskrivningar

Projektkontoret: Använd iCoordinator som navet för projektportföljshantering i ditt projektkontor. Verksamheten kan själv styra vad man önskar överblicka och följa upp i projekten samt på vilken nivå detta ska ske. Verksamhetens projekt kanske också har olika behov kring hur de ska hanteras och vilken information projektkontoret önskar ta del av. Genom möjligheten att erhålla kundspecifika rapporter kan verksamheten anpassa sin uppföljning efter de egna behoven. Genom iCoordinates olika roller anpassas rättigheterna till bland annat överblick och uppföljning.

Distribuerade samarbeten: I iCoordinator skapas enkelt arbetsytor för verksamhetens alla typer av externa och interna samarbeten och samarbetsrelationer. Samla dokumentation och information på en och samma plats och gör denna tillgänglig för alla berörda parter. Planera aktiviteter, möten och uppgifter och erhåll en gemensam överblick för alla parter. Genom möjligheten till informationsutskick och prenumeration på information styr användarna såväl vad de själva har intresse att bli uppdaterad kring och vad som anses viktigt att informera andra om.

Projekt med publika intressen: Driver verksamheten projekt med intresse eller krav från finansiärer om allmän insyn, såsom i flertalet EU finansierade projekt, kan iCoordinator erbjuda en lösning där publik projekthemsida hanteras integrerat i projektverktyget. Genom det integrerade webbpubliceringssystem ges möjligheten att med stor flexibilitet skapa en publik webbplats för projekten dit utvald information, såsom dokument och projektnyheter, automatiskt publiceras från projektverktygets olika delar.

2.42.3 Funktionsområden och funktioner i iCoordinator

Genom sina funktioner och funktionsområden täcker iCoordinator in lösningar till ett brett spektra av behov knutna till projektplanering & projektstyrning, dokumenthantering, samverkan & koordinering och webbpublicering.

Dokumenthantering

- Lagring av alla typer av filer och dokument i flexibla folderstrukturer för de olika projekten.
- Versionshantering av filer med spårbarhet kring när och av vem ändringar har gjorts.



- Flexibel rättighetshantering med möjlighet att ställa rättigheter på alltifrån hela mappstrukturer ner till enskilda filer/dokument.
- Prenumerationsmöjlighet på foldrar och filer ger användaren en automatisk notifiering när något har ändrats/lagts till/tagits bort.
- Fyllåsning, läskvitto och e-post av länk till fil(er)
- Granskning & godkännande av filer(er)
- Webdawstöd som möjliggör åtkomst av projektens dokument och mappar genom en nätverksplats.

Projektplanering & projektstyrning

- Aktivitetsplanering i interaktiv Ganttvy
- Hantering av projektmallar och mallprojektrum
- Detaljerad tidredovisning på aktivitetsnivå i projekten med möjlighet till differentiering av tidstyper.
- Portföljöversikt och översikt av delportföljer
- Planering, redovisning och uppföljning av projektintäkter och projektkostnader
- Planering, beläggning och uppföljning upp verksamhetens resurser på projekt och aktivitetsnivå.
- Skapa flexibla rapporter utifrån verksamhetens specifika behov.

Samverkan & koordinering

- Gemensam projektkalender för alla projektets medlemmar
- Uppgiftshantering. Skapa ”att göra” listor i projektet/projekten. Tilldela ansvar och för noteringar på de olika uppgifterna.
- Kontakthantering. Skapa ett kontaktregister för projektet/projekten med möjlighet till kommunikation genom e-post och SMS utskick.
- Kommunicera med projektens medlemmar genom Vismas tjänst Mina Sidor.
- Diskussionsforum. Trådbaserat diskussionsforum med prenumerationsmöjlighet på egna och andras inlägg.

Webbpublicering

- Skapande av publik och/eller intern projekthemsida
- Automatiserat flöde av information från projektens arbetsrum till avsedd(a) plats(er) på publik och/eller intern projekthemsida.



- Hantering av nyheter och nyhetsbrev på projektnivå med koppling till projekthemsida.
- Möjlighet att skapa mallar för projekthemsidor.

2.42.4 Teknisk beskrivning

iCoordinator erhålls via en specifik URL (domän), som kunden har möjlighet att fritt välja själv, till en för verksamheten unik DNS. Tjänsten kan nås genom tre distributionsvägar; via webbläsare, via en desktop applikation samt via applikation för mobilt gränssnitt. Vid åtkomst genom webbläsare stöds; Internet Explorer, Firefox, Google Chrome och Safari. Den desktop applikation som erbjuds för iCoordinator bygger på Adobe Air och kan användas på såväl PC som på Mac. Åtkomst genom mobilt gränssnitt är tillgängligt på iPhone samt på Android. Lagring av data sker i samtliga fall på iCoordinators serversida samt i fallen med åtkomst genom desktop applikation samt mobilt gränssnitt även i viss utsträckning lokalt på klienten hos användaren.

2.42.5 Säkerhet

Tjänsten är webbaserad och är åtkomlig för användare genom en för kunden specifik webbplats. Informationen är behörighetsstyrd och projektportalens användare kommer endast åt den information de är tilldelade att se och arbeta med. Tjänsten skyddas via SSL och eget signerat SSL-certifikat och kan konfigureras att använda inloggning med:

- Användaridentitet och lösenord (möjlighet till krav på långa lösenord)
- Engångslösenord via SMS
- E-legitimation (Vismas Federationstjänst, se tjänst 2.40).

Möjlighet finns till aktivering av avancerade loggfunktioner för att spåra händelser såsom felaktig inloggning.

2.42.6 Gränssnitt och integration

Tjänsten paketeras i tre olika editioner; Team Edition, Project Edition och Business Edition. Editionerna erbjuder genom sina olika funktionsuppsättningar lösningar anpassade för allifrån samverkansrelationer och samverkansnätverk till projektportföljhantering och avancerad resurshantering.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

Genom iCoordinators API och Vismas e-process kan information utbytas med andra verksamhetssystem och tjänster inom organisationen samt externt.



2.43 GIS-plattformen, version GP8

V10H-001

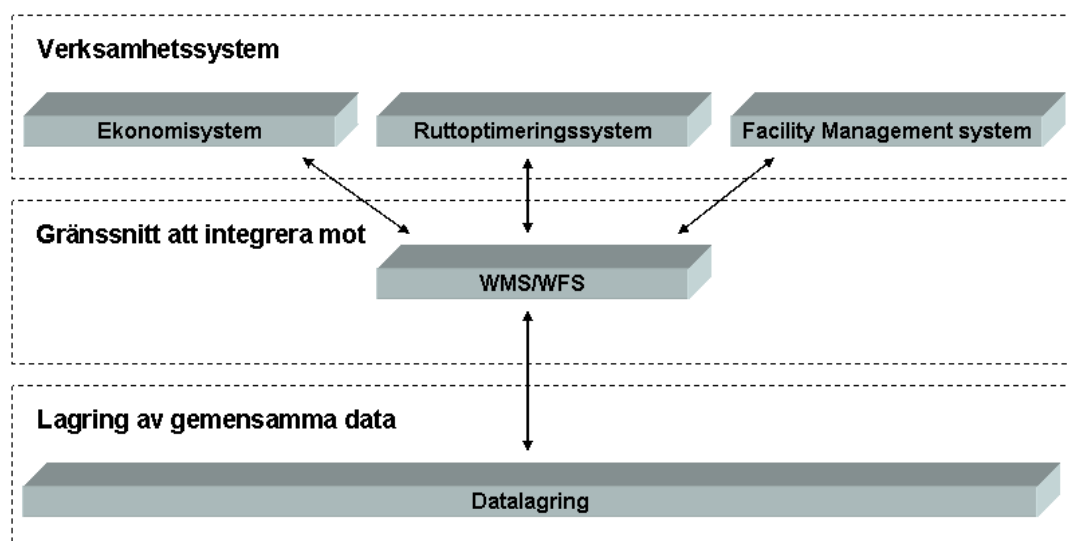
GIS-plattform

Verksamhetsstödande tjänster

2.43.1 Funktionell beskrivning

GP8 är en GIS-plattform som kan tillhandahålla den geografiska eller spatiala komponenten i en tjänsteorienterad arkitektur (SOA). Plattformen bygger på webbtjänster som följer öppna standarder. Dessa ISO-standarder, såsom WMS (Web Map Service) och WFS (Web Feature Service) är framtagna av Open Geospatial Consortium (OGC) och används i bl a det riksomfattande Geodataprojektet. Fördelen med en GIS-plattform som bygger på öppna standarder och webbtjänster är att den är lätt att integrera i andra egenutvecklade och tredjeparts-GIS-system/-applikationer. Det är även lätt att integrera i program och tjänster som inte har GIS som huvudanvändningsområde. Möjligheten att integrera i andra system gör att man endast behöver lagra sina data på ett ställe, och på så sätt slipper man problem och onödiga kostnader förknippade med dubbellagring. Se principskiss nedan.

