



# Förfrågningsunderlag E-förvaltningsstödande tjänster 2010

## Bilaga K1 Krav (svarsbilaga)



## Innehåll

1	Information om anbudsgivare .....	4
2	Inledning.....	5
2.1	Omfattning.....	5
2.2	Målbild.....	7
2.2.1	Övergripande krav på flexibilitet.....	7
2.2.2	Övergripande krav på användbarhet.....	8
3	Krav .....	9
3.1	Generella krav på samtliga tjänsteleveranser .....	10
3.1.1	Administrativa krav på samtliga tjänsteleveranser .....	10
3.1.2	Säkerhetskrav på samtliga tjänsteleveranser.....	12
3.1.3	Priskrav på samtliga tjänsteleveranser - allmänt.....	14
3.1.4	Priskrav på samtliga tjänsteleveranser - typfall .....	14
3.2	Krav på samtliga e-tjänster .....	25
3.2.1	Funktionella krav på samtliga e-tjänster .....	25
3.2.2	Administrativa krav på samtliga e-tjänster .....	26
3.2.3	Arkitekturella krav på samtliga e-tjänster.....	29
3.2.4	Säkerhetskrav på samtliga e-tjänster.....	30
3.2.5	Användbarhetskrav på samtliga e-tjänster .....	34
3.3	Krav på kontaktstödande tjänster .....	37
3.3.1	Krav på Informationstjänster .....	37
3.3.2	Krav på Elektronisk datafångst.....	39
3.3.3	Krav på Mina sidor .....	42
3.3.4	Krav på Söktjänster.....	44
3.4	Krav på Verksamhetsstödande tjänster .....	47
3.4.1	Krav på Mottagning/utskick, integration, externa gränssnitt.....	47
3.4.2	Krav på Diarietjänst och ärendehantering .....	50
3.4.3	Krav på E-arkiv/System för bevarande.....	52
3.4.4	Krav på Workflow/Processtyrning .....	54
3.4.5	Krav på Dokumenthantering.....	56
3.4.6	Krav på Publicering, web content management och portal .....	58
3.5	Krav på Infrastrukturella tjänster.....	60
3.5.1	Krav på Säkert informationsutbyte .....	60
3.5.2	Krav på Tjänster för gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer .....	62
3.5.3	Krav på Kontroll av elektroniska legitimationer (option) .....	65
3.6	Krav på Införandestödande tjänster.....	66
3.6.1	Administrativa krav på Införandestödande tjänster.....	66
3.6.2	Priskrav på Införandestödande tjänster.....	66
3.6.3	Säkerhetskrav på Införandestödande tjänster .....	67
3.6.4	Användbarhetskrav på Införandestödande tjänster.....	68
3.6.5	Krav på Förberedande insatser .....	70
3.6.6	Krav på Införande- och integrationstjänster .....	71
3.6.7	Krav på Utbildningstjänster .....	72



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09, FFU:205  
E-förvaltningsstödande tjänster 2010  
Bilaga K1 Krav (svarsbilaga)

3.7	Krav på Driftstödande tjänster.....	73
3.7.1	Krav på Drift av applikationer .....	73
3.7.2	Krav på Tjänsthantering.....	74
3.7.3	Krav på Kundtjänst .....	77
3.7.4	Krav på Uppföljning .....	78
4	Undertecknat anbud.....	79



## 1 Information om anbudsgivare

Anbudsgivare **skall** vara samma juridiska person som inbjudits att lämna anbud.  
Anbudsgivare **skall** lämna uppgifter om organisation och kontaktperson 1. Om ytterligare kontaktperson behövs använd kontaktperson 2.

Organisationsnamn:	
Organisationsnummer:	
Postadress	
Postnummer och ort:	
Telefonnummer:	
E-post:	
Webbadress:	
Kontaktperson 1:	
Telefonnummer:	
Faxnummer:	
E-post:	
Kontaktperson 2:	
Telefonnummer:	
Faxnummer:	
E-post:	



## 2 Inledning

Denna upphandling av e-förvaltningsstödjande tjänster genomförs som förhandlad upphandling. Förhandlingar kan komma att upptas med anbudsgivaren på initiativ av Kammarkollegiet. En anbudsgivare kan således inte kräva förhandling. Det är därför av stor vikt att anbudsgivaren i sitt anbud lämnar ett fullständigt underlag för utvärderingen samt redan från början offererar så fördelaktiga ekonomiska och andra villkor som möjligt.

### 2.1 Omfattning

Kammarkollegiet ansluter till EU:s definition av e-förvaltning (e-government) som innebär ”Verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik, kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser”.

Upphandlingsområdet syftar till att tillgodose myndigheternas behov av att kunna avropa e-förvaltningsstödjande tjänster som en samlad tjänsteleverans. Med detta avses möjlighet att avropa e-förvaltningsstödjande funktioner, med tillhörande tjänster för kundtjänst, support och utbildning samt för administration, uppföljning och statistik. Upphandlingen omfattar även leverantörstjänster för förstudier, planering, utveckling, anpassning, införande och integration inom området.

E-förvaltningsstödjande tjänster innebär att leverantören i normalfallet äger och underhåller den bakomliggande tekniska plattformen.

I det följande används även kortformen ”e-tjänster”, särskilt när det främst är de kontakt- och verksamhetsstödjande e-tjänsterna som avses i sammanhanget.

Upphandlingen omfattar följande tre tjänsteområden där krav ställs på tjänster inom olika avgränsade funktionsområden:

- **Kontaktstödjande e-tjänster**

De kontaktstödjande e-tjänsterna ska bidra till att tillhandahålla ett effektivt och användbart stöd för aktuella målgrupper hos privatpersoner, företag och organisationer. Krav ställs här inom följande fyra funktionsområden,

1. Informationstjänster
2. Elektronisk datafångst
3. Mina sidor
4. Söktjänster.



- **Verksamhetsstödande e-tjänster**

De verksamhetsstödande e-tjänsterna ska stödja informationshantering och en effektiv handläggning av ärenden inom myndighetens egna organisation och i samverkan med andra. Krav ställs här inom följande sex funktionsområden,

1. Mottagning och utskick, integration
2. Diarietjänst och ärendehantering
3. E-arkiv/system för bevarande
4. Workflow/processtyrning
5. Dokumenthantering
6. Publicering, web content management, portal.

- **Infrastrukturella tjänster**

De infrastrukturella tjänsterna för säkert informationsutbyte och för kontroll av elektroniska legitimationer ger stöd i delar av ärendeprocessen och andra processer, såväl kontaktstödande som verksamhetsstödande. Krav ställs här inom följande två funktionsområden,

1. Säkert informationsutbyte
2. Identifiering av användare med e-legitimationer, enligt Kammarkollegiets nuvarande och kommande ramavtal. Frivilligt att offerera som fristående tjänst är kontroll av elektroniska legitimationer.

Till samtliga tre tjänsteområden ovan hör

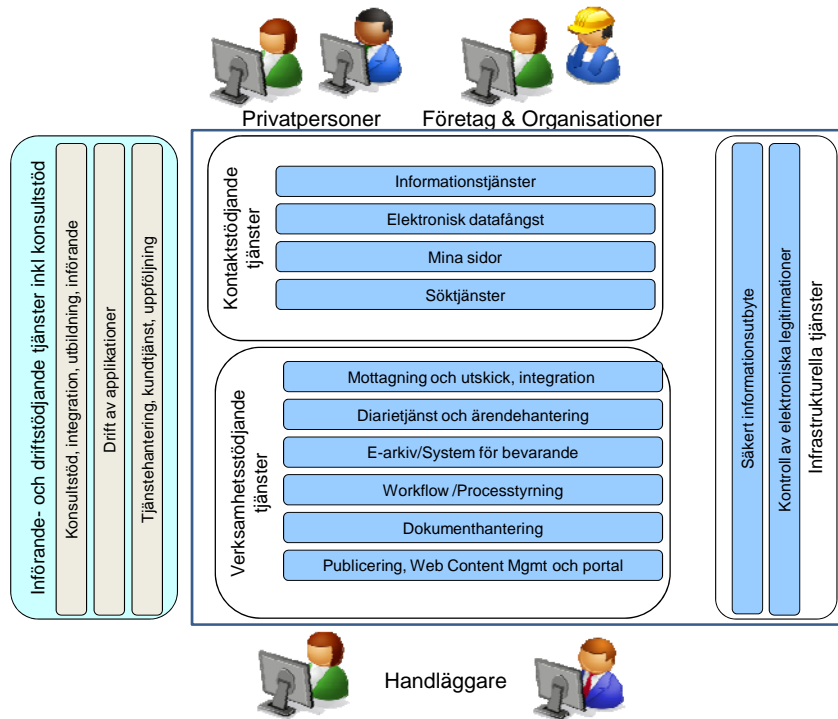
- **Införande- och driftstödande tjänster**

De införande- och driftstödande tjänsterna utgörs av stödtjänster till tjänsterna ovan, för att hjälpa myndigheterna att planera, införa, upprätthålla och följa upp tjänster för e-förvaltning. Krav ställs här på

1. Förberedande insatser
2. Införande- och integration
3. Utbildning
4. Drift av applikationer
5. Tjänstehantering
6. Kundtjänst
7. Uppföljning.

E-tjänsterna är indelade i tre tjänsteområden med tolv funktionsområden.

Anbudsgivaren måste erbjuda efterfrågade tjänster inom samtliga tjänste- och funktionsområden, utom "Kontroll av e-legitimationer" som är valfri att erbjuda som fristående tjänst.



## 2.2 Målbild

Målbilden för e-förvaltningsstödjande tjänster är att skapa förutsättningar för myndigheterna att avropa tjänster som tillgodoser behoven och bidrar till att öka verksamhetsnyttan genom att myndigheterna får tillgång till lämpliga funktioner istället för att själva utveckla och hantera tekniska lösningar. Genom en paketering som är tydlig och lättförståelig ska tjänsterna vara enkla att avropa och implementera i verksamheten. Myndigheterna kan då fokusera på att använda funktionerna medan leverantören ansvarar för att de produceras.

### 2.2.1 Övergripande krav på flexibilitet

Tjänsterna ska vara så flexibla att

- myndigheten kan välja att avropa hela eller delar av det som ramavtalsområdet omfattar
- tjänsterna har standardiserade gränssnitt och tydliga ansvarsgränser som innebär att de kan användas tillsammans med de system som myndigheten själv ansvarar för eller tillsammans med tjänster som tillhandahålls av andra leverantörer
- det går att skapa kostnadseffektiva och funktionellt anpassade lösningar för myndigheter av olika storlek och med skilda behov
- de går att anpassa för myndigheter med särskilda behov (höga säkerhetskrav m.m.)
- de går att anpassa för myndigheters olika behov av tillgänglighet
- de ekonomiskt, funktionellt och tekniskt kan anpassas efter förändrade förutsättningar hos myndigheterna under avtalsperioden.



## 2.2.2 Övergripande krav på användbarhet

Med användbarhet och tillgänglighet för användarna menas att e-tjänsterna ska vara ändamålsenliga, effektiva och ge god tillfredsställelse i användningen, såsom definierat i den internationella standarden ISO 9241-11, Riktlinjer för användbarhet. Vidare ska e-tjänsterna vara utformade så att de kan användas av bredast möjliga krets av användare, oavsett faktorer såsom kön, ålder, funktionshinder och etnisk/kulturell bakgrund.

Området användbarhet är tillämpligt för alla e-tjänster som har någon form av interaktion med en mänsklig aktör – dess användare. Detta gäller såväl den enskilda e-tjänsten som för en sammansatt lösning där användaren interagerar med en rad funktionella e-tjänster såväl som läser, söker och navigerar i informationsmängder av olika art.

Inom förvaltningen är användbarhet tillämpligt såväl i handläggningen som i användningen av interna interaktiva stödsystem; intranät, diarieföring, ordbehandling, rapportering etc.

Kammarkollegiet eftersträvar att de e-tjänster som upphandlas på ramavtal ska bidra till största möjliga nytta och vara effektiva verktyg i den offentliga sektorns olika verksamheter. Det är vid användningen som effekterna och nyttan av avropade e-tjänster uppstår. Användbarheten avgörs därför inte enbart av egenskaper hos e-tjänsterna, utan också av slutanvändarens möjligheter och förmåga att utnyttja dem. Det är därför viktigt att leverantören kan ge stöd både vid införandet och under användningen så att användbarheten maximeras och kostnaderna för användning minimeras. Hög användbarhet är en avgörande faktor för att e-tjänsterna blir använda och används effektivt. Vidare bidrar kontinuerligt användarfokus till att minimera användningskostnaderna under e-tjänsternas livslängd.

Fokus på användbarhet och tillgänglighet i förfrågningsunderlaget syftar till att i största möjliga utsträckning säkerställa att slutresultatet ska ha en hög användbarhet och tillgänglighet i överensstämmelse med avropande myndighets mål och krav. Genom att redan i utvecklingen och anpassningen av de enskilda e-tjänsterna fokusera på användbarhet och tillgänglighet kan en hög lägstanivå uppnås. Detta hjälper de enskilda avropande myndigheterna i deras arbete med att utveckla en – ”flexibel e-förvaltning utifrån användarnas behov”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning, betänkande av E-delegationen, SOU 2009:86.





### 3 Krav

Denna bilaga innehåller **skall**-krav och **bör**-krav, som kan vara såväl generella som specifika för en viss tjänst eller grupp av tjänster. Den utgör ett sammanhållet svarsformulär för samtliga efterfrågade tjänster.

Kraven är strukturerade inom följande sex kravområden som kan återkomma på de olika kravnivåerna, nämligen

- Funktionella krav
- Administrativa krav
- Arkitekturella krav
- Säkerhetskrav
- Användbarhetskrav
- Priskrav.

När så är lämpligt sammanfattas kraven från olika områden under samma punkt, till exempel "funktionella och användbarhetskrav". I många fall ställs inga specifika krav inom ett område, som då utgår.

När det bedömts vara möjligt och lämpligt är kraven ställda på en hög generell nivå och gäller då för samtliga eller för grupper av tjänster. Detta görs dels för att understryka vikten av samordnade och enhetliga tjänster, dels för att förenkla såväl anbudslämnarens som utvärderarens arbete, genom att om möjligt undvika att behöva besvara respektive bedöma samma eller liknande frågor och svar flera gånger.

**Skall**-kraven måste vara uppfyllda för samtliga obligatoriska tjänster. Deras syfte är dels att definiera och avgränsa de olika tjänsterna, dels att kravställa den lägsta godtagbara nivån inom respektive kravområde.

**Bör**-kraven ger uttryck för önskade mervärden och svaren används för att välja vilka anbudsgivare som ska erbjudas att teckna ramavtal. Svaren utvärderas av Kammarkollegiet och ställs samman enligt den utvärderingsmodell som beskrivs i dokumentet "Inledande text".

Samtliga tjänster **skall** erbjudas, undantaget tjänsten kontroll av e-legitimation, som är valfri att offerera. Det är önskvärt men ej nödvändigt, alltså ett **bör**-krav, att samtliga tjänster ska vara leveransklara för avrop på dagen för avtalstecknandet.

Svaren ska vara tydliga och fullständiga men bör hållas kortfattade. I det fall ert svar inte kan infogas i svarsbilagan utan måste hänvisa till kompletterande text eller bild så ska hänvisningen vara tydlig och hänvisat material ska bifogas till denna bilaga i elektronisk form. Allmänna hänvisningar till information i broschyrer eller manualer godtas ej som svar. För ytterligare information se även dokumentet Inledande text.



### 3.1 Generella krav på samtliga tjänsteleveranser

Inom de givna ramar som framgår av kraven väljer anbudsgivaren teknik och produkter att basera sina lösningar på. Anbudsgivaren ansvarar för att de tjänster som erbjuds är funktionellt sammanhängande och uppfyller samtliga ställda skallkrav.

Ramavtalsleverantörens ansvar för att avtalad funktionalitet upprätthålls medför krav på relationen mellan myndigheten och leverantören vilket framgår av avtalsbilagorna till förfrågningsunderlaget. Ramavtalsleverantören förväntas vara aktiv i samverkan med kunderna för att levererade tjänster ska åstadkomma avsedd kostnadseffektiv verksamhetsnytta med hög kvalitet, säkerhet och användbarhet.

Ramavtalsleverantören tar ett helhetsansvar för levererade tjänster i förhållande till kunden. Detta innebär att ramavtalsleverantören sammanhållet inför kunden bl.a. ska svara för att avtalade funktioner och tjänstenivåer upprätthålls, att support ingår för samtliga funktioner i tjänsterna och att fakturering görs sammanhållet för samtliga ingående komponenter.