En stor styrka hos GIS-plattformen (GP8) är att alla geografiska data i en verksamhet, ett företag eller en koncern kan lagras en gång på ett enda ställe och ändå vara åtkomliga från alla system där de behövs.



Principerna för SOA m h a GP8, ur kundperspektiv



Tjänsten kombinerar enkelt bilddata (t ex rasterkartor eller ortofoton) med vektordata. Via WMS- och WFS-gränssnitt kan man sedan integrera GIS-plattformen i t ex en webbapplikation eller ett desktopprogram. På så sätt kan man titta på och redigera sina data, i det program man föredrar, för att sedan spara ner dem till den centrala databasen igen. Detta innebär också att alla i en verksamhet, ett företag eller t o m en koncern tittar på samma geografiska data, oavsett vilken applikation man använder.

2.43.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är byggd på öppen källkod och de ingående tredjepartskomponenterna går att byta ut mot andra öppen källkodskomponenter eller proprietära produkter.

Tjänsten kan hysas i Windows- och Linux-/Unix-baserade operativsystem.

Tjänstens arkitektur består i grova drag av ett datalager med fillagring och databas, ett tjänstelager med bl a WMS- och WFS-tjänster och en kontaktyta som utgörs av en webbserver.

Till tjänsten finns även en kartklient som konsumerar de standardiserade webbtjänsterna och är designad för att vara enkel att integrera i olika verksamhetssystem.

2.43.3 Säkerhet

Tjänsten kan hysas i kundens system eller hos leverantören. Om tjänsten hyses hos leverantören nås den externt endast genom http-gränssnitt via kundens system. Anslutningen görs via en VPN-anlutning mellan kundens leverantörens nätverk.

För att undvika åtkomst till känsliga uppgifter kan vissa delar av verksamhetsdatamängden hanteras internt i respektive verksamhetssystem. Data presenteras då i kartklienten ovanpå övriga geografiska data.

Tjänsten är sammanhållen med en databas integrerad i tjänsten. Kunden kan själv göra uppföljning av användare och resultat.

2.43.4 Gränssnitt och integration

Kundens kontaktyta är huvudsakligen WMS- och WFS-gränssnittet och det är mot detta man integrerar. Då tjänsten bygger på öppen standard och webbtjänster är den lätt att integrera i andra system och applikationer, t ex ekonomisystem och kapitalförvaltningssystem, såväl som traditionella GIS-



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

system och program såsom ArcGIS, MapInfo och öppen källkods-GIS (QGIS, Udig, OpenJump m fl).

Som alternativ eller komplement till att använda WMS/WFS-gränssnittet kan integrationsgränssnittet i kartklienten användas.



2.44 ePos – kartplattform

V10H-002

Kartplattform

Verksamhetsstödande tjänster

2.44.1 Inledning

Antalet webbaserade tjänster har under de senaste åren ökat liksom kraven på de svenska kommunernas webbplatser. ePos är ett koncept för enkla, snabba och robusta kartor på webben med funktioner för att titta på och söka information i kartan. Med ePos kan din kommun bemöta medborgarnas förväntningar på bättre service och kvalitet på de webbaserade tjänsterna.

ePos bygger på öppna standarder, det finns inga licenskostnader för programvaror och allt bygger på öppen källkod. Möjlighet till förvaltning finns till fast eller löpande ersättning.

2.44.2 Funktionell beskrivning

ePos bygger som ovan beskrivet på öppna standarder såsom WMS och WFS. Dessa standarder är framtagna av Open Geospatial Consortium (OGC) och används i bl a det riksomfattande Geodataprojektet. Det som gör ePos unikt är att ingen geografisk databas behövs, detta leder i sin tur till en snabb kartlösning där användaren inte skall behöva vänta på att kartdata laddas. Detta blir framförallt märkbart när i vanliga fall tunga flygfotobilder snabbt och enkelt laddas. Ytterligare en fördel med detta är att den inte är knuten till någon typ av tredjeparts produkt såsom ArcGIS, MapInfo m.m. utan behöver enbart en filstruktur att läsa mot gällande kartdata. ePos kan även kopplas till sökbara databaser för exempelvis adressökning, intresseinformation, fastighetsregister m.m.

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

2.44.3 Teknisk beskrivning

ePos bygger på öppen källkod och kan hysas på olika former av webbservrar såsom IIS, Apache, Tomcat mm. Tjänsten är även standardiserad för att fungera för Internet Explorer 6 och framåt, Mozilla Firefox, Safari osv.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

De kartdata som används i ePos kan förgenereras av kommunen och därav särkopplas ifrån resterande system så att risken för brandväggsproblematik och andra säkerhetsrelaterade problem inte kan uppstå. Intressepunkter kan även de skapas i förväg till XML så att inga data behöver läsas från interna databaser. Genom förgenererat data ökar även snabbheten samt stabiliteten på tjänsten. ePpos stödjer idag en mängd format och standarder både inom kartdelen men även genom dess sökfunktionalitet. Den sökfunktionalitet som idag finns är byggd för att klara en mängd standardiserade databasformat såsom SQL, Oracle, access m.m.



2.45 EPIserver Portal/CMS

V11H-001

Verksamhetsstödande tjänster

2.45.1 Funktionell beskrivning

EPiServer har Sveriges ledande plattform för digital marknadsföring och e-handel. EPiServer kombinerar CMS och e-handel för att skapa engagerande upplevelser för besökarna. Man kan på ett enkelt sätt skapa innehåll och samtidigt uppleva exakt hur det ser ut för besökaren oavsett skärm eller kontext. Oberoende om det är en enkel externwebb eller en stor tjänsteportal med ehandelsfunktionalitet.

EPiServer CMS - innehållshantering

Alla system för innehållshantering har inte samma förutsättningar. I EPiServer CMS ser man exakt det man behöver. Kombinationen av ett enkelt gränssnitt för att skapa innehåll och kraftfulla verktyg för marknadsföring, gör att man får en bättre kontroll över sin kommunikation.

- Skapa innehåll direkt på sidan och se dina upplevelser växa fram, precis som dina besökare skulle se dem.
- Arbeta med valfri skärm med all funktionalitet tillgänglig. Byt mellan mobil, surfplatta och dator med ett enda klick och fortsätt att redigera därifrån.
- Jobba med innehåll på ett enhetligt sätt. Dra och släpp block, media, formulär, filmer eller sidor till det område du önskar och dessa anpassar sig automatiskt.

EPiServer Commerce - ehandel

EPiServer Commerce är utformat för dig som snabbt behöver agera på marknadsförändringar och lansera riktade kampanjer. Plattformens webbaserade dra-och-släpp-gränssnitt gör det svåra enkelt, så att man kan fokusera på att skapa bra innehåll.

- Man kan enkelt skapa nya kampanjer genom att dra och släppa innehåll, oavsett om det är bilder eller text så kommer det automatiskt att optimeras för webbsidan, mobilen eller surfplattan.
- Se hur innehållet ser ut medan du skapar det och växla mellan olika vyer för att se hur det ser ut via mobil, surfplatta eller dator.
- Skapa ett innehållsblock en gång och återanvänd det på flera sidor, webbplatser och i flera kanaler för att snabbare nå ut till kunderna.

En plattform att växa i

EPiServer lämpar sig för alla typer av webblösningar & portaler som



externa webbplatser, intranätlösningar, extranät, kundportaler, kampanjwebbar och e-handelslösningar. Plattformen är skalbar och kan enkelt dimensioneras upp på både funktionalitet, tjänster och teknisk prestanda. Synergieffekterna är stora med att samordna sin digitala plattform till ett gemensamt verktyg för alla sina webbplatser och en gemensam kommunikationsplattform.

Bred produktfamilj och tjänster

EPiServer är en helsvensk produkt och är idag väletablerad på marknaden. EPiServer produktfamilj består av flera olika produkter och tjänster vilket kan utökas efter varje kunds behov och krav. Kärnan i lösningen är webbplattformen EPiServer CMS. Som tilläggsprodukt finns EPiServer Commerce för e-handelslösningar och EPiServer Social för communitylösningar. Kring dessa baskomponenter finns en mängd tillägg och tjänster både från EPiServer AB och tredjepartsleverantörer.

EPiServer CMS funktionalitet

Plattformen innehåller en mängd basfunktionalitet som krävs i en modern lösning. Utöver detta kan egna anpassningar, integrationer eller tilläggstjänster utvecklas för att skräddarsy lösningen för sitt eget ändamål. Eftersom lösningen baseras på Microsoft arkitektur och välkända standarder är det enkelt att integrera och utveckla egen funktionalitet.