Här ställs krav som är gemensamma för leverans av samtliga efterfrågade tjänster, såväl kontakt-, verksamhetsstödjande och infrastrukturella tjänster som införande- och driftstödjande tjänster

#### 3.1.1 Administrativa krav på samtliga tjänsteleveranser

3.1.1 skallkrav		
Nr	Krav	Svar
3.1.1.1	De e-tjänster som ingår i anbudet <b>skall</b> anges i bilagorna tjänstekatalog respektive realiseringsplan. I tjänstekatalogen anges de tjänster som erbjuds från och med datum för ett eventuellt ramavtalstecknande. I realiseringsplan anges de tjänster som erbjuds senare datum än vid ramavtalstecknande. Enbart tjänster som finns i tjänstekatalogen, eller är sammansatta av hela eller delar av en eller flera tjänster som finns i tjänstekatalogen, får erbjudas avropsberättigade.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.1.1.2	Samtliga tjänster som ingår i anbudet <b>skall</b> uppfylla de i förfrågningsunderlaget ställda skall-kraven.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.1.1.3	De tjänster som anges som huvudalternativ per funktionsområde <b>skall</b> motsvara de enligt detta anbud uppfyllda bör-kraven oberoende av när tjänsten levereras.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.1.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.1.1.4	Det i förfrågningsunderlaget ingående avtalsförslaget med därtill hörande bilagorna: Bilaga A0 Huvudtext Bilaga A1 Definitioner Bilaga A2 Allmänna villkor e-förvaltningsstödjande tjänster Bilaga A3 Allmänna villkor konsultuppdrag Bilaga A4 Normativa specifikationer Bilaga A5 Samverkan Bilaga A9 Överenskommelse om tjänstenivå (SLA) Bilaga A11 Mall för Leveransavtal Bilaga A12 Avropsberättigade <b>skall</b> i sin helhet accepteras	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.1.1.5	Det i förfrågningsunderlaget ingående avtalsförslaget med därtill hörande bilagorna: Bilaga A6 Tjänstekatalog Bilaga A7 Tjänstebeskrivning Bilaga A8 Realiseringsplan Bilaga A10 Priser Bilaga A13 Underleverantörer <b>skall</b> accepteras, enligt anvisningar kompletteras och bifogas anbudet	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



### 3.1.2 Säkerhetskrav på samtliga tjänsteleveranser

<b>3.1.2 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.1.2.1	<p>Organisation för informationssäkerhet</p> <p>I Anbudsinbjudan angavs att Anbudsgivare ska ha ett ledningssystem för informationssäkerhet för berörd verksamhet.</p> <p>Ramavtalsleverantörens ledningssystem för informationssäkerhet skall senast vid tecknande av leveransavtal innefatta en organisation eller motsvarande linjeansvar för informationssäkerhet för att skydda den avropande myndighetens informationstillgångar inom ramen för tillhandahållna tjänster. Organisationen inklusive eventuella underleverantörer har till uppgift att</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. tilldela roller för säkerhetsarbetet och samordna de aktiviteter som rör informationssäkerheten för de tjänster som tillhandahålls och den information de hanterar.</li><li>2. tillhandahålla metoder och processer för informationssäkerhet, såsom riskbedömning och riskhantering för de tjänster som tillhandahålls och den information de hanterar.</li></ol>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.1.2.2	<p>Policy för informationssäkerhet</p> <p>Statliga myndigheter ska enligt Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps föreskrifter om statliga myndigheters informations-säkerhet; MSBFS 2009:10, tillämpa ett ledningssystem för informationssäkerhet.</p> <p>Ramavtalsleverantör skall senast vid tecknande av leveransavtal ha en upprättad informationssäkerhetspolicy för tillhandahållna tjänster som</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. anger leverantörens viljeinriktning och stöd för informationssäkerheten i enlighet med de krav som ställs på avropande myndighet enligt gällande föreskrift</li><li>2. utgör ett ramverk för styrande dokument, former för riskbedömning och riskhantering samt beslut om åtgärdsåtgärder</li><li>3. omfattar principer, standarder och krav på efterlevnad av särskild betydelse för att upprätthålla en tillfredställande säkerhet vid leverans av avropade tjänster.</li></ol> <p>Referens till föreskriften: <a href="http://www.msb.se/RS/2009/MSBFS_2009-10.pdf">www.msb.se/RS/2009/MSBFS_2009-10.pdf</a></p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.1.2.3	<p>Säkerhetsåtgärder som skydd för personuppgifter</p> <p>I de fall personuppgifter behandlas i de tjänster som ramavtalsleverantören</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.1.2 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
	<p>tillhandahåller skall ramavtalsleverantören och eventuella underleverantörer kunna tillhandahålla lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa skydd av personuppgifter i enlighet med de krav som myndighetens personuppgiftsansvarig har att följa.</p> <p>Observera särskilt personuppgiftslagen om överföring av personuppgifter sker till tredje land i enlighet med direktiv 95/46/EG och standardavtalsklausuler (SFS 2006:1221), personuppgiftslagen (SFS 1998:204) och de ändringar som trädde i kraft januari 2007.</p> <p><i>Referens till information om Personuppgiftslagen:</i> <a href="http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen">www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen</a></p>	
3.1.2.4	<p>Skydd av myndighetens register och viktiga informationstillgångar</p> <p>Ramavtalsleverantören skall för tillhandahållna tjänster som omfattar ett övertagande av ansvar för drift av myndighetens register och hantering av viktiga informationstillgångar kunna vidta nödvändiga åtgärder för att skydda dessa mot förlust, förstörelse och förfalskning.</p> <p>Dessa åtgärder omfattar minst</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Utformade rutiner som följer myndighetens riktlinjer för bevarande, lagring och hantering av register och förtecknade informationsobjekt</li><li>2. En förteckning över var viktig information lagras, i de fall leverantören ansvarar för hantering av register och viktiga informationstillgångar.</li><li>3. Förtecknade skyddsåtgärder mot förlust, förstörelse och förfalskning.</li></ol>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.1.2.5	<p>Hantering av informationstillgångar</p> <p>Ramavtalsleverantören skall för tillhandahållna tjänster upprätta en förteckning inklusive tillämpliga skyddsåtgärder för viktiga informationstillgångar och kritiska informationssystem som hanteras för avropande myndighet, utgående från</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. avropande myndighets informationsklassning av aktuell information och informationssystem</li><li>2. avropande myndighets värdering av risker och sårbarheter avseende konfidentialitet, riktighet, spårbarhet och tillgänglighet</li><li>3. avropande myndighets förmedlade säkerhetsmålsättning för informationstillgångar</li></ol>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.1.2.6	<p><b>Rapportering av IT-incidenter av säkerhetskaraktär</b></p> <p>Ramavtalsleverantören skall för tillhandahållna tjänster ha och tillämpa dokumenterade rutiner för hantering av säkerhetsincidenter som skall</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.1.2 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
	omfatta och definiera registrering, rapportering, prioritering, påverkan på kundens verksamhet, klassificering, uppdatering, eskalering, lösning och formell stängning av alla incidenter.	

### 3.1.3 Priskrav på samtliga tjänsteleveranser - allmänt

<b>3.1.3 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.1.3.1	Alla kostnader inklusive underhållsavgifter, även för nödvändiga klientprogramvaror, som krävs för att använda tjänsterna <b>skall</b> ingå i angivna priser för tjänsterna.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.1.3.2	De priser som gäller för tjänster som omfattas av ramavtalet <b>skall</b> anges i anbudets prisbilaga och priserna <b>skall</b> avse högstapriser. Vid avrop kan lägre priser överenskommas.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.1.3.3	Leverantören <b>skall</b> vid avrop kunna erbjuda fastprisåtagande (flat rate) per tidsenhet baserat på uppskattningar av volymer och resursåtgång.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

### 3.1.4 Priskrav på samtliga tjänsteleveranser - typfall

Här efterfrågas prisuppgifter för fyra typfall som vardera omfattar en grupp e-tjänstefunktioner med olika angivna transaktions- och användarvolymnivåer, plus införandestödjande konsultuppdrag. De kommer att användas för att representera anbudets prisnivå i anbudsutvärderingen enligt den modell som beskrivs i den inledande texten, avsnitt 4.

<b>3.1.4 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.1.4	För de följande typfallen <b>skall</b> samtliga efterfrågade prisuppgifter anges i därför avsedda rutor och prisuppgifterna tydligt kunna härledas till anbudets prislistor. Uppfylls kravet?	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

För krav som ställs och ska besvaras i enlighet med huvudalternativen för de i typfallen ingående tjänsterna, se respektive kravområde i detta dokument.



### 3.1.4.1 Typfall nr 1 med kontaktstödjande tjänsteprofil, stor volym

**Förutsättningar:** Kostnad för en myndighet att ta i bruk kontaktstödjande tjänster med tillhörande verksamhets- och infrastruktur tjänster och för att använda följande e-tjänster **under tre år**. En godkänd kravspecifikation har lämnats från myndigheten tre månader innan tjänsten ska starta.

#### Följande e-tjänster ingår i det aktuella typfallet:

- Informationstjänst
- Söktjänst
- Elektronisk datafångst
- Mina sidor
- Mottagning/utskick med ankomstregister
- Publicering/portal
- Säkert informationsutbyte (SHS)
- Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer

#### Följande ska ingå i tjänsten:

1. En webbplats på Internet med information om e-tjänsten, totalt 10 webbsidor skapas med publiceringstjänsten
2. Söktjänst i myndighetens egen webbplats och fem utvalda externa webbplatser inkl databaser
3. SSL är aktiverat för alla funktioner på webbsidor och i e-formuläret
4. E-formulär och webbsidor skapas med myndighetens logotype och i övrigt enligt myndigheten grafiska profil
5. Följande uppgifter kan fyllas i och kontrolleras och valideras i e-formuläret och uppgifterna är fördelade på ett antal olika olika skärmsidor:
  - a. Personnummer
  - b. Förnamn
  - c. Efternamn
  - d. Co-adress
  - e. Utdelningsadress
  - f. Postnummer
  - g. Postort
  - h. Två olika flervalstistor med vardera fem olika alternativ
  - i. Fem frågor med svarsalternativen Ja respektive Nej, varav tre är obligatoriska
  - j. Fem frågor där svaren anges som en textsträng, varav tre är obligatoriska.
  - k. Möjlighet att bifoga dokument till ansökan i enligt nedan
  - l. Elektronisk underskrift och inskick av e-formuläret enligt nedan
  - m. Möjlighet till direktbetalning av ansökningsavgift med kort enligt nedan
  - n. Presentation av mottagningsbekräftelse enligt nedan



6. Gränssnitt mot underskrift och kontroll av personlig e-legitimation ska erbjudas. Samtliga e-legitimationer enligt Kammarkollegiets ramavtal om eID ska kunna användas. Kostnader för e-leg-kontroller ska dock inte tas med i prisberäkningen.
7. Funktion som erbjuder möjlighet att bifoga ett dokument i TIFF eller PDF-format som bilaga till e-formuläret. Hälften av alla e-formulär beräknas ha ett dokument bifogat. Varje e-formulär med bifogat dokument är i genomsnitt 100 kB stor.
8. Funktion som erbjuder gränssnitt mot att betala en ansökningsavgift som direktbetalning med kort till extern betalväxeltjänst. Hälften av alla ansökningar beräknas betala in ansökningsavgiften på detta sätt. Externa kostnader för kortbetalning och extern betalväxeltjänst ska dock inte tas med.
9. Mottagnings-/ utskickfunktion som visar en mottagningsbekräftelse för den sökande på skärmen i PDF-format med alla uppgifter som fyllts i samt uppgifter om unikt ankomstID. Funktionen registrerar också uppgifterna i ett ankomstregister för myndigheten. Myndigheten kommer att betrakta registrering i ankomstregister som inkommen handling.
10. Det färdiga formuläret sparas dels som en XML-fil och dels om ett PDF-dokument som är identiskt med mottagningsbekräftelsen i myndighetens ankomstregister.
11. Mina sidor-funktion som erbjuder avsändaren möjlighet att spara e-formulär och mottagningsbekräftelse för fortsatt uppföljning av ärendets handläggning.
12. Det färdiga formuläret skickas vidare till myndighetens verksamhetsstödande system med asynkron SHS.
13. Leverans av statistik på antal inskickade e-formulär görs en gång i månaden till myndigheten.
14. Loggning av aktiviteter görs kontinuerligt och väsentliga händelser redovisas minst fyra gånger per år till myndigheten.

**Volymer:**

Transaktionsvolym uppgår till 100 000 per månad.

Antal unika externa användare antas uppgå till 500 000 under en treårsperiod.

Antalet användare av Mina sidor-funktionen beräknas till 250 000.

Införandestödande tjänster ska uppgå till 500 konsulttimmar. Beräkna och ange kostnaden för:

200 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 2,

200 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 3 och

100 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 4.



**Ange avgifter för e-tjänster i 3.1.4.1**

Nr	Antal formulär per månad	Startavgifter	Periodiska avgifter	Rörliga avgifter (baserade på användare, antal, volym etc.)	Totalt för tre års användning
3.1.4.1.1	100 000/ månad				

**Ange** hänvisningar till ingående priskomponenter och förklaring till uträkningar av delsummor. Om någon avgiftstyp inte tillämpas av er så ange '0' i aktuellt fält.

**Ange konsultpriser för införandetjänster i 3.1.4.1**

Nr	Antal konsulttimmar	Timpris kompetens-nivå 2	Timpris kompetens-nivå 3	Timpris kompetens-nivå 4	Totalt för 500 timmar
3.1.4.1.2	500 (200+200+100)				



### 3.1.4.2 Typfall nr 2 med kontaktstödjande tjänsteprofil, liten volym

**Förutsättningar:** Kostnad för en myndighet att ta i bruk kontaktstödjande tjänster med tillhörande verksamhets- och infrastruktur-tjänster och använda följande e-tjänster **under tre år**. En godkänd kravspecifikation har lämnats från myndigheten tre månader innan tjänsten ska starta.

#### **Följande e-tjänster ingår i det aktuella typfallet:**

- Informationstjänst
- Söktjänst
- Elektronisk datafångst
- Mina sidor
- Mottagning/utskick med ankomstregister
- Publicering/portal
- Säkert informationsutbyte (SHS)
- Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer

#### **Följande ska ingå i tjänsten:**

1. Samma funktioner och tjänster ingår som i föregående typfall,
2. enda skillnaden är att ärende- och användarvolymerna endast är en tiondel så stora:

#### **Volym:**

Transaktionsvolym uppgår till 10 000 per månad.

Antal unika externa användare antas uppgå till 50 000 under en treårsperiod.

Antalet användare av Mina sidor-funktionen beräknas till 25 000.

Införandestödjande tjänster ska uppgå till 500 konsulttimmar. Beräkna och ange kostnaden för:

200 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 2,

200 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 3 och

100 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 4.

Alla efterfrågade driftstödjande tjänster (drift, tjänstehantering, kundtjänst, uppföljning) ska ingå och uppfylla den specificerade tjänstenivån för normal tid (N) enligt Bilagan Överenskommelse om tjänstenivåer (SLA).

**Ange avgifter för e-tjänster i 3.1.4.2**

Nr	Antal formulär per månad	Startavgifter	Periodiska avgifter	Rörliga avgifter (baserade på användare, antal, volym etc.)	Totalt för tre års användning
3.1.4.2.1	10 000/månad				

**Ange** hänvisningar till ingående priskomponenter och förklaring till uträkningar av delsummor. Om någon avgiftstyp inte tillämpas av er så ange '0' i aktuellt fält.

**Ange konsultpriser för införandetjänster i 3.1.4.2**

Nr	Antal konsulttimmar	Timpris kompetens-nivå 2	Timpris kompetens-nivå 3	Timpris kompetens-nivå 4	Totalt för 500 timmar
3.1.4.2.2	500 (200+200+100)				



### 3.1.4.3 Typfall nr 3 med verksamhetsstödjande tjänstprofil, stor volym

**Förutsättningar:** Kostnad för en myndighet att ta i bruk verksamhetsstödjande tjänster med tillhörande infrastrukturtjänster och använda dem **under tre år**. En godkänd kravspecifikation har lämnats från myndigheten tre månader innan tjänsten ska starta.

#### Följande e-tjänster ingår i det aktuella typfallet:

- Publicering/portal
- Mottagning/utskick
- Diarium/ärendehantering
- Workflow
- Dokumenthantering
- E-arkiv
- Säkert informationsutbyte (SHS)

#### Följande ska ingå i tjänsten:

1. En extern webbplats på Internet och ett intranät med information om verksamheten (totalt 1000 webbsidor med i genomsnitt 1000 tecken per webbsida) ska skapas och underhållas med publiceringstjänsten. Myndigheten gör själv löpande uppdateringar av webbsidorna.
2. SSL är aktiverat för vissa funktioner på webbsidor och i e-formulär motsvarande ca 200 webbsidor.
3. Webbsidor skapas med myndighetens logotype och i övrigt enligt myndighetens grafiska profil.
4. Integration av webb med två myndighetsinterna verksamhetsdatabaser och med befintligt kontorsstöd/e-postsystem (Microsoft Office/Exchange eller likvärdigt)
5. Gränssnitt för underskrift och kontroll av personlig e-legitimation. Samtliga e-legitimationer enligt Kammarkollegiets ramavtal om eID ska kunna användas. Kostnader för e-leg-kontroller ska dock inte tas med i prisberäkningen.
6. Mottagnings-/ utskickfunktion för att skicka två olika meddelandetyper till Mina sidor i genomsnitt från vartannat ärende som inkommit. Utskick av meddelande om tillstånd/avslag till utdatatjänst via asynkron SHS varje vardag. Antalet tillstånd/avslag som skickas ut varje år är lika stor som antalet registrerade ärenden. Textinnehållet som skickas är i genomsnitt 10 kB per tillstånd. Externa kostnader för utdatatjänst ska dock inte tas med.
7. Automatisk registrering av uppgifter och handlingar som inkommit elektroniskt i diarie-/ärendehanteringstjänst för myndigheten.
8. Externt tillgängligt diarium och e-arkiv med offentliga allmänna handlingar på webbplatsen. Myndigheten har valt att visa grundläggande uppgifter om



- ärendet samt handlingen som visar myndighetens beslut för varje ärende samt möjlighet att söka i dessa.
9. Workflowtjänst med tre förprogrammerade ärendeprocesser. Följande moment som startar efter viss status i ärendeprocessen uppnått finns med;
    - a. automatisk registrering av elektroniskt inkomna ärenden
    - b. utskick till sökande med begäran av komplettering av ärendet med tidsbevakning då viss handling saknas
    - c. automatisk hämtning av uppgifter från annat register med SHS
    - d. funktion för tvåmannabeslut (godkännande av chef före slutligt beslut)
    - e. automatiskt utskick av meddelande till Mina sidor,
    - f. automatiskt utskick till utdatatjänst via Mottagning/utskick.
  10. Dokumenthanteringstjänst som integrerat stöd för dokumenthantering i ärendehandläggning och intern administration.
  11. E-arkivtjänst för myndighetens allmänna handlingar.
  12. Integration av workflowtjänst med mottagning/utskick och Mina sidor-funktion som erbjuder extern uppföljning av ärendehandläggning.
  13. Informationsutbyte med två externa förutbestämda mottagare genom att hämta två olika standardmeddelanden i XML-format med asynkron SHS-teknik. Hämtning görs vid registrering av varje nytt ärende. Storleken på varje mottaget meddelande är i genomsnitt 10 kB.
  14. Leverans av statistik och loggning av aktiviteter en gång i månaden till myndigheten.