Här är några av de standardfunktioner som finns i EPiServer CMS:

- Fullt dynamisk innehållshantering med inbyggd personalisering
- Inbyggd hantering av flera digitala informationskanaler (webb, smartphone, läsplatta, m.fl.)
- Administration genom valfri webbläsare
- Inbyggd XHTML editor
- Mall och blockhantering
- Formulärhantering
- Dra & släpp funktioner för redaktörerna
- Bild- och mediabank med versionhantering
- Dokumentarkiv med versionhantering och dokumenthantering med checkin/checkout
- Användarhantering (roller)
- Inbyggd rättighets- och säkerhetshantering
- Flerspråksstöd (Globalisering)
- Bildredigering
- Användarvänliga URL (klartext)



- Responsivt användargränssnitt för redaktörer och administratörer
- RSS stöd
- AddOn store för online uppgradering av lösningen och tillval av funktioner
- Integration med Microsoft Office
- Import/export funktion
- Kontroll av brutna länkar
- Inbyggd sökfunktion
- Inbyggd rapportmotor
- Integrationsmoduler till välkända system som ex Microsoft Sharepoint
- Integrationsmodul mot sociala tjänster som Facebook, Twitter.

Leverera rätt information till rätt besökare

Idag räcker det inte med att ge alla besökare samma innehåll. Med EPiServer CMS kan man personalisera innehållet för sina besökare och presentera information som är anpassad efter deras demografi, inköpshistorik, intressen och det sätt de interagerar med ditt innehåll. Återanvänd denna information på flera webbsidor eller i andra kanaler för att skapa en enhetlig användarupplevelse och öka antalet konverteringar. Plattformen har stöd för alla typer av enheter och olika typer av information & innehåll kan styras till olika kanaler.

EPiServer CMS olika versioner

EPiServer uppgraderas kontinuerligt och ny funktionalitet och möjligheter tillförs löpande. Med snart 20 år på marknaden finns en lång historia och en bred användargrupp som använder EPiServer i olika versioner.

2.45.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är byggd på EPiServer som är baserad på välkänd Microsoft arkitektur och .NET plattformen. Utveckling av lösningen och hosting sker i Microsoft arkitektur.

2.45.3 Säkerhet

EPiServer erbjuder inbyggt stöd för spegling för att arrangera innehållet på dedikerade servrar. Du kan också ge webbredaktörer åtkomst till specifika servrar och låsa dina front-end servrar för ökad säkerhet.



2.45.4 Gränssnitt och integration

EPiServer erbjuder ett öppet och flexibelt gränssnitt som enkelt kan integreras med vilket system eller datakälla som helst, inklusive din CRM och ERP-plattform. EPiServer 7 CMS erbjuder "standard connectors" för ledande system som Microsoft SharePoint, Microsoft Dynamics CRM och Salesforce. Utöver våra "standard connectors" har EPiServer 7 CMS ett servicelager vilket gör att man kan integrera med system som SAP, Oracle, Amadeus och andra datakällor, både standardsystem och skräddarsydda lösningar.



2.46 EPIserver 7 Commerce Portal/CMS

V11H-002

Verksamhetsstödande tjänster

2.46.1 Funktionell beskrivning

EPiServer 7 Commerce är en kraftfull e-handelslösning som tar hand om besökarna under hela kundcykeln – före, under och efter köpet. Aldrig tidigare har e-handel och CMS varit så nära integrerade och optimerade för alla kanaler: mobil, surfplatta och sociala medier. Mer detaljerad information om EPiServer Commerce: <http://www.episerver.se/e-handel/>

2.46.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är byggd på EPiServer som är baserad på välkänd Microsoft arkitektur och .NET plattformen. Utveckling av lösningen och hosting sker i Microsoft arkitektur. Före detaljerad info se:

http://www.episerver.se/globalassets/siteglobalfiles/products/episerver7.1cms_sv_web.pdf

2.46.3 Säkerhet

EPiServer är en väl etablerad plattform med höga säkerhetskrav. För detaljerad info se:

http://www.episerver.se/globalassets/siteglobalfiles/products/episerver7.1cms_sv_web.pdf

2.46.4 Gränssnitt och integration

EPiServer Commerce är gjord för innovation. Modulära ramverk ger dig frihet att konfigurera och utöka beroende på ditt behov.

EPiServer Commerce är en kraftfull lösning som kopplar ihop e-handel och digital marknadsföring. Du kan enkelt integrera med alla större CRM och ERP-system då EPiServer Commerce är baserad på standardteknik, vilket hjälper dig att leverera en engagerande kundupplevelse.

.Net baserat ramverk och öppna standarder ger dig flexibilitet att utöka med plugins för ökad funktionalitet från vår add-on store.



2.47 Säker informationsöverföring

Säker informationstöverföring

I1H

Infrastrukturella tjänster

2.47.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten Säker informationsöverföring erbjuder en säker kommunikation och informationsöverföring mellan myndigheter. Tjänsten är baserad på SHS-standarden och har möjlighet att hantera följande funktioner:

- Filöverföring mellan två interna/externa verksamhetssystem via SHS (asynkron överföring).
- Hantering av tjänsteansrop, d v s on-linefråga, mellan två interna/externa verksamhetssystem via SHS (synkron överföring).
- Hantering av filöverföring och tjänsteansrop från webbklient till SHS.
- Hantering av filöverföring och tjänsteansrop med hjälp av Web services över VPN till SHS.
- Hantering av filöverföring och tjänsteansrop med hjälp av Web services via Web services-nod hos kund till SHS.
- Hantering av filöverföring och tjänsteansrop från SHS API.
- Prenumeration/spridning.
- Säkerhetsfunktioner med stöd för autentisering, kommunikation med https, elektronisk signering, kryptering och dekryptering.
- Koppling till SHS katalogtjänst.
- Via processkomponenter i tjänsten kan kundspecifik behandling av den information som hanteras i tjänsten utföras, exempelvis konvertering, mappning etc.
- Via processkomponenter i tjänsten kan integration direkt mot verksamhetsapplikationen hanteras för att ge stöd för online-frågor.

Vid användning av tjänsten så hanteras alla administrativa steg som behöver utföras för att sätta upp en SHS kommunikation mellan myndigheter.

Exempel på detta är:

- Aktivering av kund
- Uppsättning av tekniskt SHS-avtal i tjänsten
- Mottagning av filer från sändande part
- Kontroll av certifikat från sändande part
- Formatkontroll av SHS-meddelanden
- Kontroll mot SHS-avtal
- Leverans av filer till mottagande part



2.47.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten Säker informationsöverföring anropas från en myndighet via de befintliga gränssnitten som ingår i SHS. Meddelanden kan skickas till och från myndigheten på ett säkert sätt och för att kommunikationen mot myndigheten ska fungera krävs ett avtal som tillåter SHS flödet. Beroende på meddelanden och myndighetens behov kan också olika flödes- och behandlingsvägar konfigureras upp.

Hos respektive myndighet sker integrationen till verksamhetssystem där information från SHS meddelandet hämtas ut. Beroende på kraven på integration hos myndighetens verksamhetssystem kan olika komponenter/klienter användas.

För myndigheter med många SHS integrationer rekommenderas produkten Ciceron Integration Services (CIS) som är en integrationsplattform (EAI) med väl integrerat SHS stöd. Via CIS så erhåller myndigheten funktioner för tids- eller händelsestyrd automatisering av integrationsprocesser, inkluderande multipla kommunikationsprotokoll, data-konvertering, databaskommunikation, analys och validering av data, säkerhetsfunktioner mm.

2.47.3 Säkerhet

Säker informationsöverföring skyddas via SSL och för att sätta upp ett SHS-flöde krävs organisationscertifikat från STERIA.

Vid användning av tjänsten konfigureras vilka ip-adresser från aktuell myndighet som ska ha rätt att anropa tjänsten.

2.47.4 Gränssnitt och integration

Beroende på behov hos myndigheten så kan olika gränssnitt användas mot tjänsten. Följande gränssnitt stöds idag:

- Web services-gränssnitt (IWSWI) mot tjänsten
- SHS C API
- SHS Java API
- SHS klient
- Lokal programvara som kan installeras hos myndighet, shssend och shsfetch.
- SHS-agent:



Lokal programvara som kan installeras hos myndighet som också har stöd för ovanstående gränssnittTjänsten har följande integrationer:

- Mina Sidor
 - Vid leverans av meddelande till inkorg
 - Vid leverans från utkorgen till aktuell myndighet
- E-Formulär
 - Vid leverans av data och filer för ett e-formulär till en myndighet
- E-Mottagning
 - Vid leverans av mottagna filer till en myndighet
 - Vid registrering av filer som ska ankomstregistreras
- E-Diariet
 - Vid registrering av information
 - Vid hämtning av information
- E-Dokument
 - Vid registrering av dokument
 - Vid hämtning av dokument
- E-Process
 - Ett av processtegen kan vara att hämta eller lämna information via SHS
- E-Arkiv
 - Vid registrering av filer
 - Vid hämtning av filer



2.48 Federationstjänst

Federationstjänst

I2H

Infrastrukturella tjänster

2.48.1 Funktionell beskrivning

För myndigheter som har behov att använda inloggning och underskrift med e-legitimation finns möjlighet att använda Federationstjänsten. Via Federationstjänsten erhålls ett autentiseringsstöd samt kontroll av e-legitimation via OSIF 2.0 eller högre.