#### **Volym:**

Transaktionsvolym uppgår till 100 000 ärenden per månad.

Antal myndighetsinterna användare antas uppgå till 1 000.

Antalet nyproducerade kontorsdokumentsidor per användare och år beräknas till 1 000 i dokumenthanteringstjänsten, varav 200 allmänna handlingar till e-arkivet. Varje dokument och handling är i genomsnitt 50 kB stor.

Införandestödjande tjänster ska uppgå till 1 000 konsulttimmar. Beräkna och ange kostnaden för:

500 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 2,

300 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 3 och

200 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 4.

Alla efterfrågade driftstödjande tjänster (drift, tjänstehantering, kundtjänst, uppföljning) ska ingå och uppfylla den specificerade tjänstenivån för normal tid (N) enligt Bilagan Överenskommelse om tjänstenivåer (SLA).

**Ange avgifter för tjänsten i 3.1.4.3**

Nr	Antal ärenden per månad	Startavgifter	Periodiska avgifter	Rörliga avgifter (baserade på användare, antal, volym etc.)	Totalt för tre års användning
3.1.4.3.1	100 000/månad				

**Ange** hänvisningar till ingående priskomponenter och förklaring till uträkningar av delsummor. Om någon avgiftstyp inte tillämpas av er så ange '0' i aktuellt fält.

**Ange konsultpriser för införandetjänster i 3.1.4.3**

Nr	Antal konsulttimmar	Timpris kompetens-nivå 2	Timpris kompetens-nivå 3	Timpris kompetens-nivå 4	Totalt för 1000 timmar
3.1.4.3.2	1 000 (500+300+200)				



### **Typfall nr 4 med verksamhetsstödjande tjänsteprofil, liten volym**

#### **Förutsättningar:**

Kostnad för en myndighet att ta i bruk verksamhetsstödjande tjänster med tillhörande infrastrukturjänster och använda dem **under tre år**. En godkänd kravspecifikation har lämnats från myndigheten tre månader innan tjänsten ska starta.

#### **Följande e-tjänster ingår i det aktuella typfallet:**

- Publicering/portal
- Mottagning/utskick
- Diarium/ärendehantering
- Workflow
- Dokumenthantering
- E-arkiv
- Säkert informationsutbyte (SHS)

#### **Följande ska ingå i tjänsten:**

1. Samma funktioner och tjänster ingår som i föregående typfall,
2. enda skillnaden är att ärende- och användarvolymerna endast är en tiondel så stora:

#### **Volymmer:**

Transaktionsvolym 10 000 ärenden per månad.

Antal myndighetsinterna användare antas uppgå till 100.

Antalet nyproducerade kontorsdokumentsidor per användare och år beräknas till 1 000 i dokumenthanteringstjänsten, varav 200 allmänna handlingar till e-arkivet. Varje dokument och handling är i genomsnitt 50 kB stor.

Införandestödjande tjänster ska uppgå till 1 000 konsulttimmar. Beräkna och ange kostnaden för:

500 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 2,

300 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 3 och

200 timmar enligt er prislistas högsta timpris för kompetensnivå 4.

Alla efterfrågade driftstödjande tjänster (drift, tjänstehantering, kundtjänst, uppföljning) ska ingå och uppfylla den specificerade tjänstenivån för normal tid (N) enligt Bilagan Överenskommelse om tjänstenivåer (SLA).

**Ange avgifter för tjänsten i 3.1.4.4**

Nr	Antal ärenden per månad	Startavgifter	Periodiska avgifter	Rörliga avgifter (baserade på användare, antal, volym etc.)	Totalt för tre års användning
3.1.4.4.1	10 000/månad				

**Ange** hänvisningar till ingående priskomponenter och förklaring till uträkningar av delsummor. Om någon avgiftstyp inte tillämpas av er så ange '0' i aktuellt fält.

**Ange konsultpriser för införandetjänster i 3.2.6.4**

Nr	Antal konsulttimmar	Timpris kompetens-nivå 2	Timpris kompetens-nivå 3	Timpris kompetens-nivå 4	Totalt för 1000 timmar
3.1.4.4.2	1 000 (500+300+200)				





### 3.2 Krav på samtliga e-tjänster

Här ställs sådana krav som är gemensamma för leverans av

- Kontaktstödjande tjänster som ska tillhandahålla ett effektivt och användbart stöd för aktuella målgrupper hos privatpersoner, företag och organisationer.
- Verksamhetsstödjande tjänster som ska stödja myndighetens informationshantering och effektiva handläggning av ärenden inom den egna organisationen och i samverkan med andra.
- Infrastrukturella tjänster som ska ge stöd i olika delar av ärendeprocessen och i andra processer, såväl kontaktstödjande som verksamhetsstödjande.

Observera att det under avsnittet administrativa krav 3.2.2 skall anges när respektive e-tjänst kommer att vara leveransklar för avrop.

#### 3.2.1 Funktionella krav på samtliga e-tjänster

3.2.1 skallkrav		
Nr	Krav	Svar
3.2.1.1	Anbudsgivarens drift <b>skall</b> minst kunna uppfylla den specificerade tjänstenivån för utökad tid (Ö) enligt Bilaga Överenskommelse om tjänstenivåer (SLA)	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.1.2	Anbudsgivaren <b>skall</b> vara beredd att uppdatera sina tjänster mot det som blir resultatet av <i>E-delegationens strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning</i> . Villkor för detta tecknas i tilläggsavtal. Här avses nödvändiga uppdateringar beträffande metoder för identifiering och godkända typer av elektroniska legitimationer och acceptans av intyg baserade på specifikation för en framtida identitetsfederering och gemensamma lösningar för säker kommunikation.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.1.3	Identifiering och underskrifter <b>skall</b> kunna erbjudas via e-legitimationer, enligt Kammarkollegiets gällande och kommande ramavtal inom elektronisk identifiering (eID), för anbudsgivarens tjänster med behov av identifiering för externa användare.  Anbudsgivaren <b>skall</b> i sin tjänst kunna hantera existerande gränssnitt för kontroll av elektroniska legitimationer och underskrift mot såväl utfärdare i ovan nämnda ramavtal som mot användares klienter utifrån dessa ramavtal i enlighet med kraven i 3.5.2.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



3.2.1.4	Anbudsgivaren <b>skall</b> , då eventuella nya ramavtal tillkommer för eID eller ramavtal finns för e-tjänstelegitimationer, anpassa tjänsterna för att kunna stödja inloggning/identifiering och underskrift via dessa ramavtal. Villkor för detta tecknas i tilläggsavtal.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.1.5	Användargränssnittet för färdiga funktioner som vänder sig till slutanvändare <b>skall</b> vara tillgängligt på svenska.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.1.6	Användargränssnittet för färdiga funktioner som vänder sig till administratörer/specialister <b>skall</b> vara tillgängligt på svenska eller engelska.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.2.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.2.1.7	Användargränssnittet för e-tjänster som vänder sig till externa användare <b>bör</b> kunna göras tillgängligt på olika språk och med olika teckenuppsättningar <b>Ange</b> hur kravet uppfylls. Flera språk med latinsk teckenuppsättning ger 1 poäng, stöd för teckenuppsättningar för övriga EU-språk ger +1 poäng, stöd för ytterligare teckenuppsättningar ger +1 poäng, stöd för valfria förekommande teckenuppsättningar ger max 4 poäng	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.1.8	I e-tjänsterna <b>bör</b> det finnas hjälpfunktioner som kan anropas av användaren, som ger automatiskt situationsanpassade anvisningar och som kan kundanpassas avseende innehåll och språk. <b>Ange</b> hur kravet uppfylls. Hjälpfunktion ger 1 poäng, situationsanpassning ger 1 poäng, kundanpassning av innehåll ger 1 poäng och kundanpassning avseende språk ger 1 poäng.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.1.9	e-tjänsterna <b>bör</b> använda svenska tecken och svensk alfabetisk ordning vid sökningar och sorteringar av svensk text <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.1.10	e-tjänsterna <b>bör</b> understödja att kunna överföra inkomna och upprättade handlingar till egen e-arkivtjänst, till extern e-arkivtjänst eller till kundens interna system för bevarande och att detta kan ske automatiskt enligt ett regelverk. <b>Ange</b> hur kraven uppfylls. Egen respektive extern tjänst respektive kundsystem ger vardera 1 poäng, om automatiskt enligt regelverk ytterligare 1 poäng.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.1.11	e-tjänster med tillhörande information <b>bör</b> kunna återställas till status som var aktuellt vid en viss dag och tid <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

### 3.2.2 Administrativa krav på samtliga e-tjänster

Anbudsgivaren **skall** erbjuda ett heltäckande utbud av de e-tjänster som efterfrågas. Inom varje funktionsområde måste anbudsgivaren ha ett huvudalternativ och det är endast för dessa huvudalternativ som svarsbilagan ska besvaras. Det är tillåtet att kunna erbjuda flera olika tjänstealternativ inom varje funktionsområde, förutsatt att de uppfyller samtliga skall-krav. Det är också möjligt att lägga till nya tjänstealternativ senare i ramavtalsperioden.



Endast huvudalternativen utvärderas avseende börkravsuppfyllnad och pris. Huvudalternativen skall således vara utgångspunkt för svaren på ställda krav och skall ligga till grund för anbudsgivarens prisuppgifter, med angiven kravuppfyllnad, för de efterfrågade typfallen. Ett annat villkor är att huvudalternativen måste tillhöra dem som är tidigast leveransklara.

För varje funktionsområde skall det framgå vilket som är anbudets huvudalternativ för tjänsten. Det görs genom att tjänstens för respektive leverantör unika ID-nummer avslutas med bokstaven "H".

<b>3.2.2 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.2.2.1	<p>På dagen för avtalstecknande <b>skall</b> minst tre av de efterfrågade tolv e-tjänsterna finnas leveransklara för avrop samt de återstående e-tjänsterna (utom kontroll av e-leg som är valfri) finnas klara senast ett år efter ramavtalsundertecknande.</p> <p>Uppfylls kraven?</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.2.2	<p>När en e-tjänst uppges vara leveransklar för avrop innefattar detta att samtliga tillhörande införande- och driftstödjande tjänster, dvs.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Förberedande insatser</li><li>• Införande- och integrationstjänster</li><li>• Utbildning</li><li>• Drift</li><li>• Tjänstehantering</li><li>• Kundtjänst</li><li>• Uppföljning</li></ul> <p>samtidigt också <b>skall</b> finnas tillgängliga för e-tjänsten enligt kraven under 3.6 och 3.7 nedan.</p> <p>Uppfylls kravet?</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



3.2.2		<b>börkrav</b>				
Nr		Krav				
		<p>På dagen för avtalstecknande <b>bör</b> så många som möjligt av de efterfrågade e-tjänsterna finnas leveransklara för avrop.</p> <p><b>Ange</b> i följande tabell vilka e-tjänster som kommer att vara leveransklara på avtalsdagen, samt för övriga e-tjänster hur många kvartal efter avtalsdagen som de senast kommer att finnas leveransklara för avrop, inklusive samtliga tillhörande införande- och driftstödande tjänster. Endast ett kryss per rad.</p>				
	<b>e-tjänst</b>	Klar avtalsdag ger 4 poäng	Klar inom 1 kvartal från avtalsdag ger 4 poäng	Klar inom 2 kvartal från avtalsdag ger 3 poäng	Klar inom 3 kvartal från avtalsdag ger 2 poäng	Klar inom 4 kvartal från avtalsdag ger 1 poäng
3.2.2.3	Informationstjänster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2.4	Elektronisk datafångst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2.5	Mina sidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2.6	Söktjänster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2.7	Mottagning och utskick, integration, gränssnitt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2.8	Diarietjänst och ärendehantering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2.9	E-arkiv/System för bevarande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2.10	Workflow/Processtyrning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2.11	Dokumenthantering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2.12	Publicering, web content management och portal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2.13	Säkert informationsutbyte enl. gällande specifikation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2.14	Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Maximal poängsumma är 4 poäng per krav. Maximalt kan 48 poäng erhållas för kraven 3.2.2.3 till 3.2.2.14.

**3.2.3 Arkitekturella krav på samtliga e-tjänster**

<b>3.2.3 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.2.3.1	Tjänsternas externa gränssnitt för import och export av data <b>skall</b> följa öppna specifikationer som gör det möjligt att utbyta information med andra leverantörers tjänster och system	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.3.2	Webbaserade e-tjänster <b>skall</b> kunna användas utan förlust av funktion med minst fyra av de webbläsare som kan väljas via <a href="http://www.browserchoice.eu">www.browserchoice.eu</a> som har utformats i enlighet med Europeiska kommissionens beslut om konkurrenslagar i december 2009	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.3.3	Anbudsgivarens driftmiljö och e-tjänster <b>skall</b> kunna stödja användning av IPv6-adresser	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.2.3 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.2.3.4	e-tjänsterna <b>bör</b> vara utformade för att kunna användas med olika typer av persondatorer och terminaler, inklusive avancerade mobiltelefoner, med olika arkitektur och operativsystem som användarklienter. Om skillnader finns mellan anbudsgivarens olika tjänster skall detta tydligt redovisas. Om inga skillnader finns ska även detta tydligt anges.  Ange hur kravet uppfylls. Stöd för stationära terminaler/persondatorer för minst tre olika operativsystem ger max 2 poäng, stöd för mobiltelefoner med minst tre olika operativsystem ger max 2 poäng. Avdrag 1 poäng per skillnad i terminalstödet mellan anbudsgivarens olika tjänster eller grupper av tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.3.5	e-tjänsterna <b>bör</b> följa en öppen, tjänstbaserad arkitektur (SOA, Service Oriented Architecture) eller motsvarande för att underlätta samverkan mellan tjänster, även gentemot andra leverantörers tjänster. Beskriv kortfattat vilka SOA-principer ni tillämpar, om möjligt med hänvisning till standarder eller specifikationer. Om skillnader eller begränsningar finns i SOA-stödet mellan era olika e-tjänster så ska detta tydligt anges.  <b>Ange</b> hur kravet uppfylls. Ger max 4 poäng för en enhetlig och öppen SOA eller motsvarande. Avdrag 1 poäng per begränsning eller skillnader i SOA-stödet mellan anbudsgivarens olika tjänster eller grupper av tjänster.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.3.6	Anbudsgivarens e-tjänster <b>bör</b> fungera ihop och enkelt kunna integreras med varandra i en sammanhängande e-tjänstarkitektur. Om e-tjänsterna ingår i olika tjänstefamiljer med sammanhängande e-tjänster så ska det klart framgå vilka e-tjänster som ingår i respektive familj eller svit. Erbjudna tjänstefamiljers arkitekturer kan företrädesvis beskrivas med stöd av översiktliga arkitekturbilder.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.2.3 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
	<b>Ange</b> hur kravet uppfylls, med hänvisning till de beskrivningar som efterfrågas i bilaga tjänstekatalog och med referens till eventuella ingående tjänster i bilaga realiseringsplan. En enhetlig och tydlig sammanhängande e-tjänstarkitektur ger max 4 poäng. Avdrag 1 poäng per begränsning eller skillnad mellan anbudsgivarens arkitektur för olika tjänster eller grupper av tjänster.	

### 3.2.4 Säkerhetskrav på samtliga e-tjänster

<b>3.2.4 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.2.4.1	Krav på säkerhetsmekanismer Leverantörens e-tjänster <b>skall</b> vara försedda med säkerhetsfunktioner för behörighetskontroll, säkerhetsloggning, intrångsskydd och skydd mot skadlig kod.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.4.2	Identifiering och kryptering  Användare <b>skall</b> säkert kunna identifiera att leverantörens e-tjänster kommer från leverantören utifrån servercertifikat utgivet av betrodd certifikatutfärdare eller motsvarande samt kontakten skall, där kunden så önskar, ske på ett insynsskyddat sätt via SSL/TLS kryptering eller motsvarande.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.2.4 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.2.4.3	Säkra utrymmen och skydd av utrustning  Ramavtalsleverantören bör för de e-tjänster som hanterar för myndigheten kritisk eller känslig information utanför myndighetens lokaler kunna inrymma dessa e-tjänsters informationssystem i säkra utrymmen inom ett avgränsat skalskydd med erforderliga skyddsåtgärder, säkerhetsavspärningar och tillträdeskontroller.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



3.2.4 börkrav		
Nr	Krav	Svar
	<p>Poängmodell B</p> <p>Ramavtalsleverantören bör kunna påvisa att man redan har drift åt kunder i säkra utrymmen som leverantören tillhandahåller med ovan angivna säkerhetskrav avseende system/ tjänster inklusive separation mellan kunderna.</p>	
3.2.4.4	<p>Behörighetsstyrning</p> <p>Behörighetsstyrningen via tilldelning av behörigheter till anbudsgivarens olika e-tjänster <b>bör</b> ha god flexibilitet för att kunna tillgodose myndigheters olika behov utifrån roller, egenskaper, organisationsenheter och begränsning av åtkomst till viss information.</p> <p>Poängmodell B</p> <p>Ramavtalsleverantören bör utifrån kravet kunna påvisa tjänster man redan idag tillhandahåller till små och stora myndigheter, eller organisationer med motsvarande behov, där behörighetstilldelningen har god flexibilitet. Ramavtalsleverantören bör relativt utförligt kunna beskriva denna flexibilitet.</p> <p>Ramavtalsleverantören bör dessutom kunna förklara hur motsvarande flexibilitet även kommer att kunna erbjudas för de offererade tjänsterna.</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.4.5	<p>Behörighetsadministration – enhetlighet</p> <p>Administration av behörigheter <b>bör</b> kunna ske på ett enhetligt sätt för anbudsgivarens samtliga tjänster.</p> <p>Ange hur kravet uppfylls. Om skillnader finns mellan anbudsgivarens olika tjänster skall detta tydligt redovisas. Om inga skillnader finns ska även detta tydligt anges. Enhetlighet för samtliga tjänster ger 4 poäng. Avdrag 1 poäng per olika sätt att administrera behörigheter mellan anbudsgivarens olika tjänster eller grupper av tjänster.</p> <p>■</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.4.6	<p>Behörighetsadministration – integration</p> <p>För att uppnå enhetlighet, användbarhet och effektivitet <b>bör</b> anbudsgivarens behörighetsadministration av egna tjänster kunna integreras med myndigheternas befintliga system för behörighetsadministration.</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



3.2.4 börkrav		
Nr	Krav	Svar
	<p>Poängmodell B</p> <p>Ramavtalsleverantören bör kunna påvisa tjänster som man redan idag tillhandahåller till kunder där en integration har gjorts av behörighetsadministrationen inkluderande både kundens egna tjänster/system och leverantörens erbjudna tjänster driftade hos leverantören. Denna integration ska ha medfört att den totala administrationen över tiden har blivit enhetlig, användarvänlig och effektiv.</p> <p>Ramavtalsleverantören ska även kunna redogöra för lösning i offererade tjänster för att uppfylla kravet.</p>	
3.2.4.7	<p>Behörighetsadministration – användarregistrering</p> <p>Rutiner för registrering och avregistrering av användare hos avropande myndighet samt tilldelning av behörigheter till tjänster och information för användare av anbudsgivarens tjänster bör kunna administreras av avropande myndighet.</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	Poängmodell B	
3.2.4.8	<p>Single sign-on</p> <p>Användare som är behörig till flera tjänster <b>bör</b> endast behöva logga in en gång för att få tillgång till hela det tjänsteutbud som anbudsgivare tillhandhåller där användaren är behörig</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<p>Ange hur kravet uppfylls.</p> <p>Ramavtalsleverantören bör kunna påvisa till kunder levererade och fortfarande använda tjänster som hanterar kritisk eller känslig information där användaren via en inloggning får tillgång till flera av de tjänster som erbjuds av leverantören. Ramavtalsleverantören ska även kunna redogöra för hur denna single sign-on är implementerad.</p> <p>Ramavtalsleverantören bör dessutom kunna förklara hur single sign-on kommer att implementeras för leverantörens tillhandahållna tjänster i anbudet.</p> <p>Poängmodell B</p>	
3.2.4.9	<p>Korrekt bearbetning i utveckling, underhåll och leverans</p> <p>Anbudsgivaren bör ha och tillämpa metoder för att säkerställa korrekt bearbetning under utveckling, underhåll och leverans av tjänst, innebärande att anbudsgivare kan tillhandahålla lämpliga säkerhetsåtgärder såsom:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. validering av indata för att säkerställa riktighet och relevans</li><li>2. valideringskontroller för att upptäcka förvanskningar som följd av bearbetningsfel eller avsiktlig manipulation</li><li>3. åtgärder för att säkerställa autenticitet och riktighet vid tjänsteanrop och överföring av meddelanden</li></ol>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>





<b>3.2.4 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
	4. validering av utdata för att bekräfta att såväl intern bearbetning som lagrad information är korrekt och funktionsduglig Poängmodell A	
	Ange hur kraven uppfylls. Ger max 1 poäng per delkrav. ■	
3.2.4.10	Styrning av åtkomst och skydd mot intrång Anbudsgivaren bör tillämpa metoder och säkerhetsanordningar för att styra åtkomst och hindra intrång och obehörig åtkomst till erbjudna tjänster, omfattande <ol style="list-style-type: none"><li>1. autentisering av användare i enlighet med en definierad åtkomstpolicy</li><li>2. kontroll av system- och tjänsteanrop inklusive registrering av lyckade och misslyckade försök till autentisering</li><li>3. identifiering, autentisering och behörighetsrutiner för systemverktyg och systemadministratörer som kan åsidosätta ordinarie skydd av system och tillämpningar</li><li>4. upptäckande, förebyggande och återställande säkerhetsåtgärder för skydd mot skadlig kod.</li></ol> Poängmodell A	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	Ange hur kraven uppfylls. Ger max 1 poäng per delkrav. ■	

**3.2.5 Användbarhetskrav på samtliga e-tjänster**

<b>3.2.5 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.2.5.1	<p>Anbudsgivaren <b>skall</b> kunna tillämpa en process vid utveckling och anpassning som säkerställer att e-tjänsterna uppvisar hög användbarhet och tillgänglighet och vara baserad på principer för användarcentrerad design i enlighet med ISO/FDIS 9241-210 Human-Centred Design Process for Interactive Systems, eller den tidigare ISO 13407:1999, eller likvärdigt. Principerna omfattar bl.a.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartläggning och analys av användare; deras behov, förutsättningar, ev. uppgifter och mål samt användningssammanhang.</li> <li>2. Utifrån användargrupperna; ställa upp mål, krav och kriterier på e-tjänsten i användningen.</li> <li>3. Utforma alternativa designlösningar; som skisser och prototyper.</li> <li>4. Utvärdera designlösningar med användare gentemot mål och krav – användbarhetstestningar.</li> </ol> <p>Om kravet uppfylls på annat sätt än genom tillämpning av standarden ovan, <b>beskriv</b> kort ert arbetssätt med avseende på de fyra punkterna ovan, inklusive hur slutanvändarna kan involveras i arbetet.</p> <p>■</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.5.2	Anbudsgivaren <b>skall</b> förbinda sig att på inbjudan av Kammarkollegiet eller e-Delegationen aktivt delta i nationella initiativ som kan komma att finnas för utveckling av användbarhet i e-förvaltningen. Exempel på tidigare sådana är <i>Nätverket 24-timmarsmyndigheten..</i>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.2.5.3	Anbudsgivaren <b>skall</b> förbättra e-tjänsterna utifrån funna problem i samband med användbarhets- och tillgänglighetstestningar samt utifrån förändrade behov.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.2.5 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.2.5.4	<p>För att kunna användas av bredast möjliga krets av användare <b>bör</b> anbudsgivaren vid utveckling och anpassning av e-tjänsterna kunna tillämpa följande standarder och riktlinjer inom användbarhets- och tillgänglighetsområdena, eller likvärdiga.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ISO 9241-11:1998, Riktlinjer för användbarhet</li> <li>2. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 1.0</li> <li>3. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0</li> <li>4. Vägledningen 24-timmarswebben, Verva 2006:5, eller framtida kommande användbarhetsvägledningar för den statliga förvaltningen</li> </ol> <p>Poängmodell A</p> <p>Ange hur kraven uppfylls. Ger max 1 poäng per delkrav.</p> <p>■</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.2.5 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.2.5.5	Anbudsgivaren <b>bör</b> i sin utveckling och anpassning av e-tjänster kunna <ol style="list-style-type: none"><li>1. Utgå från användarprofiler, ibland kallade personas</li><li>2. kunna hjälpa myndigheter att ta fram sådana.</li><li>3. skaffa kännedom om olika målgruppers förutsättningar och generella användningsbehov</li><li>4. dokumentera ovanstående.</li></ol>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	Poängmodell B	
3.2.5.6	E-tjänster som innefattar användargränssnitt mot slutanvändare <b>bör</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Användbarhetstestas innan de tas upp i anbudsgivarens tjänsteportfölj</li><li>2. dokumentationen från denna eller dessa tester samt hur användare (respondenterna) väljs ut för kontaktstödjande tjänster respektive verksamhetsstödjande tjänster bör finnas tillgängligt för avropande myndigheter</li><li>3. metoder och mätetal (användbarhetsmått) bör relatera till ISO 9241-11 eller likvärdigt,</li></ol>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	Poängmodell B	
3.2.5.7	De webbaserade e-tjänsterna <b>bör</b> <p>I samband med avroparens leveransprov kunna testas med avseende på uppfyllande av Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 1.0/2.0 eller likvärdigt.</p> <p>I samband med avrop bestäms de områden inom WCAG som ska ingå samt acceptansnivåerna.</p> <p>Testerna ska dokumenteras och göras tillgängliga för den avropande myndigheten.</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	Poängmodell B	
3.2.5.8	E-tjänster som innefattar användargränssnitt mot slutanvändare <b>bör</b> : <ol style="list-style-type: none"><li>1. I samband med avroparens leveransprov kunna testas med avseende på användbarheten i ett sk summativt test.</li><li>2. Acceptansnivåerna bestämmas i samband med avrop.</li><li>3. metoder och mätetal (användbarhetsmått) relatera till ISO 9241-11 eller likvärdigt, och anges hur respondenterna kommer att väljas ut samt om ni avser använda CIF<sup>2</sup> för att dokumentera användbarhetstesterna.</li><li>4. Testerna dokumenteras och göras tillgängliga för den avropande myndigheten.</li></ol>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	Poängmodell B	

<sup>2</sup> ISO/IEC 25062:2006, Software engineering — Software product Quality Requirements and Evaluation (SquaRE) – Common Industry Format (CIF) for usability test reports.



<b>3.2.5 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.2.5.9	E-tjänsterna gentemot en och samma användargrupp bör ha ett likartat beteende, interaktion och utformning, för att stödja bl.a. igenkänning och inläring,	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	Poängmodell B	
3.2.5.10	E-tjänsterna bör vara anpassningsbara med avseende på avropande myndighets kommunikationsstrategi, vilket bland annat inkluderar grafisk profil och språkdräkt.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	Poängmodell B	
3.2.5.11	Slutanvändarna <b>bör</b> själva kunna anpassa användargränssnittet till e-tjänsterna till sina individuella preferenser med avseende på <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kontrast</li><li>2. Val av typsnitt (serif och sans-serif)</li><li>3. Val av storlek på texten (typsnittets grad)</li></ol>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	Poängmodell B	



### 3.3 Krav på kontaktstödjande tjänster

Här ingår främst webbaserade e-tjänster som ska bidra till att tillhandahålla ett effektivt och användbart stöd för aktuella grupper av privatpersoner, företag och organisationer att söka information kring vissa frågor, initiera och följa ärenden samt på annat sätt kommunicera och utbyta information med en offentlig organisation. Det primära gränssnittet för kunden är webb där såväl persondatorer som mobila terminaler ska kunna användas. Även andra kanaler som e-post, traditionell telefoni och telefoni över Internet bör stödjas.

De kontaktstödjande tjänsterna ska bidra till att myndigheternas e-tjänster präglas av hög användbarhet och tillgänglighet så att målet i regeringens e-handlingsplan ”så enkelt som möjligt för så många som möjligt” kan förverkligas. Det kan bland annat innebära att tjänsterna bör kunna återsöka och använda befintliga användardata hos myndigheterna för att underlätta användardialogen. Tjänsterna ska också uppfylla adekvata krav på informationssäkerhet.

3.3 skallkrav		
Nr	Krav	Svar
3.3.1	Tjänsterna <b>skall</b> kunna användas utan krav på installation av för användarna avgiftsbelagda klientprogram på användarnas terminalutrustning.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

#### 3.3.1 Krav på Informationstjänster

Informationstjänster kan ge automatisk service och stöd för individuell kundinformation via kanaler som webb, e-post, SMS. Kompletterande tjänster kan vara t.ex. digitala assistenter för automatisk kundinformation med en språkmotor och en kunskapsdatabas.

##### 3.3.1.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Informationstjänster

3.3.1.1 skallkrav		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.3.1.1.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angiven kravuppfyllnad och typfallspriser. <b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.1.1.1.2	Tjänsten <b>skall</b> kunna ge kundinformation anpassad till den avropande myndighetens externt riktade verksamhet och uppdrag genom att ge funktions- och situationsanpassade svar på vanliga användarfrågor via webb	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.3.1.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.3.1.1.1.3	Tjänsten <b>skall</b> informera på svenska i tal och skrift	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.1.1.1.4	Tjänsten <b>skall</b> automatiskt kunna hänvisa till andra förekommande webbsidor, e-tjänster eller elektroniska dokument (föreskrifter, broschyrer, vägledningar, formulär) som ger fördjupad information om vanliga användarfrågor	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.3.1.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.3.1.1.1.5	Tjänsten <b>bör</b> kunna erbjuda en så kallad digital assistent, dvs. en automatiserad kundinformationstjänst baserad på en språkmotor och en kunskapsdatabas Poängmodell B	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Ange</b> hur assistenten fungerar, hur kunskapsdatabasen byggs upp och vilka kommunikationskanaler som understöds (webb, SMS.) [redacted]	
3.3.1.1.1.6	Tjänsten <b>bör</b> kunna samverka med chat, bloggar och så kallade Web 2.0 sociala media. Poängmodell B	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Ange</b> vilka möjligheter som erbjuds initialt och hur ni kommer att vidareutveckla integrationen med förekommande och framväxande sociala mediatjänster [redacted]	
3.3.1.1.1.7	Tjänsten <b>bör</b> kunna anlitas av slutanvändare med funktionshinder, t ex syn- och hörselskadade. Poängmodell B	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Ange</b> för vilka typer av funktionshinder hjälpmedel finns och hur detta går till [redacted]	
3.3.1.1.1.8	Tjänsten <b>bör</b> på avropande myndighets begäran kunna erbjuda kommunikation på andra språk än svenska Poängmodell B	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Ange</b> hur denna tjänst kan erbjudas och på vilka språk, teckenuppsättningar etc. [redacted]	
3.3.1.1.1.9	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga statistikfunktioner Poängmodell B	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Ange</b> vilka färdiga funktioner för att utvärdera och presentera statistik som finns [redacted]	



### 3.3.2 Krav på Elektronisk datafångst

Tjänster för e-formulär och annan elektronisk datafångst med konstruktion och publicering av mallar och formulär samt funktioner för att i en interaktion med användaren identifiera, hantera underskrifter ta emot, komplettera, kvalitetskontrollera, strukturera och tillhandahålla elektroniska indata.

Här ingår såväl manuell indataregistrering via tangentbord som överföring av strukturerade data skapade i andra program, som bokföringsdata från ekonomisystem och annan datafångst via olika kanaler.

Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer med mera, mot betalväxlar för förmedling av ansökningsavgifter osv. ingår också, se även funktioner för mottagning och utskick nedan.

#### 3.3.2.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Elektronisk datafångst

3.3.2.1 skallkrav		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.3.2.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angiven kravuppfyllnad och typfallspriser. Poängmodell B <b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.2.1.2	Anbudsgivaren <b>skall</b> erbjuda tjänster för att skapa och tillhandahålla e-formulär för datafångst med kontroll och validering via webb.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.2.1.3	Anbudsgivaren <b>skall</b> erbjuda tjänster för datafångst med kontroll och validering av ett stort antal objekt genom att uppgiftslämnaren kan överföra en fil med uppgifterna.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.2.1.4	Det <b>skall</b> finnas funktioner som möjliggör för användaren att få uppgifter förifyllda i ett e-formulär	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.2.1.5	Det <b>skall</b> finnas funktioner som möjliggör för användaren att bifoga olika typer av elektroniska dokument till ett e-formulär.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.2.1.6	Det <b>skall</b> finnas gränssnitt mot betalväxelleverantörer för att de som fyllt i ett e-formulär skall kunna betala ansökningsavgift genom direktbetalning online med kort.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.2.1.7	Det <b>skall</b> finnas funktioner som möjliggör för användaren att få en förhandsvisning och för att kunna skriva ut ett komplett ifyllt e-formulär.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.3.2.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.3.2.1.8	Ett ifyllt e-formulär <b>skall</b> efter validering kunna skrivas under med elektronisk underskrift med e-legitimationer enligt Kammarkollegiets ramavtal om eID.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.2.1.9	Det <b>skall</b> finnas funktioner som möjliggör för användaren att få en mottagningsbekräftelse efter att e-formuläret skickats in.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.2.1.10	Det <b>skall</b> finnas bärartjänster av data med SHS-teknik för att skicka e-formulär med dokument eller via annan datafångst till verksamhetsstödjande system.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.2.1.11	Ifyllda data i e-formulär och tillhörande metadata <b>skall</b> kunna lagras i XML-format	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.2.1.12	Tjänsten <b>skall</b> ha funktioner för statistik, övervakning och loggning av datafångst, tolkning.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.3.2.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.3.2.1.13	Elektronisk datafångst via olika typer av teknik och media förutom via webb <b>bör</b> erbjudas	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.3.2.1.14	Tjänster där olika typer av elektronisk datafångst kan kombineras <b>bör</b> erbjudas. Exempelvis att vissa uppgifter hämtas in via Internet och vissa via SMS.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.3.2.1.15	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda ett programbibliotek av färdiga funktioner med validering och felhantering av standardfält som kan återanvändas och kombineras vid konstruktion av e-formulär	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.3.2.1.16	Det <b>bör</b> erbjudas funktioner för att delvis fylla i och sedan spara e-formuläret för att kunna slutföras senare eller för att kunna kompletteras/godkännas av annan användare	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.3.2.1.17	Ett ifyllt e-formulär <b>bör</b> efter validering kunna skrivas under med elektronisk signatur av <i>flera</i> olika personer för förändringsskydd och oavvislighet som en integrerad del av tjänsten:	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.3.2.1.18	Det <b>bör</b> finnas färdiga funktioner som möjliggör för användaren att få uppgifter förifyllda i e-formuläret från databaser, från mina sidor eller från verksamhetsstödjande e-tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		





<b>3.3.2.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.3.2.1.19	Det <b>bör</b> finnas färdiga funktioner som möjliggör för användaren att vid ifyllnad ange en position på en karta och som därefter automatiskt kan registreras i e-formuläret	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	
3.3.2.1.20	Det <b>bör</b> finnas stöd för andra bärartjänster, utöver SHS, som kan användas för att överföra e-formulär med bilagda dokument eller via datafångst till verksamhetsstödjande system:	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	
3.3.2.1.21	Det <b>bör</b> finnas tjänster för att konvertera ett ifyllt e-formulär till olika data- och dokumentformat t.ex. XML/XSL, XHTML, PDF, RTF, MS Word, OpenOffice Writer eller likvärdiga.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell A</b>	
	<b>Ange</b> vilka formatkonverteringar som erbjuds. Ger 1 poäng per formatkonvertering, max 4 poäng.	
3.3.2.1.22	Det <b>bör</b> finnas färdiga funktioner så att avropande myndighet själv kan skapa och redigera e-formulär, t.ex. med stöd av förlagor och grafiskt gränssnitt	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	
3.3.2.1.23	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga funktioner för åtkomstkontroll så att ändring av e-formulär och metadata kan regleras och spåras till användaren.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	



### 3.3.3 Krav på Mina sidor

Tjänster för privatpersoner, företag och organisationer 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. Exempel på funktioner är identifiering via gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer med mera, personliga inställningar, skicka och ta emot meddelanden med bifogade dokument, eget arkiv för ansökningar, status för pågående ärenden.