Vid etablering av många e-tjänster med stöd för e-legitimation så finns behov att hantera single sign-on (SSO) för att användarupplevelsen ska bli bra. Federationstjänsten har också stöd för SSO via gränssnittet SAML2 och förenklar införandet av identifiering och underskrift med e-legitimation.

Tjänsten kan användas när en myndighet har behov av:

- Stark autentisering
- Att veta vem som söker information
- Personalisera information
- Att veta vem som lämnar information
- Styra vem som har rättigheter till en tjänst
- Hantera e-underskriven information
- En e-underskrift som är juridiskt bindande

Tjänsten kan ta hand om de funktioner i en e-tjänst som ska sköta val av identifierings-/signeringsmetod och utför därefter själva autentiseringen/signeringen.

Vid ett SSO scenario behöver en användare av myndighetens e-tjänster endast identifiera sig en gång genom att man tilldelas en *biljett* som är giltig mellan olika e-tjänster. Biljetten skapas upp när användaren autentiserar sig och federationstjänsten har stöd för följande autentiseringsmetoder:

- E-legitimation
- SITHS
- Sterias tjänstecertifikat
- STORK-legitimation d.v.s. europeiska medborgare
- Användaridentitet och lösenord
- Engångslösenord via e-post
- Engångslösenord via SMS



Tjänsten tillhandahåller följande funktioner för att förenkla användningen av e-legitimation vid identifiering och signering:

- Hantering av val av identifieringssätt för en e-tjänst
- Hantering av flera e-tjänster utan krav på ytterligare inloggning för användaren
- Verifiering av användarens e-legitimation via tjänsten e-identifiering
- Verifiering av användares e-legitimation via tjänsten e-underskrift
- Sammanställande av elektronisk underskrift

Federationstjänsten erbjuds dels via enkel kontroll av e-legitimation, vilket innebär att myndigheten själv har avtal med CA-utgivarna, samt via utökad kontroll där Visma hanterar avtalen med CA-utgivarna.

2.48.2 Teknisk beskrivning

För kontroll av e-legitimationer vid inloggning och underskrift erbjuder tjänsten gränssnittet OSIF 2.0 eller högre. Vid kontroll av e-legitimationer så anropas aktuell CA-leverantör för kontroll om e-legitimationen är spärrad. Via tjänsten erhålls följande funktioner:

- Verifierar användarens e-legitimation
- Verifierar användarens certifikatutgivare
- Validerar certifikatkedja
- Utför spärrkontroll av användaren
- Loggar och arkiverar all trafik och alla händelser

För single sing-on erbjuder tjänsten gränssnittet SAML2 och kan federera en autentisering mellan olika e-tjänster. Vid användning av SAML2 så finns dels en Service Provider, oftast anropande e-tjänst och en Security Provider som i detta fall är federationstjänsten. När en Service Provider kontrollerar om den har en giltig biljett SAML-assertion och saknas denna så görs en redirect via webbläsaren till Security Provider. I federationstjänsten så hanteras hela autentiseringsstegen och först när en autentisering gått bra så görs en redirect tillbaka till Service Providern. Denne måste då kontrollera att det finns en giltigt SAML-assertion och detta utförs via ett webserviceanrop mot federationstjänsten. En SAML-assertion har en giltighetstid som är konfigurerbar per myndighet och går denna tid ut så måste användaren autentisera sig igen.

Federationstjänsten har även möjlighet att dels autentisera en användare mot en myndighets katalogtjänst samt hämta ut roller och grupper. Denna kommunikation sker över SHS.



2.48.3 Säkerhet

Federationstjänsten skyddas via SSL och vid användning av tjänsten konfigureras vilka ip-adresser från aktuell myndighet som ska ha rätt att anropa tjänsten. En konfiguration över vilka webbplatser (trusted sites) hos myndigheten som har rätt att använda federationstjänsten måste också göras.

2.48.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten har stöd för OSIF 2.0 eller högre och exponerar ut SAML2 som gränssnitt mot anropande e-tjänster. För att använda federationstjänsten i en e-tjänst så tillhandahålls följande gränssnitt:

- .NET
- COM
- Java

För kontroll mot en myndighets lokala katalog används SHS.



2.49 PVU (Processororienterad verksamhetsutveckling)

PVU (Processororienterad verksamhetsutveckling)

IN1

Införandestödjande tjänster

2.49.1 Beskrivning

I samband med införande av e-förvaltningsstödjande tjänster behöver oftast processerna ses över. Verksamhetens processer värderas och omskapas utifrån ett användarperspektiv där användare kan vara handläggare eller medborgare. Med användare menas de som tillgodogör sig processernas nytta. Genom att fokusera på verksamhetens processer, oberoende av organisatoriska och funktionella gränser, kan problemen tydliggöras och åtgärdas. Syftet är att minimera tid och resursinsats för det som inte tillför användaren något värde och istället maximera andelen värdeskapande arbete. I samband med införande av e-förvaltningsstödjande tjänster är metoden lämplig för att förändra verksamhetens arbetssätt och identifiera möjliga besparingar och ekonomiska effekter.

Metoden PVU delar in ett projekt i följande delar:

- Nulägesbeskrivning (processkarta) och diagnos av processen
- Sätta mål för en förnyad process och kvantifiering effekterna
- Förslag till ny utformning av prioriterade processer
- Kravformulering på organisation, ledning och IT-stöd
- Informationsanalys avseende processen
- En plan för införande av de nya processerna.

Visma erbjuder certifierade, erfarna processförändrings- och utvecklingskonsulter som kan bistå i förändringsarbetet i samband med införande av en eFörvaltningsstödjande tjänst.



2.50 EDM (Electronic Document Management)

EDM (Electronic Document Management)

IN2

Införandestödjande tjänster

2.50.1 Beskrivning

EDM-metoden är den inledande delen i Visma:s helhetskoncept för dokument- och ärendehantering. Det är en välbeprövad arbetsmodell som har sitt ursprung i PVU, se ovan. EDM kartlägger alla ingående faser i organisationens hantering och flöden och den innehåller följande delar:

Steg I – Idé- och strategiseminarium

Den del av EDM-studien som syftar till att tydliggöra förändringsbehov utifrån exempelvis omvärldsförändringar och nya trender.

Fokus på nytänkande och öka motivationen till kompetenshöjning inom organisationen. Som resultat av seminariet erhålls handlingsplan som innehåller konkreta mål och visioner.

Steg II – Kartläggning/konkretisering

Den fas i EDM-studien där i stort sett allt som har att göra med organisationens dokumenthantering kartläggs och utvärderas.

Här görs uppskattningar av volymer, värden för viktiga dokumenttyper, tidskrav, kostnader m.m. Som resultat av denna del erhålls en utförlig nuläges-beskrivning

Steg III – Prototyp/visualisering

Det tredje steget visar vägen till en enklare och effektivare dokumenthantering i organisationen.

Fokus på visualisering av hur den nya lösningen kan se ut och vad den innehåller. Som resultat erhålls bl a:

- En systemdesign som beskriver funktionella och tekniska krav
- En handlingsplan för införande
- Framtagning av prototyper



2.51 Kund- och Ärendeanalys

Kund- och Ärendeanalys

IN3

Införandestödjande tjänster

2.51.1 Beskrivning

Syftar till att definiera, analysera och utveckla medborgarorienterade tjänster och intern handläggning för e-förvaltningsstödjande tjänster.

Innehåller kartläggning av exempelvis:

- Efterfrågade tjänster
- Tjänstens innehåll
- Beskrivning av kundmötet, kanaler
- Arbetsätt internt
- Resursåtgång och kostnad
- Attityd och kultur i organisationen

Resultatet redovisas i tabeller och grafiska presentationer

- Frekvens (antal kundkontakter)
- Volymer (nedlagd tid i ärendet)
- Processbeskrivningar för nuläge och nyskapande
- Förväntad nytta, möjliga effekter

Kund- och ärendeanalysen ger svar på exempelvis:

- Vilka uppgifter är efterfrågade och lämpliga för samhällsservicekontor eller självservice via Internet?
- Vilka uppgifter i processen kan digitaliseras?
- Vilka effekter kan uppnås internt?
- Vad krävs för genomförande?
- Vilken kompetens behövs?
- Vad gäller för informationsstruktur och innehåll, IT-lösningar och resurser?



2.52 E-Strategi

E-Strategi

IN4

Införandestödjande tjänster

2.52.1 Beskrivning

Utarbetande av en e-strategi där e-service och e-förvaltningsstödjande tjänster placeras i sitt sammanhang. Utveckling av en strategi för hur en e-förvaltningsstödjande tjänst kommer in i myndighetens, regionens eller kommunens totala verksamhet kan ibland vara en önskvärd åtgärd. Därför kan en e-strategi innehålla bl a följande delmoment:

1. Den e-förvaltningsstödjande tjänstens roll i den totala verksamheten
2. Fastställa mål
3. Vision
4. Aktiviteter för att nå målen
5. Kompetensutveckling
6. Organisation
7. Kostnader och nytta
8. Kvalitet

Processen dokumenteras och förankras hos beslutsfattarna och kan därmed bli vägledning för fortsatt handlande och genomförande.

Nyttovärdering av olika tillämpningar av e-förvaltningsstödjande tjänster kan erbjudas via nyttovärderingsmetoder som utvecklats inom Visma. Dessa metoder bygger på att identifiera effekter och sedan nyttovärdera dessa. Analysen görs så att interna och externa nyttoeffekter särskiljs för att på det sättet klargöra var dessa uppstår i organisationen. Metoden har med framgång tillämpats i såväl privat affärsverksamhet som inom offentlig förvaltning (bl a Skatteverket).



2.53 Förstudie

Förstudie

IN5

Införandestödjande tjänster

2.53.1 Beskrivning

En förstudie för att införa e-förvaltningsstödjande tjänster utformas utifrån enskild kunds önskemål och förutsättningar, men kan omfatta:

- Inventering av kundens tillämpning, plattform, produktionsmiljö, utvecklingsverktyg, volym eller säkerhet.
- Intervjuer med berörd personal inom aktuell verksamhetsprocess samt IT.
- Benchmarking med andra införandeprojekt
- Brukarundersökningar
- Insamling och analys av statistiskt material
- Övriga analysunderlag på kundens begäran

Förstudien resulterar i:

- Kravspecifikation inför implementation (fundenktionella och tekniska)
- Tidplan implementation
- Pris implementation



2.54 SHS Startseminarium

SHS Startseminarium

IN6

Införandestödjande tjänster

2.54.1 Beskrivning

Seminariet är ett 1-dagars seminarium som utförs av specialistkonsult inom området.

SHS Startseminarium fokuserar på möjligheterna med SHS. Syftet är att deltagarna ska bryta invanda tankemönster och se möjligheterna med samhällets infrastruktur för e-förvaltningsstödjande tjänster

Ett SHS Startseminarium uppnår tre syften

- Deltagarna får en översiktlig förståelse för vad SHS innebär
- Deltagarna får en insikt i möjligheterna med SHS
- Deltagarna förstår hur den egna verksamheten kan utvecklas genom att nyttja SHS

För myndigheter som vill gå mot e-förvaltningsstödjande tjänster är det viktigt att få en insikt i vilka möjligheter SHS erbjuder för effektivt och säkert informationsutbyte över Internet.

Med SHS Startseminarium skapas ett *kreativt rum* där deltagarna kan forma visioner och mål för helt nya sätt att kommunicera och erbjuda kvalitativa e-tjänster till medborgare, företag och andra myndigheter.

På ett SHS Startseminarium deltar personer från myndighetens ledning och andra nyckelpersoner. Från Visma deltar konsulter med vana att leda en workshop, med djup kunskap i den bakomliggande tekniken.

Om organisationen efter genomfört SHS Startseminarium väljer att gå vidare med Visma är nästa steg i processen en SHS Workshop. Resultatet från genomfört SHS Startseminarium ligger då till grund för arbetet under workshopen.



2.55 SHS Kartläggning

SHS Kartläggning

IN7

Införandestödjande tjänster

2.55.1 Beskrivning

SHS Kartläggning omfattar kartläggning av informationsflöden för inblandade system och ger som resultat en detaljerad specifikation av informations samband som underlag för införande av ny integrationsteknik.

På många håll är det idag en hög grad av manuell inblandning vid konverteringar och filöverföringar mellan system. Att automatisera dessa processer ger möjligheter att bättre övervaka funktionen, vilket förenklar handhavande och ger större säkerhet och kontroll av händelser/processer. Detta är en stor fördel för systemansvariga samt användarna av systemen.

SHS Kartläggning är en metod för kartläggning av integrationer mellan egna system och omvärlden och består av två steg:

- Analys
- Design

Analysen ger en övergripande bild av organisationens nuvarande informationssystem och existerande integrationer. Materialet lämpar sig bra vid information/utbildning av organisationens anställda eftersom den ger en bra överblick över befintliga systemsamband. När man ser helheten kan man för samtliga eller utvalda system göra en design.

Designen fokuserar på de tekniska detaljer som behövs för att automatisera processerna. En analys är till för att få en övergripande bild av hur organisationens informationsflöde ser ut. Informationen i designsteget är av mer teknisk natur. Den ligger till grund för hur SHS skall implementeras och hur integrationen mellan interna system och mot omvärlden skall ske.



2.56 PAI (Praktisk ApplikationsIntegration)

PAI (Praktisk ApplikationsIntegration)

IN8

Införandestödande tjänster

2.56.1 Beskrivning

PAI är en generell projektmetod anpassad för systemutveckling inom området integration och kan användas för såväl SHS-projekt som andra typer av integrationsprojekt. Den ger ett bra metodstöd och hög kvalitet i projektarbetet och tillhandahåller färdig konfigurationsstyrning med checklistor och kompletta dokumentmallar för MS Word och MS Powerpoint.

PAI består av två steg:

- Steg 1 innefattar förstudie och analys av befintliga processer och nya effektivare e-processer för informationsutbyte.
- Steg 2 omfattar hela kedjan från design, implementation och test till driftsättning av den nya lösningen.

I PAI kartläggs och designas verksamhetsscenarier och gränssnitt för informationsutbyte, identifierade informationsobjekt, applikationsdata, meddelandehantering och meddelandeformat, erforderliga processkomponenter och IT-arkitektur för lösningen. PAI ger många fördelar och fungerar som en ”ledstång” för såväl små som stora integrationsprojekt.

Fördelarna med PAI:

- låter verksamhetsbehov driva fram tekniklösningen
- ger en färdig ”roadmap” över aktiviteter i projektet
- ger en väl dokumenterad lösning för framtida underhåll och utveckling
- kontrollerar och reducerar risker
- syftar till att ge leverans i rätt tid, till rätt kostnad och rätt kvalitet



2.57 Integrationsanalys

Integrationsanalys

IN9

Införandestödjande tjänster

2.57.1 Beskrivning

Stödtjänst för integration syftar till att utreda befintliga integrationer (nuläget) och ta fram ett förslag till framtida integrationer. Konceptet nyttjas som en förstudie för att kunna använda integrationsplattformar och/eller VAN-tjänst för att integrera myndighetens verksamhetsapplikationer på mest optimalt sätt.

Tre primära delar ingår:

- Integrationskartläggning
- Implementationskartläggning
- Migreringsprojekt

Beroende på myndighetens behov används alla eller några av dessa tre delar i stödtjänsten. Det finns dessutom möjlighet att lägga till skräddarsydda stödtjänster utifrån kundens behov.

Integrationskartläggningen ger en övergripande analys av myndighetens nuvarande informationssystem och de integrationer man har i sin IT-miljö. Materialet lämpar sig bra vid information/utbildning ibland organisationens anställda eftersom den ger en mycket bra överblick på kundens system. När man ser helheten kan man för samtliga eller utvalda system göra en implementationskartläggning som går in på de tekniska detaljer som behövs för att automatisera kundens processer. Beslut angående ett migreringsprojekt kan uppstå efter analys av kartläggningarna.



2.58 Projektledning

Projektledning

IN10

Införandestödande tjänster

2.58.1 Beskrivning

Projektledning och projektplanering i samband med införandet av e-förvaltningsstödande tjänster innebär att projektledare och konsulter ställs till förfogande för ledning och planering av ett av kunden definierat projekt. En projektledare kan även göra en projektanalys och riskvärdering för att säkerställa att projektet når sina mål. Detta arbete görs utifrån de styrande dokumenten, tillgången på resurser, organisation, arbetssätt och externa faktorer. För att erhålla hög effektivitet och kvalitet i projektarbetet använder Visma sedan många år tillbaka primärt en väl utvecklad, standardiserad och erfarenhetsbaserad metod för projektledning, PPS, men Visma har även erfarenhet av andra projektstyrningsmetoder.

PPS är ett arbetssätt, som används i alla typer av projekt oberoende av vad som ska levereras eller projektets storlek. Grunderna för PPS är nytta, samförstånd, positiv människosyn och åtagande. PPS är ett strukturerat arbetssätt som kan anpassas till uppdragets omfattning och arbetsområde, med tex specifika beslutspunkter vid vilka viktiga milstolpar finns.

För att leda projektarbetet används tre grundprocesser:

- Åtagandeformulering - där definieras åtagandet.
- Återkoppling - där mäts resultat, jämför och korrigerar.
- Riskanalys - där skapas beredskap för olika händelser.