#### 3.3.3.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Mina sidor

3.3.3.1 skallkrav		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.3.3.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angiven kravuppfyllnad och typfallspriser <b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.3.1.2	Mina sidor <b>skall</b> via elektroniska legitimationer kunna identifiera och ge innehavaren behörighet vid registrering och åtkomst.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.3.1.3	Mina sidor <b>skall</b> aktiveras genom ett aktivt val av en identifierad användare där användaren identifierar sig med elektronisk legitimation.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.3.1.4	Följande grundfunktioner <b>skall</b> kunna finnas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• personliga inställningar</li> <li>• skicka meddelanden, t.ex. förfrågningar och ansökningar med eventuella bifogade dokument</li> <li>• ta emot meddelanden, t.ex. med begäran om komplettering eller om ärendestatus med eventuella bifogade dokument</li> <li>• navigera, visa och läsa meddelanden, dokument och övrigt innehåll.</li> <li>• spara inskickade och mottagna elektroniska dokument</li> <li>• ta bort innehåll.</li> </ul>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.3.1.5	Tjänsten <b>skall</b> kunna innehålla tydliga regler som är tydligt presenterade för användaren om: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tjänsten är privat och kostnadsfri</li> <li>b. vad som lagras</li> <li>c. hur mycket som får lagras</li> <li>d. när olika typer av innehåll gallras</li> <li>e. hur en användare avslutar Mina sidor.</li> </ol>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.3.1.6	Det <b>skall</b> sättas upp ett lagringsutrymme för varje fysisk person och organisation som väljer att använda Mina sidor för att lagra skickade och mottagna meddelanden och dokument.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.3.1.7	Det <b>skall</b> finnas en funktion för att avisera att något har förändrats eller tillkommit på Mina sidor genom att ett meddelande skickas med uppgift om aktuell förändring till av innehavaren angiven kanal och adress.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.3.3.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.3.3.1.8	Användaren av Mina sidor <b>skall</b> själv kunna lägga in och ändra olika personliga inställningar som: <ol style="list-style-type: none"> <li>uppgifter om postadress, SMS och e-postadress.</li> <li>om och hur avisering skall göras</li> <li>eventuella begränsningar i funktioner som är valbara.</li> </ol>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.3.1.9	Det <b>skall</b> finnas färdiga funktioner för att automatiskt uppdatera Mina sidor med olika uppgifter från t.ex. befolkningsregister eller andra register.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.3.1.10	Tjänsten <b>skall</b> ha öppna integrationsgränssnitt med öppet deklarerade data- och dokumentformat för att kunna automatiskt ta emot och skicka data och dokument till andra tjänsteleverantörer.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.3.1.11	I en tjänsteleverans <b>skall</b> det framgå att den myndighet som tillhandahåller tjänsten inte förfogar över och inte kan förändra, nyttja eller läsa innehåll på Mina sidor, eftersom användarens innehåll på Mina sidor inte är offentliga handlingar.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.3.3.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.3.1.12	Det <b>bör</b> finnas en färdig funktion för att en användare skall kunna spara enskilda data och dokument från Mina sidor till egen dator.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.3.3.1.13	Tjänsten <b>bör</b> kunna ha funktioner för att underlätta integration av data från olika typer av andra e-tjänster på nätet, även med så kallade Web 2.0 media.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.3.3.1.14	Funktioner i Mina sidor <b>bör</b> kunna nås via mobila presentationsformat som mobiltelefoner, handdatorer, PDA m.m.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.3.3.1.15	En fysisk person som har behörighet för detta <b>bör</b> kunna läsa Mina sidor skapat för en organisation, kallat Organisationens sidor. Vilka fysiska personer som har vilken behörighet styrs av vilken tjänst det är och hur behörigheten definieras av den myndighet som är uppdragsgivare för tjänsten.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.3.3.1.16	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga integrationer till anbudsgivarens övriga e-tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell A</b>		
<b>Ange</b> till vilka övriga egna e-tjänster färdiga integrationer finns. 1 ger 1 poäng, 2-4 ger 2 poäng, 5-9 ger 3 poäng, 10-11 ger 4 poäng.		
3.3.3.1.17	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga övervaknings-, loggnings- och statistikfunktioner	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		



### 3.3.4 Krav på Söktjänster

Tjänster med kvalificerade sökmotorer och sökverktyg, som bygger på kraftfulla indexerings- och sökalgoritmer, presentationsmetoder och användargränssnitt.

#### 3.3.4.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Söktjänster

3.3.4.1 <i>skallkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.3.4.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angiven kravuppfyllnad och typfallspriser. <b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.4.1.2	Tjänsten <b>skall</b> erbjuda en kvalificerad, fristående söktjänst som bygger på kraftfulla matematiska indexerings- och sökalgoritmer för att söka i stora datamängder samt med ett användargränssnitt och presentationsmetoder som ger direktlänkar till specifika sökresultat.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.4.1.3	Tjänsten <b>skall</b> kunna samla in information från och söka i webbplatser baserade på olika typer av teknik på Internet och i intranät.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.4.1.4	Tjänsten <b>skall</b> utöver webbplatser kunna söka i flera andra typer datalager såsom dokumenthanteringssystem, databaser, e-postservrar och filsystem som söktjänsten kan samla information från och söka i.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.4.1.5	Tjänsten <b>skall</b> kunna söka i innehållet i olika typer av dokumentformat.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.4.1.6	Tjänsten <b>skall</b> ha färdiga funktioner för att kunna kategorisera sökresultatet på olika sätt som efter källa och/eller innehåll.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.4.1.7	Tjänsten <b>skall</b> ha färdiga funktioner för att användaren vid samma sökning ska kunna få träff i olika typer av källor som webbplatser, filsystem och databaser.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.4.1.8	Tjänsten <b>skall</b> kunna söka i datalager på innehåll med texter på såväl svenska som andra språk.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.3.4.1.9	Tjänsten <b>skall</b> kunna stödja individ- och rollbaserad behörighetshantering och identifiering av användaren, även via gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer, och begränsa presentationen av sökresultat till de källor och informationsobjekt som användaren har behörighet att söka i.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



3.3.4.1 börkrav																		
Nr	Krav	Svar																
		Erbjuds																
3.3.4.1.10	Söktjänsten <b>bör</b> kunna söka i metadatum för olika dokumentformat. Poängmodell B	Ja <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																
<b>Ange</b> för vilka dokumentformat som söktjänsten kan söka i metadatum om dokumentet: 5 format och fler ger 4 poäng																		
<table border="1"> <tr> <td>Text/HTML</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>Postscript</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PDF</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>MS Office</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>XML/XSL</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>Bildformat gif, jpg, tif</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Packade filer (zip)</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>Video/audio-filer</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			Text/HTML	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Postscript	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	PDF	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	MS Office	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	XML/XSL	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Bildformat gif, jpg, tif	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Packade filer (zip)	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Video/audio-filer	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
Text/HTML	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Postscript	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
PDF	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	MS Office	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
XML/XSL	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Bildformat gif, jpg, tif	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
Packade filer (zip)	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Video/audio-filer	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
3.3.4.1.11	Söktjänsten <b>bör</b> kunna söka i innehållet i olika dokumentformat. Poängmodell B	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																
<b>Ange</b> för vilka dokumentformat som söktjänsten kan söka i dokumentets innehåll: 5 format och fler ger 4 poäng																		
<table border="1"> <tr> <td>Text/HTML</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>Postscript</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PDF</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>MS Office</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>XML/XSL</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>Bildformat gif, jpg, tif</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Packade filer (zip)</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>Video/audio-filer</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			Text/HTML	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Postscript	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	PDF	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	MS Office	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	XML/XSL	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Bildformat gif, jpg, tif	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Packade filer (zip)	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Video/audio-filer	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
Text/HTML	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Postscript	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
PDF	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	MS Office	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
XML/XSL	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Bildformat gif, jpg, tif	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
Packade filer (zip)	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Video/audio-filer	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
3.3.4.1.12	Söktjänsten <b>bör ha ett antal</b> färdiga sökmetoder för att söka i text. Poängmodell B																	
<b>Ange</b> vilka metoder som finns. 5 metoder eller fler ger 4 poäng.																		
<table border="1"> <tr> <td>ange nyckelord</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>söka på ordstammar med wildcards,</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>ange fraser</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>använda boolska operatorer (and, or, not),</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>trunkering</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>ange värde inom viss ram eller inom viss mängd,</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>konceptuell sökning där angivna ords sammanhang tolkas</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			ange nyckelord	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	söka på ordstammar med wildcards,	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	ange fraser	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	använda boolska operatorer (and, or, not),	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	trunkering	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	ange värde inom viss ram eller inom viss mängd,	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>			konceptuell sökning där angivna ords sammanhang tolkas	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
ange nyckelord	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	söka på ordstammar med wildcards,	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
ange fraser	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	använda boolska operatorer (and, or, not),	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
trunkering	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	ange värde inom viss ram eller inom viss mängd,	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
		konceptuell sökning där angivna ords sammanhang tolkas	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>															
3.3.4.1.13	Söktjänsten <b>bör</b> kunna tillämpa teknik för mönstersökning (pattern recognition) för att söka fram relevant information i olika dokumentformat och teckenuppsättningar/bildformat Poängmodell B	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																
<b>Ange</b> hur kravet uppfylls och vilka format som stöds:																		
3.3.4.1.14	Söktjänsten <b>bör</b> kunna använda ytterligare sökmetoder för att effektivisera sökningen som automatisk textsammanfattning, relevansranking, automatisk namnigenkänning Poängmodell B.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																
<b>Ange</b> vilka sökmetoder som erbjuds																		



<b>3.3.4.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.3.4.1.15	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga integrationer till anbudsgivarens övriga relevanta e-tjänster Poängmodell B.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Ange</b> med vilka e-tjänster färdiga integrationer erbjuds [redacted]	
3.3.4.1.16	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga övervaknings-, loggnings- och statistikfunktioner Poängmodell B.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Ange</b> vilka färdiga funktioner för att utvärdera och presentera loggning och statistik som finns [redacted]	



### 3.4 Krav på Verksamhetsstödjande tjänster

Målet med tjänsterna är att uppnå en ökad effektivitet, säkerhet, tillgänglighet och enkelhet i ärende- och informationshanteringen inom den enskilda organisationen och i samverkan med andra organisationer. Tjänsterna ska på ett enkelt sätt kunna både kombineras och skapa ett effektivt och användbart stöd för berörda medarbetare i organisationen att driva verksamheten och handlägga sina ärenden samt hantera informationen i och kring ärendena. De verksamhetsstödjande tjänsterna ska genom samverkan med de kontaktstödjande tjänsterna bidra till att organisationen kan upprätthålla en god dialog och informationsutbyte med privatpersoner, företag, m.fl.

De krav som ställs i form av lagar och föreskrifter och som myndigheterna är skyldiga att följa innebär att de verksamhetsstödjande tjänster som erbjuds måste stödja och underlätta för myndigheterna att tillgodose dessa krav. Exempelvis behöver de verksamhetsstödjande tjänsterna vara utformade så att krav på bevarande av elektroniska handlingar hos en myndighet kan tillgodoses och att myndigheter i sitt arbete för ett säkert elektroniskt informationsutbyte kan tillämpa det offentliga regelverket. I princip ska de verksamhetsstödjande tjänsterna lämna stöd i hela ärendeprocessen och livscykeln för ett ärende, från det att handlingen inkommer eller upprättas tills det att ärendet är avslutat och ska bevaras. Typen av ärenden och hur de ska hanteras kan skilja stort. Det kan vara allt ifrån formella ärenden i myndighetsutövningen till mer informella ärenden som kundservice, bokningar m.fl. utan krav på diarieföring.

De verksamhetsstödjande tjänsterna ska bidra till att myndigheternas e-tjänster präglas av hög säkerhet, användbarhet och tillgänglighet så att målet i regeringens e-handlingsplan ”så enkelt som möjligt för så många som möjligt” kan förverkligas.

#### 3.4.1 Krav på Mottagning/utskick, integration, externa gränssnitt

Under mottagning och utskick sammanfattas funktioner som möjliggör säker in- och utdatahantering och integration. Dessa funktioner binder samman och kompletterar övriga tjänster för att få en fullständig elektronisk process.

Tjänster för mottagning av alla elektroniska dokument med t.ex. funktioner för tidstämpel, signering, mottagningskvittens.

Tjänster för utskick och registrering av utskick av elektroniska handlingar från myndigheten.

Tjänster för integration mellan här aktuella funktioner och organisationens befintliga system. Dessa kan innehålla funktioner för säker förmedling och konvertering av



information. Kan avse såväl interna integrationer mellan olika applikationer som externa integrationer.

Mottagning- och utskick ska vid behov kunna erbjuda enhetliga gränssnitt mot externa tjänster som:

- Gränssnitt för kontroll av elektroniska legitimationer och underskrift.
- Gränssnitt mot betalväxlar för betalning av ansökningsavgifter osv.
- Gränssnitt för mottagning av filer från skanningstjänsteleverantörer.
- Gränssnitt mot utdatatjänster med överföring av elektronisk information till utskriftsdistributör, externa e-arkiv-tjänster, SMS, e-post eller annan elektronisk distribution.

#### 3.4.1.1 Funktionella krav och användbarhetskrav Mottagning/utskick, integration, externa gränssnitt

3.4.1.1 <i>skallkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.4.1.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angiven kravuppfyllnad och typfallspriser <b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.1.1.2	Tjänsten <b>skall</b> ta emot, tidsstämpla, på begäran kvittera och validera inkommande elektroniska handlingar samt fördela och vidarebefordra dem för vidare handläggning.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.1.1.3	Tjänsten <b>skall</b> inifrån myndigheten ta emot, tidsstämpla, på begäran kräva mottagningsbevis och enligt sändlista skicka ut upprättade elektroniska handlingar via olika kanaler.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.1.1.4	Tjänsten <b>skall</b> erbjuda ett ankomstregister för att lagra alla elektroniskt inkommande ansökningshandlingar, dokument från olika typer av kanaler, med funktioner för unika ankomstnummer och olika sorteringsmöjligheter.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.1.1.5	Ankomstregistret <b>skall</b> kunna lagra elektroniska inkomna ansökningar med tillhörande handlingar med uppgifter om e-betalning, elektronisk underskrift i aktuell ansökan och vara tillgängligt för myndigheten för återsökning, presentation och kontroll.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.1.1.6	Tjänsten <b>skall</b> efter mottagning och före vidareändring av data och dokument erbjuda bearbetningskontroller via inställbara styrparametrar och regler för överföringskontroll, formatkontroll, konvertering, rimlighetskontroll, avstämningskontroll filtrering, fördelning enligt olika principer och till olika system, sammanslagning, uppdelning, avskiljning och gallring.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.1.1.7	Tjänsten <b>skall</b> innehålla köhanteringsfunktioner för att med automatik kunna återsända och återuppta mottagning respektive utskick utan förlust av data efter såväl planerade som oplanerade avbrott.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>





<b>3.4.1.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.4.1.1.8	Tjänsten <b>skall</b> vid behov kunna erbjuda enhetliga gränssnitt - för kontroll av elektroniska legitimationer och underskrift. - mot betalväxlar för betalning av ansökningsavgifter - för mottagning av filer från skanningstjänsteleverantörer. - mot utdatatjänster med överföring av elektronisk information till utskriftsdistributör, externa e-arkiv-tjänster, SMS, e-post eller annan elektronisk distribution	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.1.1.9	Tjänsten <b>skall</b> innehålla felhantering och loggning för fel som inträffar i kommunikationen, formatfel beroende på att tjänsten inte kan tolka meddelandet, fel beroende på att applikationen inte kan utföra den aktivitet som begärs	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.1.1.10	Tjänsten <b>skall</b> kunna erbjuda statistik till myndigheten över vilka transaktioner som genomförts och vad och hur mycket som är lagrat både vad avser antal, volym och frekvens.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.4.1.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.1.1.11	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga importfunktioner från andra system och tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.1.1.12	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga exportfunktioner till andra system och tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.1.1.13	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga konverteringsfunktioner från och till olika data- och dokumentformat	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.1.1.14	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga gränssnitt mot standardsystem för ekonomiadministration	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.1.1.15	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga funktioner för informationsförmedling till externa distributionstjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.1.1.16	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga integrationer med anbudsgivarens övriga e-tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell A</b>		
<b>Ange</b> till vilka övriga egna e-tjänster färdiga integrationer finns. 1 ger 1 poäng, 2-4 ger 2 poäng, 5-9 ger 3 poäng, 10-11 ger 4 poäng.		



### 3.4.2 Krav på Diarietjänst och ärendehantering

Diarietjänst och ärendehantering ska uppfylla rättsliga och funktionella krav på registrering av allmänna handlingar och övriga händelser i handläggning av ärenden. Grundläggande funktioner är att registrera och arkivera inkomna och upprättade elektroniska handlingar, t.ex. inkommande och utgående e-post samt indata från de kontaktstödjande tjänsterna. Förutom registreringsfunktionerna behövs stödfunktioner för ärendeprocessen som t.ex. bevakning, loggning och styrning av ärenden och handlingar.

Samtliga generella krav och samtliga krav på införande- och driftstödjande tjänster som är relevanta för aktuell e-tjänst måste vara uppfyllda senast vid den tidpunkt då e-tjänsten angivits vara tillgänglig för avrop.