I PPS är kvalitet och effektivitet ur kundens synvinkel i fokus. Metodens arbetssätt säkrar rätt resultat, rätt resurs och ett bra arbetsklimat.



2.59 Integrationskonsulting

Integrationskonsulting

IN11

Införandestödjande tjänster

2.59.1 Beskrivning

Integrationskonsulting syftar till att utveckla integrationer för att effektivisera en verksamhetsprocess och automatisera informationsutbytet mellan verksamhetssystem.

Utvecklingen av integrationer utförs i av kunden valt verktyg och integrationskonsulterna har mångårig erfarenhet av t.ex. CIS, BizTalk och Axway. CIS står för Ciceron Integration Services som är en integrationsplattform från Visma som ger kunden möjlighet att själv hantera sina integrationer.

Integrationskonsulting har som målbild att undvika onödiga kopplingar mellan system och underlätta för att kunden ska få underhållsbara och kostnadseffektiva integrationer.

Tjänsten kan även innebära anpassning av kundens verksamhetssystem.



2.60 Installation och konfiguration

Installation och konfiguration

IN12

Införandestödjande tjänster

2.60.1 Funktionell beskrivning

Stödtjänsten för installation och konfiguration omfattar medhjälp vid installation, konfiguration och test av de e-förvaltningsstödjande tjänsterna som har koppling mot kundens lokala verksamhetssystem.

Beroende på vilken e-förvaltningsstödjande tjänst som ska användas kan nedanstående stödtjänster vara aktuella:

Externa förberedelser:

- I förekommande fall anslutning och konfiguration av VPN
- Anpassning av kundens systemmiljö
- I förekommande fall assistans med anskaffning av certifikat och registrering av kataloginformation

Lokala förberedelser:

- Installation av lokal agent hos kund
- Anpassning av kundens tillämpning med lokala komponenter alternativt med aktuella Web services

Vidare ingår medhjälp vid t ex uppgradering av kundens verksamhetssystem och vid om- eller tilläggskonfiguration av en e-förvaltningsstödjande tjänst.

Stöd inom test kan också vara aktuellt som t.ex:

- Test och verifiering av installation och motsvarande anpassning/integration mot kundens verksamhetssystem
- Systemtest - kundens tillämpning integrerad med e-förvaltningsstödjande tjänst



2.61 Utbildning

Utbildning

IN13

Införandestödjande tjänster

2.61.1 Beskrivning

För samtliga e-förvaltningsstödjande tjänster erbjuder Visma professionell utbildning vanligtvis till systemadministratörer, applikationsutvecklare och användare. Utöver dessa utbildningar erbjuder Visma även skräddarsydda utbildningar för olika målgrupper hos kunden.

Ex 1: Utbildningen för **systemadministratörer** syftar till att ge deltagarna kunskaper i hur kundens miljö samverkar med de e-förvaltningsstödjande tjänsterna som t.ex

- SHS Agent
- SHS Katalog
- PKI
- Gränssnitt för e-legitimation
- Integration till verksamhetssystem

Deltagarna får beroende på typ av tjänst en grundlig genomgång av tjänstens funktionalitet samt installation, uppgradering, systeminställningar, bakgrundsregister, användarkonfiguration och logghantering.

Ex 2: Utbildningen för **applikationsutvecklare** syftar till att ge deltagarna kunskaper i vilka programmerings-/programgränssnitt som erbjuds för aktuell tjänst och hur dessa kan nyttjas för integration av verksamhetsapplikationer och andra system i kundens miljö med den aktuella tjänsten. Deltagarna ges en genomgång av tjänstens uppbyggnad och funktioner, viktiga termer och begrepp för att förstå tjänsten och dess möjligheter, en god inblick i de tekniska aspekterna för tjänsten, samt en grundlig genomgång av hur tjänsten används och integreras i den egna verksamheten via APIer, programgränssnitt, WebServices-gränssnitt etc.



2.62 Stöd till systemadministratörer, utvecklare, driftspersonal m.fl.

Stöd till systemadministratörer, utvecklare, driftspersonal m.fl.

IN14

Införandestödjande tjänster

2.62.1 Beskrivning

För samtliga e-förvaltningsstödjande tjänster erbjuder Visma Sirius professionellt konsultstöd för bl a systemadministratörer och applikationsutvecklare, men även andra grupper vid behov.

Stödtjänster för systemadministratörer omfattar instruktioner och stöd för att använda de gränssnitt som en e-förvaltningsstödjande tjänst exponerar ut. Systemadministratörer erbjuds beroende på typ av e-förvaltningsstödjande tjänst stöd för t ex systeminställningar, bakgrundsregister, användarkonfiguration och logghantering.

Stödtjänsten för applikationsutvecklare omfattar stödtjänster kring programmerings-/programgränssnitt som erbjuds för aktuell e-förvaltningsstödjande tjänst och medhjälp vid integration av verksamhetsapplikationer och andra system i kundens miljö med den aktuella tjänsten.

Både systemadministratörer och systemutvecklare kan förutom hjälp av systemdokumentation även ta stöd av Vismas supportorganisation för att få svar på frågor eller stöd vid installation, tester och felsökningar.



2.63 Expert Produkt & verksamhet

Diabas eller Platina expert, Produkt & Verksamhet

IN15

Införandestödjande tjänster

2.63.1 Beskrivning

Konsulten är certifierad i Diabas eller Platina. Rollen innebär att konsulten har hög kunskap om offentlig verksamhet och de författningar och lagar som gäller för offentlighetsprincipen och offentlighetslagen, ex.vis PUL samt att konsulten kan hur verksamheterna inom kommun, stat och landsting är organiserade. Här kan nämnas bla lottningsförfarande, ärendeprocesser som tjänsteutlåtanden och gången till nämnder eller andra beslutande organ. Konsulten är även expert på hur man kan använda Diabas, Public 360 eller Platinas omfattande funktionalitet för att lösa behoven.

Rollen kan benämnas Business Architect



2.64 Produktarkitekt

Diabas eller Platina expert, Produktarkitekt

IN16

Införandestödjande tjänster

2.64.1 Beskrivning

Konsulten är certifierad i Diabas respektive i Platina. Rollen innebär att konsulten har en mycket hög kunskap om produktens möjligheter gällande anpassningsmöjligheter, integrationer till andra system. Arkitekten har erfarenhet och är utbildad inom det område som behövs för att kunna designa arkitekturlösning på hela installationer, systemlösning tillsammans med drift och behörighetskrav. Konsulten genomför i samband med nya utvecklingsprojekt den arkitekturbeskrivning samt kvalitetssäkrar det lösningsförslag som tas fram.



2.65 Integrationskonsult eller systemutvecklare

Diabas eller Platina, Integrationskonsult eller systemutvecklare

IN17

Införandestödjande tjänster

2.65.1 Beskrivning

Konsulten är certifierad i Diabas respektive i Platina.

Rollen innebär att konsulten har en mycket hög kunskap i att anpassa de funktionsmoduler som finns i produkterna. Dels genom att använda respektive produkts utvecklingsmiljö och modulbibliotek eller genom att utveckla ett resultat enligt kundens önskemål med hjälp av tex C#, .Net, SQL funktioner mfl funktioner.

Vid integrationer är konsulten kompetent inom områden som Ciceron Integration Services, Web services eller andra integrationsmöjligheter.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2014-11-26

2.66 Konfigurationskonsult

Diabas eller Platina, Konfigurationskonsult
IN18

Införandestödjande tjänster

2.66.1 Beskrivning

Konsulten är certifierad i Diabas eller Platina.

Rollen innebär att konsulten har en mycket hög kunskap i hur man konfigurerar tjänsterna/produkterna. I tjänsten ingår inte att man utför kodning. Konfiguration sträcker sig över ett omfattande antal områden i produkterna/tjänsterna.



2.67 Införandestöd Pulsen Combine

Konsult med specialitet införande av Pulsen Combine i kommunal verksamhet.

IN19

Införandestödande tjänster

2.67.1 Beskrivning

Ett införande av Combine är ett omfattande projekt med många moment och behov av olika typer av kompetens. Combine skall troligen integreras med andra system så projektet handlar om samordning av ett antal leveranser och kanske avtalsdiskussioner med flera leverantörer. Med stor sannolikhet skall verksamheten och processerna förändras. Under projektet skall ett stort antal beslut tas och praktiska problem lösas. Här kan nämnas behörighetsfrågor och datamigrering. Ett stort antal användare skall praktiskt kunna arbeta med nya verktyg och processer vilket kräver instruktioner, utbildning och stöd. Och eftersom det är ett omfattande och komplext projekt som skall genomföras på relativt kort tid krävs en kraftfull och erfaren projektledning.

Vi erbjuder en tjänst till kommuner som planerar eller håller på att införa systemet Pulsen Combine och som känner behov av stöd.

Konsulten har erfarenhet av och är utbildad på produkten Pulsen Combine. Konsulten har dessutom kunskap om och erfarenhet från kommunal verksamhet, den politiska miljön och de lagar och författningar som styr verksamheten

Rollen innebär att konsulten kan ge kompetent stöd till en kommun att införa produkten Pulsen Combine i en organisation. Beroende på kundens önskemål kan konsulten agera projektledare, stöd till projektledare, stöd vid avtalsskrivning, kravsamordnare, lokalt användarstöd.



2.68 Införandestöd Microsoft Sharepoint

Konsulter med specialitet avseende införande av Microsoft Sharepoint i statlig eller kommunal verksamhet.

IN20

Införandestödande tjänster

2.68.1 Beskrivning

Ett införande av Microsoft Sharepoint inom en offentlig verksamhet är normalt ett omfattande projekt med många moment och behov av olika typer av kompetens. Microsoft Sharepoint integreras i de flesta fall med andra system så utöver projektledning och teknisk utveckling/konfigurering krävs även integrationskompetens vid införandet.

Vi erbjuder statliga och kommunala verksamheter en heltäckande tjänst avseende införande av Microsoft Sharepoint som innefattar samtliga nödvändiga konsultroller/kompetenser som krävs för ett framgångsrikt införande.



2.69 Införandestöd iCoordinator

Konsulter med specialitet avseende införande av iCoordinator.

IN21

Införandestödande tjänster

2.69.1 Beskrivning

Vi erbjuder kunderna heltäckande tjänster avseende införande av iCoordinator som innefattar samtliga nödvändiga konsultroller/kompetenser som krävs för ett framgångsrikt införande.

Tjänsterna kan antingen avropas som konsulttjänster baserad på timtaxa eller som paketerade tjänster för införande enligt nedanstående uppstartspaket:

Uppstartspaket bas iCoordinator

Uppstartspaket bas innefattar följande moment/tjänster:

- Uppsättning av system på kundönskad url
- Utbildning portaladministratörer halv dag för 1-2 personer. Utbildningen fokuserar på administration och övergripande hantering av verktyget.
- Utbildning av projektledare eller motsvarande halv dag. Fokus för utbildning bestäms i samråd med kund.
- Behovsanalys/workshop halv dag. Analys av kunden och dess tänkta användande av verktyget. Mappning av kundens situation och tänkta användande mot verktygets funktioner.
- Baskonfigurering av verktyget. Baserat på resultatet från workshop görs en baskonfigurering av verktyget.

Uppstartspaket medium iCoordinator

- Uppsättning av system på kundönskad url
- Utbildning portaladministratörer halv dag. Utbildningen fokuserar på administration och övergripande hantering av verktyget.
- Utbildning projektledare eller motsvarande 2* halv dag. Fokus för utbildning bestäms i samråd med kund och kan variera mellan utbildningstillfällena.
- Behovsanalys/workshop hel dag. Analys av kunden och dess tänkta användande av verktyget. Mappning av kundens situation och tänkta



användande mot verktygets funktioner. Analysen går djupare och tar fler detaljer i beaktande än vid baspaketet.

- Dokumentation av workshopens resultat framtagning av anpassad kundguide.
- Konfigurering av verktyget. Baserat på resultatet från workshop görs en baskonfigurering av verktyget. Konfigureringen görs mer djupgående än vid baspaketet.

Uppstartspaket premium iCoordinator™

- Uppsättning av system på kundönskad url
- Utbildning portaladministratörer halv dag. Utbildningen fokuserar på administration och övergripande hantering av verktyget. Utbildningen går djupare än vid bas- och mediumpaketet.
- Utbildning projektledare eller motsvarande 3* halv dag. Fokus för utbildning bestäms i samråd med kund och kan variera mellan utbildningstillfällena.
- Utbildning av användare 2*halv dag. Fokus för utbildning bestäms i samråd med kund och kan variera mellan utbildningstillfällena.
- Behovsanalys/workshop hel dag + föranalys arbete. Analys av kunden och dess tänkta användande av verktyget. Mappning av kundens situation och tänkta användande mot verktygets funktioner. Analysen går djupare och tar fler detaljer i beaktning än vid bas- och mediumpaketet.
- Dokumentation av workshopens resultat framtagning av anpassad kundguide
- Detaljkonfigurering av verktyget. Baserat på resultatet från workshop görs en baskonfigurering av verktyget. Konfigureringen görs mer djupgående än vid bas- och mediumpaketet.



2.70 Införandestöd Gis-plattformen GP8 och ePos kartplattform

Konsulter med specialitet avseende införande av Gis-plattform och kartplattform

IN22

Införandestödande tjänster

2.70.1 Beskrivning

Vi erbjuder kunderna heltäckande tjänster avseende införande och drift av Gis-plattformen GP8 och ePos kartplattform som innefattar samtliga nödvändiga konsultroller/kompetenser som krävs för ett framgångsrikt införande.

2.70.1.1 Koordinattransformations tjänst

Genomföra koordinattransformation av geografisk information. Kunden har ett dataset i ett koordinatsystem som behöver transformeras till ett annat.

2.70.1.2 Gis analyser

Erbjudandet omfattar alla typer av GIS analyser som kan behövas.

2.70.1.3 Beställarstöd GIT (Geografisk Informationsteknik)

Omfattar alla typer av stöd till beställare inom geografisk informationsteknik som kan behövas vad avser införande av e-tjänster och andra GI tunga tjänster i samband med införande av E-förvaltningstödande tjänster.

2.70.1.4 Utvecklingstjänster GIT

Erbjudandet omfattar alla typer utvecklingstjänster inom geografisk informationsteknik, både för e-tjänster och andra GI tunga tjänster i samband med införande av E-förvaltningstödande tjänster.

Utvecklings tjänster GIT innefattar,

- Geografisk informations arkitektur
- Projektledning av GI projekt eller delprojekt
- Kravställning av GI projekt eller delar av projekt
- Tester och testledning av GI projekt eller delar av projekt
- Kvalitetsgranskning av GI projekt eller delar av projekt
- Förvaltningsstöd av GI tjänster
- Förvaltning av GIT tjänster



- Utveckling av GIT tjänster och lösningar
- Koordinattransformationer

2.70.1.5 Geographic Information Management

Omfattar konsulttjänster av verksamhetsutvecklingskaraktär inom geodataintensiva organisationer. GIM innefattar följande tjänster relaterade till geografisk information:

- Förstudier
- Processutveckling
- Projektledning
- Införande
- Verksamhetsutveckling

2.70.1.6 GIS samordning

Omfattar konsulttjänster för GIS-samordning. GIS-samordning innefattar följande tjänster:

- GIS-samordning
- Framtagande av GIS-strategi
- Ledning av GIS-samordningsmöten
- Framtagande av införandeplan
- Framtagande av aktivitetsplan
- Framtagande av handlingsplan
- Utredning

Erbjudandet omfattar alla typer förvaltningstjänster inom geografisk informationsteknik, både för e-tjänster och andra GIS tunga tjänster.

2.70.1.7 Förvaltning av Geografiska Informationstjänster

Förvaltningstjänster GIT innefattar,

- Förvaltning av GIT system och lösningar
- Förvaltningsledning
- Test och testledning
- Underhåll av data och datakällor
- Kvalitetsgranskning av GI förvaltning
- Förvaltningsstöd
- Process uppsättning
- Processförbättring
- Vidareutveckling av tjänster



2.71 Införandestöd kravställning eTjänster

Konsulter med specialitet kravställning eTjänster

IN23

Införandestödande tjänster

2.71.1 Beskrivning

Vid införande av eTjänster erbjuder vi kravställning av tjänsten baserat på verksamhetens behov. Kravställningen genomförs nära verksamhetens beställare och ger svar på detaljerna i flödet för eTjänsten samt den grafiska utformningen av tjänsten. När kravställningen är slutförd kan eTjänsten implementeras i plattformen.



2.72 Införandestöd av Mobila tjänster och Digitala kanaler

Konsulter med specialitet på införande av Mobila tjänster och digitala kanaler.

IN24

Införandestödande tjänster

2.72.1 Beskrivning

Ett införande av mobila tjänster och digitala kanaler inom en offentlig verksamhet berör många delar av organisationen och innehåller många moment och med ett behov av flera olika typer av kompetenser. Utöver projektledning och teknisk utveckling/konfigurering/test krävs även användardesign, interaktionsdesign och användbarhetstest vid införandet.

Vi erbjuder statliga och kommunala verksamheter heltäckande tjänster avseende införandestöd av Mobila tjänster och Digitala kanaler.



2.73 Införande och stöd av Ingresbaserade diariesystem

Konsulter med specialitet på Ingresbaserade diariesystem

IN25

Införandestödjande tjänster

2.73.1 Beskrivning

Ett införande av Ingresbaserade diariesystem inom en offentlig verksamhet är normalt ett omfattande projekt med många moment och behov av olika typer av kompetens. Ingresbaserade diariesystem är i de flesta integrerade med andra system så utöver projektledning och teknisk utveckling/konfigurering krävs även integrationskompetens vid införandet.