#### 3.4.2.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Diarietjänst och ärendehantering

3.4.2.1 <i>skallkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.4.2.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angiven kravuppfyllnad och typfallspriser <b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.2.1.2	Tjänsten <b>skall</b> uppfylla kraven på registrering av allmänna handlingar enligt Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.2.1.3	Tjänsten <b>skall</b> kunna hantera registrering av såväl pappershandlingar som handlingar i elektronisk form, inklusive inkommande och utgående e-post, med eventuella bilagor i elektroniskt ursprungsformat, dvs utan att skriva ut papperskopior.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.2.1.4	Tjänsten <b>skall</b> ha öppna integrationsgränssnitt för att automatiskt kunna registrera ankommande och upprättade allmänna handlingar från verksamhetstillämpningar, egna och andra leverantörers e-tjänster samt kundens egna lokala system.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.2.1.5	Tjänsten <b>skall</b> kunna vara utformad som en fleranvändartjänst för kunden med differentierade funktioner och rättigheter för olika användarkategorier.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.2.1.6	Tjänsten <b>skall</b> ha funktioner för att styra och följa ärendeflöden, baserat på olika roller i ärendehantering som administratör, handläggare och beslutsfattare.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.2.1.7	Tjänsten <b>skall</b> stödja individ- och rollbaserad behörighetshantering, och även kunna stödja identifiering via gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.4.2.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.4.2.1.8	Enligt Myndighetsförordning 2007:515 skall statliga myndigheter varje år lämna en förteckning till Justitiekanslern (JK) över de ärenden som kommit till myndigheten före den 1 juli föregående år men som inte avgjorts vid årets utgång. Tjänsten <b>bör</b> ha en standardfunktion för att skapa listor enligt JK:s krav.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	
3.4.2.1.9	Tjänsten <b>bör</b> ha en färdig automatisk funktion för registrering/kategorisering av inkommande e-post.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	
3.4.2.1.10	Det <b>bör</b> finnas en färdig funktion för användaren att märka personuppgifter och andra känsliga/sekretessbelagda uppgifter på fält/ord/tecken-nivå för att kunna döljas dessa vid presentation, utskrift och publicering av uppgifter	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	
3.4.2.1.11	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga funktioner för att erbjuda allmänheten sökbarhet av diarieuppgifter via myndighetens externa webbplats. Av sekretess- och integritetsskäl behöver åtkomsten då kunna begränsas och automatiserade sökningar och sammanställningar förhindras.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	
3.4.2.1.12	Det <b>bör</b> vara möjligt att göra personliga inställningar av användargränssnittet för olika användarbehov avseende registreringsbilder, sökbilder och sökresultat.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	
3.4.2.1.13	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga integrationer med anbudsgivarens övriga e-tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Ange</b> till vilka övriga egna e-tjänster färdiga integrationer finns. 1 ger 1 poäng, 2-4 ger 2 poäng, 5-9 ger 3 poäng, 10-11 ger 4 poäng.	
3.4.2.1.14	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga övervaknings-, loggnings- och statistikfunktioner	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	



### 3.4.3 Krav på E-arkiv/System för bevarande

Tjänster för elektronisk arkivering eller system för bevarande (records management) fokuserar på funktioner för säkert bevarande av allmänna handlingar, både inkomna handlingar och upprättade elektroniska handlingar i slutgiltig version. Det kan vara antingen inskannade pappersoriginal eller fastställda, eventuellt elektroniskt underskrivna, elektroniska handlingar, i enlighet med Riksarkivets föreskrifter. Regelstyrd åtkomst- och behörighetskontroll, avställnings- och gallringsmöjligheter samt stöd för leverans till arkivmyndighet är viktiga egenskaper. Funktioner för att nå myndighetens arkiv från valfri plats och för att kunna erbjuda sökmöjligheter för allmänheten kan också ingå.

#### 3.4.3.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på E-arkiv/System för bevarande

3.4.3.1 <i>skallkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.4.3.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angiven kravuppfyllnad och typfallspriser <b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.3.1.2	Tjänsten <b>skall</b> kunna lagra och återsöka slutgiltiga elektroniska handlingar och dokument, oavsett format, med tillhörande metadata så att de kan bevaras enligt myndighetens regler och är skyddade mot avsiktlig eller oavsiktlig förändring eller förlust	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.3.1.3	Tjänsten <b>skall</b> uppfylla relevanta krav enligt Riksarkivets föreskrifter (RA-FS) och allmänna råd. Notera särskilt RAFS 2008:4 om arkivorganisation och RAFS 2009:1 och 2009:2 om arkivering av elektroniska handlingar	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.3.1.4	Tjänsten <b>skall</b> kunna anpassas till den avropande myndighetens processororienterade arkivredovisning med hänsyn till verksamhetsbehoven, inom ramen för gällande föreskrifter	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.3.1.5	Tjänsten <b>skall</b> erbjuda funktioner för migrering och konvertering av struktur, metadata och innehåll till framtida arkivversioner och handlingsformat	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.3.1.6	Tjänsten <b>skall</b> stödja individ- och rollbaserad behörighetshantering, och även kunna stödja identifiering via gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.3.1.7	Tjänsten <b>skall</b> kunna redovisa såväl elektroniska som analoga, fysiska handlingar	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.3.1.8	Tjänsten <b>skall</b> tillämpa öppna gränssnittsspecifikationer som gör det möjligt att automatiskt ta emot och arkivera handlingar från andra e-tjänster och system	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.4.3.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.4.3.1.9	Tjänsten <b>bör</b> kunna följa principerna enligt OAIS ISO 14721:2003 Open Archival Information System reference model, eller likvärdig.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.3.1.10	Tjänsten <b>bör</b> ha funktioner för att kunna överföra elektroniska handlingar som lämnas för bevarande i ej föreskrivna ursprungsformat till något av de godkända standardformat som föreskrivs av Riksarkivet i RAFS 2009:2.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.3.1.11	Personuppgifter och andra känsliga/sekretessbelagda uppgifter <b>bör</b> kunna märkas och döljas vid utlämnande av allmänna handlingar	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.3.1.12	Tjänsten <b>bör</b> ge stöd för att erbjuda allmänheten sökbarhet av offentliga allmänna handlingar via myndighetens externa webbplats. Av sekretess- och integritetsskäl måste åtkomsten till känsliga uppgifter då kunna begränsas och automatiska sökningar och sammanställningar kunna förhindras	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.3.1.13	Tjänsten <b>bör</b> stödja öppna specifikationer för att möjliggöra samverkan med och import/export av information till och från andra verksamhets-, dokumenthanterings- och arkivtjänster och system	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.3.1.14	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga lösningar för avställning av arkivalier och för leverans till arkivmyndighet av elektroniska handlingar med tillhörande metadata	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.3.1.15	Behörig administratör av tjänsten hos kunden <b>bör</b> kunna sätta upp och automatiskt hantera gallringsregler för olika typer av handlingar	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.4.3.1.16	Tjänsten <b>bör</b> kunna hantera flera typer av inleveranser, såsom <ul style="list-style-type: none"><li>- stora engångsleveranser med material från avställda system</li><li>- stora regelbundna leveranser från operativa system samt</li><li>- löpande leveranser av enskilda handlingar eller ärenden.</li></ul>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Ange</b> vilka olika leveransmodeller som kan hanteras. En eller två ger vardera 1 poäng, alla tre ger 4 poäng.		
3.4.3.1.17	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga integrationer till anbudsgivarens övriga e-tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Ange</b> till vilka övriga egna e-tjänster färdiga integrationer finns. 1 ger 1 poäng, 2-4 ger 2 poäng, 5-9 ger 3 poäng, 10-11 ger 4 poäng.		
3.4.3.1.18	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga övervaknings-, loggnings- och statistikfunktioner, inklusive loggar över sökningar och uttag av sekretessbelagda handlingar	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		



### 3.4.4 Krav på Workflow/Processtyrning

Tjänster för workflow eller processtyrning (process management) för att definiera, skapa och helt eller delvis automatiskt hantera regler och villkor som styr dokument-, händelse och rollbaserade ärendeflöden.

#### 3.4.4.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Workflow/Processtyrning

<b>3.4.4.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.4.4.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angiven kravuppfyllnad och typfallspriser <b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.2	Tjänsten <b>skall</b> ha funktioner för att formellt beskriva verksamhetsprocesser med roller och vägval enligt logiska villkor	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.3	Tjänsten <b>skall</b> ha funktioner för att styra och administrera enskilda ärendens bearbetning (instanser) i enlighet med krav 3.4.4.1.2, formellt beskrivna verksamhetsprocesser	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.4	Tjänsten <b>skall</b> stödja individ- och rollbaserad behörighetshantering, och även kunna stödja identifiering via gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer, för att skapa, ändra och ta bort processbeskrivningar	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.5	Tjänsten <b>skall</b> stödja individ- och rollbaserad behörighetshantering, och även kunna stödja identifiering via gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer, när så krävs för att delta i definierade processflöden	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.4.4.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.4.4.1.6	Processerna och deras roller, aktiviteter och logiska villkor <b>bör</b> kunna definieras med stöd av ett integrerat grafiskt ritverktyg	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.7	Processerna och deras roller, aktiviteter och logiska villkor <b>bör</b> kunna definieras och anpassas av verksamhetskunniga utan programmerarkompetens	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.8	Processbeskrivningar <b>bör</b> lagras enligt en öppen specifikation eller standard för att kunna exporteras till eller importeras från andra modelleringsprogram, tjänster och system	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.9	Följande villkor och funktioner <b>bör</b> stödjas. <b>Poängmodell A</b>	
	<b>Ange vilka.</b> Varje funktion ger 1 poäng.	
	Logiska villkorstester, pre- och post-aktivitet	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.4.4.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
	Tidsvillkor (deadline), absoluta och relativa	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	Parallella flöden (Split och Join)	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	Iterationer	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.10	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda funktioner för test och simulering av definierade processer. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.11	Ärendekön <b>bör</b> kunna visas för ansvarig handläggare och/eller behörig arbetsledare och tjänsten bör kunna ställas in så att val av/fördelning av ärenden mellan handläggare samt köordning kan påverkas. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.12	Lastbalansering <b>bör</b> kunna tillämpas både automatiskt och manuellt för arbetsfördelning mellan olika handläggare och/eller grupper av handläggare. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.13	Definierade processflöden <b>bör</b> vid behov och under kontrollerade former kunna ändras i enskilda pågående ärenden. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.14	Tjänsten <b>bör</b> ge stöd åt att exponera ärendestatus i egna ärenden för allmänheten, t.ex. via mina sidor, vilket innebär att frågeställaren säkert måste kunna identifieras och informationsåtkomsten begränsas. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.15	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga övervaknings-, loggnings- och statistikfunktioner. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.4.1.16	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga integrationer till anbudsgivarens övriga e-tjänster. <b>Poängmodell A</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Ange</b> till vilka övriga egna e-tjänster färdiga integrationer finns. 1 ger 1 poäng, 2-4 ger 2 poäng, 5-9 ger 3 poäng, 10-11 ger 4 poäng.	



### 3.4.5 Krav på Dokumenthantering

Tjänster för dokumenthantering med fokus på att administrera och säkert lagra elektroniska dokument under deras aktiva livscykel, med grundläggande egenskaper som check in/check out, versionshantering, statushantering samt åtkomst- och behörighetskontroll.

#### 3.4.5.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Dokumenthantering

<b>3.4.5.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.4.5.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angiven kravuppfyllnad och typfallspriser <b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga [redacted]	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.5.1.2	Tjänsten <b>skall</b> kunna hantera elektroniska dokument med tillhörande metadata, oavsett dokumentformat i en logisk lagringsstruktur, oberoende av tekniska filsystem och fysiska lagringsmedia	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.5.1.3	Tjänsten <b>skall</b> ha funktioner för check-in, check-out, versionshantering, statushantering och behörighetsstyrd åtkomstkontroll av elektroniska dokument	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.5.1.4	Tjänsten <b>skall</b> stödja individ- och rollbaserad behörighetshantering, och även kunna stödja identifiering via gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.5.1.5	Tjänsten <b>skall</b> kunna begränsa presentation av sökresultat till de dokumentstrukturer och dokument som användaren har behörighet till	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.4.5.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.4.5.1.6	Tjänsten <b>bör</b> stödja import/export av dokument och dokumentinsamlingar med tillhörande metadata enligt öppna specifikationer från/till andra dokumenthanterings-, e-arkiv och övriga e-tjänster och system. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.5.1.7	Metadataschema <b>bör</b> kunna väljas och anpassas efter verksamhetsbehov och eventuella interna eller externa riktlinjer om standarder eller specifikationer. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>





<b>3.4.5.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.4.5.1. 8	<b>Tjänsten</b> bör stödja såväl strukturerad sökning enligt vald metadatamodell som fritext/fulltextsökning på dokumentinnehåll i textbaserade dokumentformat. <b>Poängmodell B</b> <b>Ange</b> hur kravet uppfylls. [Redacted]	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.5.1.9	Ett dokument <b>bör</b> kunna vara lagrat i endast ett exemplar men samtidigt kunna tillhöra och sökas samt presenteras utifrån flera dokumentstrukturer eller vyer. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.5.1.10	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga integrationsgränssnitt till vanligt förekommande programpaket för kontorsstödsprogram som Microsoft Office, Open Office och likvärdiga. <b>Poängmodell A</b> <b>Ange</b> vilka integrationsgränssnitt till vilka kontorsstöd som finns färdiga. Ger 1 poäng per färdigt integrationsgränssnitt upp till 4 poäng. [Redacted]	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.5.1.11	Tjänsten <b>bör</b> ha inbyggt dokumentorienterat workflowstöd för granskning, redigering och godkännande/attest av dokument. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.5.1.12	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga funktioner för att automatiskt kunna överföra (rendera) dokument från ursprungligt format till enhetliga lagrings-/presentationsformat, som ISO 332000-1 (PDF), ISO 19005-1 (PDF/A) eller likvärdiga. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.5.1.13	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga övervaknings-, loggnings- och statistikfunktioner. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.5.1.14	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga integrationer till anbudsgivarens övriga e-tjänster. <b>Poängmodell A</b> <b>Ange</b> till vilka övriga egna e-tjänster färdiga integrationer finns. 1 ger 1 poäng, 2-4 ger 2 poäng, 5-9 ger 3 poäng, 10-11 ger 4 poäng. [Redacted]	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



### 3.4.6 Krav på Publicering, web content management och portal

Tjänsterna omfattar funktioner för att bygga, administrera och publicera innehåll och tjänster på interna och externa webbplatser. Viktiga funktioner är distribuerade, rollbaserade publiceringsrättigheter, arbetsflöden, versionshantering, loggning, spårbarhet och portalfunktioner. Tjänsterna ska t.ex. ge stöd för att bygga och underhålla de kontaktstödjande och verksamhetsstödjande tjänsterna enligt ovan.

#### 3.4.6.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Publicering, web content management och portal

<b>3.4.6.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.4.6.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angiven kravuppfyllnad och typfallspriser <b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.6.1.2	Tjänsten <b>skall</b> ha funktioner för att publicera och administrera innehåll och tjänster på interna och externa webbplatser och ge stöd för att bygga, anpassa och administrera övriga kontaktstödjande och verksamhetsstödjande tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.6.1.3	Tjänsten <b>skall</b> stödja individ- och rollbaserad behörighetshantering, och även kunna stödja identifiering via gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.6.1.4	Det <b>skall</b> finnas färdiga funktioner för att skapa fördefinierade mallar för typsnitt och layout.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.6.1.5	Det <b>skall</b> vara möjligt att förhandsvisa (preview) innehåll och layout före publicering.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.6.1.6	Det <b>skall</b> finnas färdiga funktioner för godkännande av publicering av innehåll:	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.6.1.7	Det <b>skall</b> vara möjligt att schemalägga såväl publicering som borttag av information och applikationer.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.6.1.8	Det <b>skall</b> vara möjligt att versionshantera publicerad information.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.4.6.1.9	Det <b>skall</b> finnas en sökfunktion för att söka på skapad webbplats	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



3.4.6.1 börkrav																						
Nr	Krav	Svar																				
3.4.6.1.10	Tjänsten <b>bör</b> kunna användas för publicering till andra presentationsformat och klientplattformar än traditionell webb, såsom mobiltelefoner, olika typer av PDA. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																				
3.4.6.1.11	Tjänsten <b>bör</b> kunna samverka med chat, bloggar och så kallade Web 2.0 sociala media. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																				
3.4.6.1.12	Tjänsten <b>bör</b> kunna hämta och publicera information från databaser. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																				
3.4.6.1.13	Olika vanligt förekommande informationsformat <b>bör</b> kunna administreras och publiceras och vid behov konverteras från andra format till understödda format. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																				
3.4.6.1.14	Det <b>bör</b> finnas färdiga funktioner för att automatiskt återställa en webbplats till en definierad tidpunkt (datum, klockslag) eller till en definierad version. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																				
3.4.6.1.15	Följande färdiga funktioner <b>bör</b> ingå i tjänsten och kunna sättas upp av användarorganisationens administratör av webbplatsen. Kryssa nedan vilka som ingår. <b>Poängmodell A</b>																					
	<table border="0"> <tr> <td>Anslagstavla</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>Bokningsfunktion</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Diskussionsforum/chat</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>Beställningsfunktion</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Konferensfunktion</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>Funktioner för bildarkiv</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Enkäter/formulär</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>Besöksstatistik</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Kalender</td> <td>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></td> <td>Webbkarta</td> <td></td> </tr> </table>	Anslagstavla	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Bokningsfunktion	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Diskussionsforum/chat	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Beställningsfunktion	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Konferensfunktion	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Funktioner för bildarkiv	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Enkäter/formulär	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Besöksstatistik	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Kalender	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Webbkarta		
Anslagstavla	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Bokningsfunktion	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																			
Diskussionsforum/chat	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Beställningsfunktion	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																			
Konferensfunktion	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Funktioner för bildarkiv	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																			
Enkäter/formulär	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Besöksstatistik	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																			
Kalender	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Webbkarta																				
	1 ja ger 1 poäng, 2-5 ja ger 2 poäng, 6-9 ja ger 3 poäng och 10 ja ger 4 poäng.																					
3.4.6.1.16	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga funktioner för att underlätta integration av data från och till andra tjänster på nätet med RSS (Really Simple Syndication/Rich Site Summary) eller likvärdigt format för syndikering; både för syndikering av information till andra webbplatser och för att nyttja syndikerat material från andra webbplatser. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																				
3.4.6.1.17	Tjänsten <b>bör</b> stödja öppna specifikationer för att möjliggöra samverkan och import/export av information och tjänster med andra publicerings-/portaltjänster och system. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																				
3.4.6.1.18	Tjänsten <b>bör</b> erbjuda färdiga övervaknings-, loggnings- och statistikfunktioner. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																				
3.4.6.1.19	Tjänsten <b>bör</b> ha färdiga integrationer till anbudsgivarens övriga e-tjänster. <b>Poängmodell A</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>																				
	<b>Ange</b> till vilka övriga egna e-tjänster färdiga integrationer finns. 1 ger 1 poäng, 2-4 ger 2 poäng, 5-9 ger 3 poäng, 10-11 ger 4 poäng.																					