Vi erbjuder en heltäckande tjänst avseende införande av Ingresbaserade diariesystem som innefattar samtliga nödvändiga konsultroller/kompetenser som krävs för ett framgångsrikt införande.



2.74 Kundtjänst (Service Desk)

Kundtjänst (Service Desk)

DS1

Driftstödande tjänster

2.74.1 Funktionell beskrivning

Kundtjänst tillhandahåller den dagliga hanteringen av inkomna ärenden från användarna av de e-förvaltningsstödande tjänsterna.

Förutom hantering av fel och driftsrelaterade frågor hanterar kundtjänst frågor om funktionalitet, utvecklingsmöjligheter, gränssnitt och API:er mot de e-förvaltningsstödande tjänsterna.

Alla ärenden dokumenteras i ett gemensamt ärendehanteringssystem där kunden erhåller regelbunden redovisning över uppföljning och statistik.

Kundtjänst har ett väl utvecklat processororienterat arbetssätt och modell för att säkerställa tillgång till tillräcklig kompetens och resurser för att upprätthålla svarstider, svars kvalitet, eskaleringsrutiner, mätningar och uppföljning.

I tjänsten erbjuds även sammanhållen och utökad kundtjänst.

Sammanhållen kundtjänst är support till kund för kundens tjänster eller annan leverantörs tjänster. Sammanhållen kundtjänst erbjuds inom följande kategorier:

- Enkel - Besvaras i huvudsak med FAQ
- Komplex - Kräver specialistkompetens inom förfrågningsområdet

Utökad kundtjänst är support till externa användare och/eller hantering av verksamhetsfrågor.



2.75 Drift av applikation

Drift av applikation

DS2

Driftstödjande tjänster

2.75.1 Funktionell beskrivning

Detta är en grundläggande tjänst och mininivå för drift av en applikation.

Tjänsten är uppdelad enligt följande konfigurationer:

- Enkel
- Medium
- Komplex

Enkel innebär en traditionell 3-skiktad klient-/serverapplikation.

Presentationslagret och applikationslagret körs på en server och databasen på en annan server

Medium innebär en traditionell 3-skiktad klient-/server-applikation.

Presentationslagret, applikationslagret och databasen körs alla på varsin server.

Komplex innebär en traditionell 3-skiktad klient-/server-applikation.

Presentationslagret, applikationslagret och databasen körs i en lastbalanserad miljö där varje lager består av två servrar.

Via tjänsten erhåller Kunden drift, underhåll, konfigurering och hantering av serverhårdvara, OS, antivirus och serveroperativsystem som ingår för en applikation. Applikationen är installerad på utrustning placerad i Leverantörens serverhallar.

Tjänsten omfattar också löpande drift och underhåll av databas i Kundens Driftmiljö. Ursprungskonfiguration av övervakningen sätts upp inom införandeprojektet. Leverantören övervakar automatiskt ett antal parametrar i databas(er), denna övervakning går att utöka, övervakning sker även på resultatnivå för att säkerställa att databas svarar på ett korrekt sätt.

Tjänsten hanterar också löpande drift, underhåll och hantering av applikationen. Detta innebär att Leverantören hanterar de godkända och produktionssatta delarna i en applikation för att säkerställa den löpande driften och tillgängligheten av applikationen.



Vid drift av en applikation så har Leverantören ett antal rutiner, processer och verktyg för att hålla en så hög tillgänglighetsnivå som möjligt och dessa beskrivs nedan.

2.75.1.1 ServiceDesk och beredskap

Leverantörens ServiceDesk är bemannad 24/7/365. Efter 19.00 har ServiceDesk tillgång till tekniskspecifika beredskapsgrupper. Om 24/7-support för Tredjepartsprogram krävs skall separat avtal tecknas.

2.75.1.2 System Manager

Leverantören tillhandahåller teknik ansvarig (System Manager) med ansvar för driftmiljön.

2.75.1.3 System för ärendehantering och övervakning

Alla incidenter registreras i Leverantörens ärendehanteringssystem för åtgärd och uppföljning.

2.75.1.4 Incident- och problemhantering

Alla incidenter och problem skall hanteras med skyndsamhet och prioriteras efter deras inverkan på Driftmiljöns tillgänglighet.

2.75.1.5 Eskalering till kund vid kritisk driftstörning

Vid större driftstörningar informerar Leverantören Kunden omedelbart enligt överenskomna eskaleringsrutiner dokumenterade i drifthandboken. Leverantören förser också Kunden med incidentrapporter.

2.75.1.6 Eskalering till Tredjepartsleverantör

Vid behov kommer Leverantören att åberopa Kundens Serviceavtal gentemot Tredjepartsleverantör. Kunden svarar för att Serviceavtalen säkerställer tillgång på reservdelar, teknisk support och framtida uppgraderingar och att Leverantören äger företräda Kunden. Om fel bedöms allvarligt eller att driftavbrottet befaras bli långvarigt kontaktas Kunden enligt eskaleringsrutinerna. Leverantören fortsätter att äga ärenden som eskaleras till Tredjepartleverantörer och återrapporterar till Kund efter avslutat arbete.

2.75.1.7 Underhåll av dokumentation och driftsmanualer

Leverantören underhåller den dokumentation som erhållits av Kund vid övertagande eller tagits fram av övertagandeprojekt.



Leverantören utarbetar, om nödvändigt med bistånd från Kund, en driftshandbok/-böcker, som beskriver de driftsmässiga procedurerna och rutinerna för systemkomplexet. Leverantören utarbetar och ajourför också systemdokumentationen omfattande Leverantörens ansvarsområden i enlighet med Avtalet.

2.75.1.8 Rapportering

En uppföljning och avstämning sker löpande enligt överenskommen driftmötes modell.

2.75.1.9 Felsökning och avhjälpning

I Tjänsten ingår felsökning och åtgärder på Kundens servrar, vid behov med hjälp av Tredjepartsleverantörer och då enligt Kundens Serviceavtal. Felsökning sker normalt under dagtid men kan även läggas på annan tid mot debitering. Leverantörens ansvar avgränsas till hårdvara och operativsystem.

2.75.1.10 Hosting/Colocation av servrar

Kundens servrar placeras i Leverantörens säkerhetsklassade serverhallar. Serverhallarna har hög brandsäkerhet, med högkänsliga rökdetekteringssystem, som arbetar enligt samplingprincipen med kontinuerliga luftprover från övervakat område. Serverhallarna har automatiska släcksystem och är utrustade med redundanta klimataggregat och elsystem (UPS: er och dieselaggregat).

2.75.1.11 Övervakning

Kundens servrar övervakas 24/7/365. Övervakning utförs med hjälp av Systems Managementverktyg som installeras på servrarna. Vid uppsatta gränsvärden på övervakade tjänster och hårdvarukomponenter larmas ServiceDesk och felmeddelande dokumenteras i övervakningssystemet för åtgärd av tekniker. Basmätpunkter är, Connection (pingtest), CPU-last, diskfyllnad, minnesutnyttjande och message övervakning.

I Server Management kan ytterligare kundspecifika larm adderas för mer komplexa servrar. De kundspecifika larmen löses enl. dokumentation.

2.75.1.12 Omstart

Leverantören utför återstart enligt dokumentation dygnet runt. Om t ex en tjänst eller process stannar startar driftpersonalen den igen. Med återstart menas återstart vid enstaka tillfällen. Om en server kräver fler återstarter felanmäls detta och hanteras av respektive systemägare/leverantör eller motsvarande varvid garanterade Servicenivåer kan påverkas.



2.75.1.13 Kritisk och säkerhetsrelaterad patchning

Kritiska uppdateringar och säkerhetspatchar installeras av Leverantören enligt överenskommen och i drifhandboken dokumenterad rutin. Leverantören följer Microsoft och andra leverantörers rekommendationer vad gäller installation.

2.75.1.14 Icke-kritisk och funktionsrelaterad patchning

Icke-kritiska, funktionsrelaterade uppdateringar och uppdatering av firmware i hårdvara utförs vid behov under dagtid (ingår) annan tid debiteras detta.



2.75.2 Säkerhet

Kapacitet och lagringstjänsterna är uppbyggda på marknadsledande produkter.

Leverantören har moderna datorhallar centralt belägna i Stockholm.

Datorhallarna erbjuder våra kunder hög säkerhet och redundans. Känslig utrustning är separerade mellan de olika hallarna, exempelvis är backup-robotar samt en del av den redundant kommunikationsutrustning placerad på en annan adress, datorhallarna uppfyller EU-krav enligt VDMA 24991.

Datorhallarna är av brandklass 90D. Rökdetektorer är placerade i utrymmet för att tidigt kunna larma larmoperatör. Datorhall är konstruerad att motstå brand från intilliggande lokal 90 minuter där temperaturen garanteras inte överstiga +55 grader (C). Detta säkrar funktionalitet för optiska diskar, tape och CD.