## 3.5 Krav på Infrastrukturella tjänster

De infrastrukturella IT-tjänsterna behöver finnas som stöd i vissa delar av ärendeprocessen.

### 3.5.1 Krav på Säkert informationsutbyte

Tjänster för säkert informationsutbyte mellan tillämpningar över Internet och Intranet. Anbudsgivaren levererar tjänster under ramavtalsperioden som följer för tillfället aktuell SHS-specifikation eller motsvarande och ska kunna medverka i den gemensamma utvecklingen i den gemensamma samarbetsgruppen. Arbete med en ny version av specifikationerna utgående från krav från e-delegationen pågår.

#### 3.5.1.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Säkert informationsutbyte

3.5.1.1 <i>skallkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
3.5.1.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angivna kravuppfyllnad och typfallspriser <b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.5.1.1.2	Nuvarande SHS Tjänsten för säkert informationsutbyte <b>skall</b> fungera i enlighet med specifikationen för SHS 1.2. Se <a href="http://www.openshs.se">www.openshs.se</a>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.5.1.1.3	Nästa version av funktioner för säkert informationsutbyte Då specifikation för nästa version av funktioner för säkert informationsutbyte (SHS version 2 eller motsvarande) finns framtagen <b>skall</b> anbudsgivaren även tillhandahålla detta. Villkor för detta tecknas i tilläggsavtal. SHS version 1 och version 2 eller motsvarande <b>skall</b> då kunna tillhandahållas parallellt.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.5.1.1.4	Interoperabilitet Anbudsgivaren <b>skall</b> vara beredd att tillhandahålla tjänster som vid behov möjliggör interoperabilitet mellan nästa version av funktioner för säkert	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



3.5.1.1 <i>skallkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
	informationsutbyte (version 2 eller motsvarande) och SHS version 1. Villkor för detta tecknas i tilläggsavtal.	
3.5.1.1.5	<p>Samverkansgrupp</p> <p>Anbudsgivaren <b>skall</b> vara beredd att medverka i ett forum för samverkan och utveckling av SHS-tjänsten på inbjudan av e-delegationen eller Kammarkollegiet, tillsammans med ett antal myndigheter och de leverantörer som får ramavtal.</p> <p>Denna samverkan är bland annat viktig för att få fram nästa version av funktioner för säkert informationsutbyte (SHS version 2 eller motsvarande).</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.5.1.1.6	<p>Kommunikationsparter</p> <p>Det <b>skall</b> vara möjligt för en myndighet att via tjänsten överföra information till en annan myndighet som:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• utnyttjar samma tjänst hos samma tjänsteleverantör</li><li>• utnyttjar motsvarande tjänst hos en annan tjänsteleverantör inom ramavtalet</li><li>• har egen SHS-produkt (SHS-nod) i sin egen miljö.</li></ul>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



### 3.5.2 Krav på Tjänster för gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer

Med tjänster för gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer avses hantering av autentiseringsdialog mot innehavaren av e-legitimation, mellanliggande funktioner samt dialog med certifikatutfärdare. Spärrfrågor skickas till respektive utfärdare/eID-leverantör av e-legitimationen. Namn på tjänsten kommer att förhandlas.

Tjänsten bör erbjudas i två former, utvidgad respektive enkel. I bägge fallen har kunden alltid avtal med aktuella eID-leverantörer.

Enkel tjänst innebär att man kan erbjuda hantering av tjänsten men att fakturering och betalning enbart avser den egna tjänsten. För den validering som utförs av eID-leverantören faktureras kunden av eID-leverantören. Kunden har separat avtal enligt Elektronisk identifiering (eID) 2008.

Utvidgad tjänst innebär att man kan erbjuda hantering av tjänsten och att man tar ett administrativt ansvar som omfattar att sköta å kundens vägnar, nödvändig interaktion med utfärdarna av e-legitimationerna och att fakturering och betalning både för leverantören av e-förvaltningsstödjande tjänster och för eID-leverantörens kontroll sker enbart till leverantören av e-förvaltningsstödjande tjänster. Detta förutsätter en överenskommelse mellan anbudsgivaren och utfärdarna/eID-leverantörerna och att kunden har separat avtal enligt Elektronisk identifiering (eID) 2008.

Kravställning i avsnitt 3.5.2 kommer att tas upp vid eventuell förhandling.

Se även e-delegationens förslag till e-strategi på [www.edelegationen.se](http://www.edelegationen.se) för en bakgrundsbeskrivning. För närvarande kan Kammarkollegiet inte lämna närmare information om den framtida infrastrukturen för elektroniska legitimationer.

Som upplysning kan nämnas att utanför denna upphandling kan anbudsgivare vara återförsäljare till eID-leverantörerna och kan då som leverantör ta ett helhetsgrepp genom att vara både leverantör av tjänster inom ramavtalsområdet E-förvaltningsstödjande tjänster och av tjänster inom ramavtalsområdet Elektronisk identifiering (eID) 2008.



	<b>3.5.2</b>	<b>Svar</b>
3.5.2.1	Utvidgad och/eller enkel tjänst för gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer och underskrifter <b>skall</b> offereras.	Utvidgad <input type="checkbox"/> Enkel <input type="checkbox"/>

### 3.5.2.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer

<b>3.5.2.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.5.2.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ange det unika ID-numret för den tjänst som är anbudsgivarens huvudalternativ inom funktionsområdet. Huvudalternativet måste tillhöra de tidigast leveransklara e-tjänsterna inom funktionsområdet och vara det som ligger till grund för följande angivna kravuppfyllnad och prisuppgifter	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Ange</b> huvudalternativets unika IDnr i anbudets tjänstekatalog eller realiseringsbilaga	
3.5.2.1.2	<b>Stöd för identifiering och underskrift</b> Gränssnitt mot kontrolltjänsten <b>skall</b> ge stöd för elektronisk legitimering och elektronisk underskrift vid användning av elektronisk legitimation. I detta ingår att: <ul style="list-style-type: none"> <li>via certifikatutfärdare kontrollera att certifikatet inte var spärrat samt att kontrollera att dess giltighetstid inte hade löpt ut när det användes för elektronisk legitimering eller elektronisk underskrift</li> <li>kontrollera äktheten hos certifikat, spärrlistor samt stöd i kontroll av elektroniska handlingar som försetts med elektronisk underskrift.</li> <li>verifiering av certifikatutgivare och eventuella certifikatkedjor</li> <li>stödja nödvändig kontakt med den klient som används av innehavaren av den elektroniska legitimationen som stöd i identifieringsdialogen med innehavarens klient)</li> </ul>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.5.2.1.3	<b>Omfattning avseende utfärdare av elektronisk legitimation</b> Gränssnitt mot kontrolltjänsten <b>skall</b> kunna hantera alla elektroniska legitimationer utfärdade av certifikatutfärdare som omfattas av Kammarkollegiets ramavtal för personliga e-legitimationer.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.5.2.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
	Kammarkollegiet har för närvarande ramavtal med certifikatutfärdarna Svenska Handelsbanken, Nordea, Swedbank och TeliaSonera.  Gränssnitt mot kontrolltjänsten <b>skall</b> även kunna hantera elektroniska legitimationer som omfattas av eventuella framtida ramavtal. Villkoren för detta tecknas i tilläggsavtal.	
3.5.2.1.4	<b>Omfattning avseende stöd för klienter</b> Stöd i gränssnitt mot kontrolltjänsten <b>skall</b> finnas för de klienter som ingår i certifikatutfärdarnas ”paket” för innehavare av elektronisk legitimation.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

### 3.5.2.2 Priskrav på gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer

Prismodeller och priser för denna tjänst kan komma att tas upp i Kammarkollegiets eventuella ramavtalsförhandlingar. Det är önskvärt att olika prismodeller kan erbjudas till myndigheter med olika användningsprofiler.

<b>3.5.2.2 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.5.2.2.1	En prismodell som består av följande priskomponenter <b>bör</b> erbjudas, om komponent inte används ange 0 kr: <ul style="list-style-type: none"><li>• Myndighetens anslutningsavgift</li><li>• Myndighetens abonnemangsavgift per månad</li><li>• Transaktionsavgift per identifieringskontroll</li><li>• Transaktionsavgift per underskriftkontroll</li></ul>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	





### 3.5.3 Krav på Kontroll av elektroniska legitimationer (option)

Denna tjänst är en option, d v s den måste inte erbjudas av anbudsgivaren. Tjänsten kan om den inte erbjuds i anbudet tillföras under förvaltningen av avtalet. Tjänsten kommer inte att utvärderas och poängsättas men kraven skall uppfyllas. Namnet på tjänsten kommer eventuellt att förhandlas.

Åtkomsten till tjänsten ska kunna göras via OSIF programgränssnittet. Tjänsten ger en möjlighet för kunden att nå tjänsten ”Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer” från andra e-tjänster än de som ingår i leverantörernas e-förvaltningsstödjande tjänster som egna e-tjänster och system.

	<b>3.5.3</b>	<b>Erbjuds</b>
3.5.3.1	Offererar anbudsgivaren tjänsten kontroll av elektroniska legitimationer och underskrifter (option).	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

Om svaret ovan är nej så ska följande frågor under avsnitt 3.5.3 ej besvaras.

#### 3.5.3.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Kontroll av elektroniska legitimationer

<b>3.5.3.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.5.3.1.1	<b>Tillgång till programgränssnitt för avropsberättigade</b> Anbudsgivaren <b>skall</b> erbjuda programgränssnittet så att avropsberättigade på ramavtalet via detta kan nå tjänsten ”Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer”. Erbjudandet skall minst omfatta gränssnittet OSIF 2.0 inklusive eventuella senare versionsupdateringar. Se <a href="http://www.openshs.se">www.openshs.se</a>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



### 3.6 Krav på Införandestödjande tjänster

Införandestödjande tjänster utgörs av stöd till myndigheternas arbete med att planera, införa och upprätthålla e-tjänsterna i förfrågningsunderlaget. De införandestödjande tjänsterna innefattar i huvudsak konsultuppdrag och utbildningsinsatser.

Här ställs övergripande krav på tjänsterna under 3.6.

#### 3.6.1 Administrativa krav på Införandestödjande tjänster

3.6.1 <i>skallkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.6.1.1	De konsulter som efterfrågas i de kommande kraven <b>skall</b> kunna erbjudas på kompetensnivåerna 2, 3 och 4. Konsulter på högre och lägre kompetensnivåer får erbjudas.  För kriterier på kompetensnivåer, se bilaga A1 Definitioner.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

#### 3.6.2 Priskrav på Införandestödjande tjänster

3.6.2 <i>skallkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.6.2.1	Anbudsgivarens prislista för konsulter <b>skall</b> innehålla högstapriser per timme för minst kompetensnivåerna 2,3 och 4 samt högstapriser per timme för uppdragsvolymerna uppgående till under 100 timmar respektive till över 1000 timmar. Priser för ytterligare kompetensnivåer och andra uppdragsvolymerna får erbjudas.  Uppfylls kravet?	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



### 3.6.3 Säkerhetskrav på Införandestödande tjänster

3.6.3 börkrav		
Nr	Krav	Erbjuds
3.6.3.1	<p><b>Konsulter som stöd i myndighetens säkerhetsarbete</b></p> <p>Anbudsgivaren <b>bör</b> kunna erbjuda konsulter med relevant kompetens som stöd i myndighetens säkerhetsarbete, omfattande bland annat</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Riskanalys</li><li>• Informationsklassificering</li><li>• Säkerhetsåtgärder</li></ul> <p>Anbudsgivarens erbjudna konsulter bör ha kompetens och tidigare erfarenheter relevanta för myndigheternas säkerhetsarbete.</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<p><b>Ange</b> på vilka kompetensnivåer 2-4 som ni disponerar konsulter som i huvudsak (&gt;75%) arbetar med ovanstående säkerhetsfrågor. För kriterier på kompetensnivåer, se bilaga A1 Definitioner.</p> <p>Poäng ges för högsta erbjudna kompetensnivå minus 1, dvs kompetensnivå 4 ger 3 poäng osv. Tillägg 1 poäng om alla tre kompetensnivåerna kan erbjudas.</p> <p>■</p>	

**3.6.4 Användbarhetskrav på Införandestödjande tjänster**

<b>3.6.4 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.6.4.1	<p>Anbudsgivaren <b>bör</b> kunna tillhandhålla följande yrkesmässiga roll inom användbarhets- och tillgänglighetsområdet:  <b>Användbarhetsledare</b> (eller användbarhetsdesigner, användbarhetsspecialist, user experience architect/designer, effektstrateg)            (Användbarhetsledaren ansvarar för att nödvändiga användbarhets- och tillgänglighetsaktiviteter genomförs i utvecklingen och att kunskapen om målgrupper, behov och krav förmedlas till övriga projektmedlemmar. Användbarhetsledarens arbete styr mot definierade och önskvärda effektvinster och verksamhetsnyttan)</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<p><b>Ange</b> på vilka kompetensnivåer (2-4) som ni disponerar konsulter som i huvudsak (&gt;75%) arbetar i denna roll inom användbarhets- och tillgänglighetsområdet. För kriterier på kompetensnivåer, se bilaga A1 Definitioner.</p> <p>Poäng ges för högsta erbjudna kompetensnivå minus 1, dvs kompetensnivå 4 ger 3 poäng osv. Tillägg 1 poäng om alla tre kompetensnivåerna kan erbjudas.</p>	
3.6.4.2	<p>Anbudsgivaren <b>bör</b> kunna tillhandhålla följande yrkesmässiga roll inom användbarhets- och tillgänglighetsområdet:  <b>Interaktionsdesigner</b>            (Interaktionsdesignern beskriver utifrån verksamhets- och målgruppsanalysen och kraven, interaktionen som äger rum mellan användarna och e-tjänsten, hur funktioner och informationen i e-tjänsten ska struktureras och presenteras. Exempel på arbetsuppgifter är att ta fram skisser och prototyper på hur användargränssnittet ska vara utformat. Interaktionsdesignern och den grafiska formen ligger till grund för den tekniska utvecklingen/anpassningen av e-tjänstens användargränssnitt, samt den tekniska tillgängligheten, men även pedagogisk och språklig tillgänglighet kan komma ifråga)</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<p><b>Ange</b> på vilka kompetensnivåer 2-4 som ni disponerar konsulter som i huvudsak (&gt;75%) arbetar i denna roll inom användbarhets- och tillgänglighetsområdet. För kriterier på kompetensnivåer, se bilaga A1 Definitioner.</p> <p>Poäng ges för högsta erbjudna kompetensnivå minus 1, dvs kompetensnivå 4 ger 3 poäng osv. Tillägg 1 poäng om alla tre kompetensnivåerna kan erbjudas.</p>	



<b>3.6.4 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.6.4.3	<p>Anbudsgivaren <b>bör</b> kunna tillhandhålla följande yrkesmässiga roll inom användbarhets- och tillgänglighetsområdet:</p> <p><b>Grafisk formgivare</b> (Den grafiska formgivaren tar fram den grafiska formen för e-tjänsten och arbetar tillsammans med användbarhetsledaren, interaktionsdesignern och utvecklarna för att skapa ett tydligt och tilltalande användargränssnitt. Den grafiska formen för e-tjänsten bör i de flesta fallen överensstämja väl med organisationens grafiska profil. Den grafiska formgivaren jobbar främst med det estetiska uttrycket)</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<p><b>Ange</b> på vilka kompetensnivåer 2-4 som ni disponerar konsulter som i huvudsak (&gt;75%) arbetar i denna roll inom användbarhets- och tillgänglighetsområdet. För kriterier på kompetensnivåer, se bilaga A1 Definitioner.</p> <p>Poäng ges för högsta erbjudna kompetensnivå minus 1, dvs kompetensnivå 4 ger 3 poäng osv. Tillägg 1 poäng om alla tre kompetensnivåerna kan erbjudas.</p>	
3.6.4.4	<p>Anbudsgivaren <b>bör</b> kunna tillhandhålla följande yrkesmässiga roll inom användbarhets- och tillgänglighetsområdet:</p> <p><b>Testare av användbarheten</b> (Avser arbete med att kontrollera att e-tjänsten fungerar i användning, till exempel att användarna enkelt kan använda e-tjänsten och har nytta av det. I ett användningstest får användare ur e-tjänstens målgrupper utföra realistiska uppgifter. Då identifieras problem som uppstår i användningen och orsakerna till dessa. Resultatet används för att åtgärda problemen innan e-tjänsten sätts i drift och planera framtida utvecklingsarbete (sk. formativ utvärdering) såväl som för att mäta en e-tjänsts användbarhet efter införandet (sk. summativ utvärdering)</p>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<p><b>Ange</b> på vilka kompetensnivåer 2-4 som ni disponerar konsulter som i huvudsak (&gt;75%) arbetar i denna roll inom användbarhets- och tillgänglighetsområdet. För kriterier på kompetensnivåer, se bilaga A1 Definitioner.</p> <p>Poäng ges för högsta erbjudna kompetensnivå minus 1, dvs kompetensnivå 4 ger 3 poäng osv. Tillägg 1 poäng om alla tre kompetensnivåerna kan erbjudas.</p>	



### 3.6.5 Krav på Förberedande insatser

Förberedande insatser innefattar att kunna erbjuda förstudier och metodstöd exempelvis för att genomföra nyttokalkyler, behovs- och målgruppsanalyser och val av säkerhetsnivåer.

#### 3.6.5.1 Funktionella krav på förberedande tjänster

<b>3.6.5.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.6.5.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> kunna erbjuda förstudier och metodstöd för att genomföra behovs- och målgruppsanalyser för e-tjänster.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.6.5.2	Anbudsgivaren <b>skall</b> kunna erbjuda förstudier och metodstöd för att genomföra val av säkerhetsnivåer för e-tjänster.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.6.5.3	Anbudsgivaren <b>skall</b> kunna erbjuda förstudier och metodstöd för att genomföra kostnads- och nyttokalkyler för e-tjänster.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.6.5.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
3.6.5.4	Anbudsgivaren <b>bör</b> kunna erbjuda konsulter för behovs- och kostnads-nyttanalyser, verksamhetsutveckling, verksamhetsmodellering och verksamhetsstrategier avseende införande av e-tjänster. <b>Poängmodell A</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Ange</b> på vilka kompetensnivåer (2-4) som ni disponerar konsulter som i huvudsak (>75%) arbetar med ovanstående frågor. För kriterier på kompetensnivåer, se bilaga A1 Definitioner.  Poäng ges för högsta erbjudna kompetensnivå minus 1, dvs kompetensnivå 4 ger 3 poäng osv. Tillägg 1 poäng om alla tre kompetensnivåerna kan erbjudas.	
3.6.5.5	Anbudsgivaren <b>bör</b> tillämpa dokumenterade metoder för framtagning av studier, modeller och strategier. <b>Poängmodell B</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



### 3.6.6 Krav på Införande- och integrationstjänster

Insatser för att införa e-förvaltningsstödande tjänster och integrera dessa mot andra befintliga applikationer och tjänster samt stöd under övriga delar av tjänsternas livscykel inkluderat avslut av tjänst.

#### 3.6.6.1 Funktionella krav på Införande- och integrationstjänster

<b>3.6.6.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.6.6.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> kunna erbjuda konsulter för -konfiguration -installation -anpassningar -integration -driftplanering -driftsättning av samtliga offererade e-tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.6.6.2	Anbudsgivaren <b>skall</b> kunna erbjuda projektledning för hela eller delar av ett integrations- och införandeprojekt av e-tjänster i verksamheten	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.6.6.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.6.6.3	Anbudsgivaren <b>bör</b> tillämpa en dokumenterad metodik för införande av e-tjänster i användarnas verksamheter och som inkluderar vilka krav som ställs på kunden vid planering, integration, kundanpassning och införande av e-tjänster. <b>Poängmodell B</b> <b>Ange</b> den metodik ni tillämpar för införande av e-tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.6.6.4	Anbudsgivaren <b>bör</b> ha projektledare med dokumenterad erfarenhet av större projekt gällande integration och införande av e-tjänster samt erfarna projektadministratörer. <b>Poängmodell A</b> <b>Ange</b> på vilka kompetensnivåer (2-4) som ni disponerar konsulter som i huvudsak (>75%) arbetar med projektledning och projektadministration. För kriterier på kompetensnivåer, se bilaga A1 Definitioner. Poäng ges för högsta erbjudna kompetensnivå minus 1, dvs kompetensnivå 4 ger 3 poäng osv. Tillägg 1 poäng om alla tre kompetensnivåerna kan erbjudas.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.6.6.5	Anbudsgivarens konsulter <b>bör</b> ha kompetens och erfarenhet av konfiguration, installation, Anpassningar, integration, driftplanering, driftsättning avseende införande av e-tjänster	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



<b>3.6.6.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
	<p><b>Ange</b> på vilka kompetensnivåer 2-4 som ni disponerar konsulter som i huvudsak (&gt;75%) arbetar med ovanstående frågor. För kriterier på kompetensnivåer, se bilaga A1 Definitioner.</p> <p>Poäng ges för högsta erbjudna kompetensnivå minus 1, dvs kompetensnivå 4 ger 3 poäng osv. Tillägg 1 poäng om alla tre kompetensnivåerna kan erbjudas.</p>	

### 3.6.7 Krav på Utbildningstjänster

Utbildning kring införande, integration och användning av tjänster för e-förvaltning.

#### 3.6.7.1 Funktionella krav på Utbildningstjänster

<b>3.6.7.1 skallkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.6.7.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> erbjuda kundanpassad utbildning inom samtliga erbjudna e- tjänsteområden till olika målgrupper som <ul style="list-style-type: none"><li>- administratörer</li><li>- driftpersonal</li><li>- användare (för olika förekommande kategorier)</li></ul>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

<b>3.6.7.1 börkrav</b>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.6.7.2	Anbudsgivaren <b>bör</b> kunna tillhandahålla kundanpassad utbildning på plats i kundens lokaler	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	
3.6.7.3	Anbudsgivare <b>bör</b> kunna erbjuda paketerad/schemalagd standardutbildning.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>A Poängmodell B</b>	
3.6.7.4	Anbudsgivaren <b>bör</b> kunna tillhandahålla interaktiv datorstödd utbildning på distans	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	





### 3.7 Krav på Driftstödjande tjänster

Driftstödjande tjänster utgörs av stödtjänster i syfte att upprätthålla de av anbudsgivaren erbjudna tjänsterna för e-förvaltning.

#### 3.7.1 Krav på Drift av applikationer

Drift av kundens applikationer.

##### 3.7.1.1 Funktionella krav på Drift av applikationer

3.7.1.1 <i>skallkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.7.1.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> på kundens begäran kunna åta sig drift av applikationer, t.ex. kundens egenutvecklade eller licensierade kontaktstödjande, verksamhetsstödjande och infrastrukturella tillämpningar.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.1.1.2	Anbudsgivarens kundtjänst <b>skall</b> kunna inbegripa även dessa applikationer.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.1.1.3	Anbudsgivarens tjänstehantering <b>skall</b> kunna inbegripa även dessa applikationer.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.1.1.4	Anbudsgivaren <b>skall</b> vid drift av applikation minst kunna uppfylla den specificerade tjänstenivån för utökad tid (Ö) enligt Bilaga Överenskommelse om tjänstenivåer (SLA).	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



### 3.7.2 Krav på Tjänstehantering

Tjänstehantering omfattar ett processorienterat arbetssätt för att leverera och upprätthålla de erbjudna e-förvaltningsstödjande tjänsterna. Grundläggande krav på tjänstehantering framgår av bilaga Allmänna villkor för e-förvaltningsstödjande tjänster.

#### 3.7.2.1 Funktionella krav på Tjänstehantering

3.7.2.1 <i>skall</i> krav		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.7.2.1.1	Kunden <b>skall</b> löpande kunna ta del av information kring den e-förvaltningsstödjande tjänstens användning och hantering. Detta avser rapporter och statistik i olika former som stöd för kundens uppföljning av tjänsten.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.2.1.2	Anbudsgivarens arbetssätt <b>skall</b> stödja att förändringar av de e-förvaltningsstödjande tjänster genomförs så verksamt och effektivt som möjligt med hänsyn till risk, ändringens omfattning och påverkan på kund och användare, kostnader, resurser.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.2.1.3	Anbudsgivaren <b>skall</b> kontinuerligt utföra underhåll av de e-förvaltningsstödjande tjänsterna inklusive de applikationer och system som behövs för tjänsternas tillhandahållande.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.2.1.4	Anbudsgivaren <b>skall</b> kontinuerligt göra uppdateringar i de e-förvaltningsstödjande tjänsterna inklusive de applikationer och system som behövs för tjänsternas tillhandahållande.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.2.1.5	Anbudsgivaren <b>skall</b> göra säkerhetsuppdateringar i de e-förvaltningsstödjande tjänsterna inklusive de applikationer och system som behövs för tjänsternas tillhandahållande så snart dessa uppdateringar finns tillgängliga.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.2.1.6	Anbudsgivaren <b>skall</b> ha fastställda driftsrutiner omfattande minst <ul style="list-style-type: none"><li>instruktioner och ansvar för bearbetning och hantering av information samt</li><li>instruktioner för säkerhetskopiering, inklusive rutiner för återstart och återställning efter avbrott eller funktionsfel.</li></ul>	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

3.7.2.1 <i>bör</i> krav		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.7.2.1.7	Anbudsgivaren <b>bör</b> ha verktyg som effektivt stöder en sammanhållen hantering av information i och mellan processerna i tjänstehantering.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



	<p><b>Ange</b> hur detta krav uppfylles.</p> <p>Poäng ges enligt följande: 0 poäng: Inget verktyg finns för hantering av informationen i och mellan processerna i tjänstehantering. 1 poäng: Verktyg finns som hanterar informationen i och mellan processerna i tjänstehantering. 2 poäng: Verktyg finns som sammanhållet hanterar informationen i och mellan processerna i tjänstehantering. 3 poäng: Verktyg finns som sammanhållet hanterar informationen i och mellan processerna i tjänstehantering. Verktuget används i berörd verksamhet för en större del av processerna (&gt;50 %). 4 poäng: Verktyg finns som sammanhållet hanterar informationen i och mellan processerna i tjänstehantering. Verktuget används i berörd verksamhet för flertalet av processerna (&gt;75 %).</p>	
3.7.2.1.8	Anbudsgivaren <b>bör</b> ha en väl etablerad process för anslutning av nya kunder till tjänst.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<p><b>Ange</b> hur detta krav uppfylles.</p> <p>Poäng ges enligt följande: 0 poäng: Det finns ingen process för anslutning av nya kunder. 1 poäng: Det finns en process för anslutning av nya kunder. 2 poäng: Det finns en dokumenterad process för anslutning av nya kunder. 3 poäng: Det finns en väl dokumenterad process för anslutning av nya kunder. En väl dokumenterad process omfattar minst en övergripande processbeskrivning, rutinbeskrivningar, mallar, beskrivning av roller och ansvar hos inblandade parter. 4 poäng: Det finns en väl dokumenterad process för anslutning av nya kunder som har tillämpats under flera år och är väl känd hos berörd personal.</p>	
3.7.2.1.9	Den information som kunden kan ta del av avseende tjänstens användning och hantering <b>bör</b> tillhandahållas på ett enkelt sätt och omfatta för kunden relevanta data. Det kan vara antal användare per tidsperiod, datavolymer, antal transaktioner, antal incidenter per kategori och tidperiod, antal öppna incidenter, antal öppna problem, trendanalyser m.m.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	
3.7.2.1.10	Den personal som anbudsgivaren använder för att tillhandahålla de erbjudna e-förvaltningsstödande tjänsterna <b>bör</b> ha god kunskap och lång erfarenhet av tjänstehantering enligt ISO/IEC 20000, ITIL eller motsvarande.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



	<p><b>Ange</b> i procent hur stor del av er personal (den personal som på något sätt är involverad i tjänstehantering avseende de e-förvaltningsstödjande tjänsterna) som har efterfrågad kompetens enligt respektive kompetensnivå 1-5. En person kan bara förekomma på en nivå. För definition av kompetensnivåer, se bilaga A1 Definitioner.</p> <p>Poäng ges enligt följande: 0 poäng: mindre än 50 % av personalen har kompetens inom området. 1 poäng: mer än 50 % av personalen har kompetens inom området. 2 poäng: mer än 75 % av personalen har kompetens inom området, samt mer än 25 % av personalen tillhör kompetensnivå 3 och högre. 3 poäng: mer än 90 % av personalen har kompetens inom området, samt mer än 25 % av personalen tillhör kompetensnivå 3 och högre. 4 poäng: mer än 90 % av personalen har kompetens inom området, samt mer än 50 % av personalen tillhör kompetensnivå 3 och högre.</p> <p><input type="text"/></p>
3.7.2.1.11	<p>Anbudsgivaren <b>bör</b> tillämpa ett väl utvecklat processororienterat arbetssätt, för att leverera och upprätthålla de e-förvaltningsstödjande tjänsterna, som minst motsvarar de processer som framgår av allmänna villkor för e-förvaltningsstödjande tjänster.</p> <p><b>Ange</b> hur detta krav uppfylles.</p> <p>Poäng ges enligt följande: 0 poäng: Ett processororienterat arbetssätt tillämpas ej, alternativt arbetssättet är ej dokumenterat. 1 poäng: Ett processororienterat dokumenterat arbetssätt tillämpas. 2 poäng: Ett processororienterat väl dokumenterat arbetssätt tillämpas. Ett väl dokumenterat arbetssätt omfattar minst en övergripande processororienterad beskrivning, rutinbeskrivningar, mallar, beskrivning av roller och ansvar hos inblandade parter. 3 poäng: Ett processororienterat väl dokumenterat arbetssätt tillämpas och anbudsgivaren kan visa att det är väl implementerat i berörd organisation. Med väl implementera avses att det används i alla delar av berörd organisation. 4 poäng: Ett processororienterat väl dokumenterat arbetssätt tillämpas och anbudsgivaren kan visa att det är väl implementerat i berörd organisation, inkluderat eventuella underleverantörer, och att stor erfarenhet finns hos personalen av att arbeta enligt detta arbetssätt.</p> <p><b>Ja</b> <input type="checkbox"/> <b>Nej</b> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="text"/></p>



### 3.7.3 Krav på Kundtjänst

Kundtjänst är en central funktion i tjänstehanteringssystemet för den dagliga kontaktpunkten för kunden och användarna av de e-förvaltningsstödjande tjänsterna. Grundläggande krav på kundtjänst framgår av bilaga Allmänna villkor för e-förvaltningsstödjande tjänster.

#### 3.7.3.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Kundtjänst

3.7.3.1 <i>skallkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.7.3.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> erbjuda funktionen kundtjänst för samtliga erbjudna e-förvaltningsstödjande tjänster.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.3.1.2	Kundtjänsten <b>skall</b> kunna ta emot frågor via telefon, webb, e-post och SMS och ge svar via telefon, mina sidor, e-post och SMS utifrån kundens val av kanal.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.3.1.3	Kundtjänst <b>skall</b> i normalfallet kommunicera med kund och slutanvändare på svenska i tal och skrift.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.3.1.4	Kundtjänst <b>skall</b> kunna nyttja chat och så kallade Web 2.0 sociala media som t.ex. bloggar för att kommunicera effektivt med kund och användare där även användarnas kunskap och erfarenheter av tjänsten kan komma andra användare till gagn.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.3.1.5	Kundtjänst <b>skall</b> kunna anpassas i leveransavtal till kundens behov avseende t.ex. omfattning av e-förvaltningsstödjande tjänster, användarkategorier och antal användare, etc.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

3.7.3.1 <i>börkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.7.3.1.6	Anbudsgivarens kundtjänst <b>bör</b> kunna anlitas av slutanvändare med funktionshinder, såsom syn- och hörselskadade.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
<b>Poängmodell B</b>		
3.7.3.1.7	Anbudsgivaren <b>bör</b> basera sin kundtjänst på en utarbetad modell för att säkerställa tillgång till tillräcklig kompetens och resurser för att upprätthålla svarstider, svars kvalitet, eskaleringsrutiner, mätningar och uppföljning.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>



	<p><b>Ange</b> hur detta krav uppfylles.</p> <p>Poäng ges enligt följande:  0 poäng: Det finns ingen utarbetad modell för kundtjänst, alternativt modellen är ej dokumenterat.  1 poäng: Det finns en utarbetad dokumenterad modell för kundtjänst.  2 poäng: Det finns en utarbetad och väl dokumenterad modell för kundtjänst. En väl dokumenterad modell omfattar minst en övergripande beskrivning, rutinbeskrivningar, mallar, beskrivning av roller, ansvar, kontaktvägar samt åtaganden och villkor.  3 poäng: Det finns en utarbetad och väl dokumenterad modell för kundtjänst med tillhörande stödverktyg för modell och hantering av ärenden i kundtjänst.  4 poäng: Det finns en utarbetad och väl dokumenterad modell för kundtjänst med tillhörande stödverktyg för att uppfylla kravet. Anbudsgivaren kan visa att den är väl implementerat i berörd organisation, inkluderat eventuella underleverantörer, och att stor erfarenhet finns hos personalen av att arbeta enligt denna modell.</p>
3.7.3.1.8	<p>Kundtjänst <b>bör</b> på begäran kunna erbjuda kommunikation på andra språk än svenska</p> <p><b>Poängmodell B</b></p>
	<p>Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/></p>

### 3.7.4 Krav på Uppföljning

Stöd för uppföljning av tjänsternas användning och deltagande i kunskaps- och erfarenhetsutbyte.

#### 3.7.4.1 Funktionella krav och användbarhetskrav på Uppföljning

3.7.4.1 <i>skallkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.7.4.1.1	Anbudsgivaren <b>skall</b> ta fram och till Kammarkollegiet respektive avropande myndighet överlämna den statistik och uppföljning över användning och tillgänglighet som behövs som faktureringsunderlag och för att följa upp avtalsvillkoren	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
3.7.4.1.2	Anbudsgivaren <b>skall</b> aktivt delta i möten och samarbetsgrupper för uppföljning, planering, kunskaps- och erfarenhetsutbyte som arrangeras genom Kammarkollegiet	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

3.7.4.1 <i>börkrav</i>		
Nr	Krav	Svar
		Erbjuds
3.7.4.1.3	Anbudsgivaren <b>bör</b> kunna tillhandahålla kundanpassade rapporter avseende tjänsten och dess nyttjande.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
	<b>Poängmodell B</b>	



## 4 Undertecknat anbud

4 skallkrav	
Anbudet <b>skall</b> undertecknas av behörig företrädare för anbudsgivaren.	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
Behörig företrädare intygar härmed att samtliga uppgifter lämnade i anbudet är sanningsenliga. Om det framkommer att oriktiga uppgifter har lämnats kan Kammarkollegiet komma att utesluta anbudsgivaren från upphandlingen.	
Är detta krav uppfyllt?	
Namnteckning och namnförtydligande i nedanstående ruta:	
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	