

E-samhället i praktiken

Vägledning för kraven i ramavtal för e-arkiv

Sveriges kommuner och Landsting, SKL, har gett SKL Kommentus Inköpscentral, SKI, i uppdrag att upphandla ett ramavtal för e-arkiv. Ramavtalet omfattar e-arkiv både som produkt och som tjänst, och de leverantörer som avtalet tecknats med återfinns i bilagan Leverantörer i ramavtal för e-arkiv. Ramavtalet reglerar vilka villkor som ska gälla vid avrop. De myndigheter som är behöriga att avropa från ramavtalen för e-arkiv framgår av bilagan Avropsberättigade parter.

Avrop görs genom förnyad konkurrensutsättning. Detta innebär att samtliga avtalade leverantörer inbjuds att lämna anbud vid varje upphandlande myndighet eller upphandlande enhets (fortsättningsvis benämnt "myndighet") avrop.

Syfte med vägledningen

Vägledningen syftar till att ge stöd åt de upphandlande myndigheterna inför avropet.

Vägledningen beskriver bakgrunden till kraven, och ger exempel på hur de kan tillämpas. Den är baserad på erfarenheterna från arbetet med ramavtalsupphandlingen, och från implementering av liknande upphandlade lösningar.

Syftet med dokumentet är att myndigheten ska kunna använda ramavtalet på ett sådant sätt att det resulterar i ett väl fungerande och kostnadseffektivt avrop. Förhoppning är att myndigheten med hjälp av vägledningen kan precisera viktiga krav och därigenom få underlag från leverantörerna med förtydliganden, vilket ger möjlighet att välja den mest lämpade leverantören. För att kunna välja "rätt" behöver myndigheten först noggrant ha kartlagt sina behov, krav och förutsättningar. Se mer om detta i checklistan på <http://www.skl.se/e-arkiv> och avsnittet *Övergripande förarbete inför avrop* nedan.

Målgrupp

Vägledningen riktar sig främst till de som ansvarar för införande av e-arkiv i verksamheten och i andra hand till de upphandlingsansvariga inom myndigheten vid avrop. SKI kommer också att ta fram ett särskilt avropsstöd för ramavtal e-arkiv vars främsta målgrupp är avropssansvariga inom myndigheten.

Avgränsningar

Stödet i vägledningen syftar primärt till att vara en hjälp vid kravarbetet vid den förnyade konkurrensutsättningen i avropsarbetet. Sveriges kommuner och landsting erbjuder dessutom ytterligare hjälp med komplementär stödfunktioner inom e-arkivsområdet på <http://www.skl.se/e-arkiv>

Förutsättningar

Vid avrop förutsätts att den upphandlande myndigheten själv har resurser med upphandlingskompetens, och myndigheten har hela det juridiska ansvaret för den förnyade konkurrensutsättningen.

Det är en god idé att försöka förtydliga och precisera krav i ramavtalet vid avrop där så är möjligt. Det är dock inte möjligt att ställa helt nya krav på produkten eller tjänsten. Tänk på att precisering av vissa krav kan vara kostnadsdrivande. Det är därför viktigt att överväga om preciserade krav som kan kräva en utvecklingsinsats verkligen är nödvändiga.

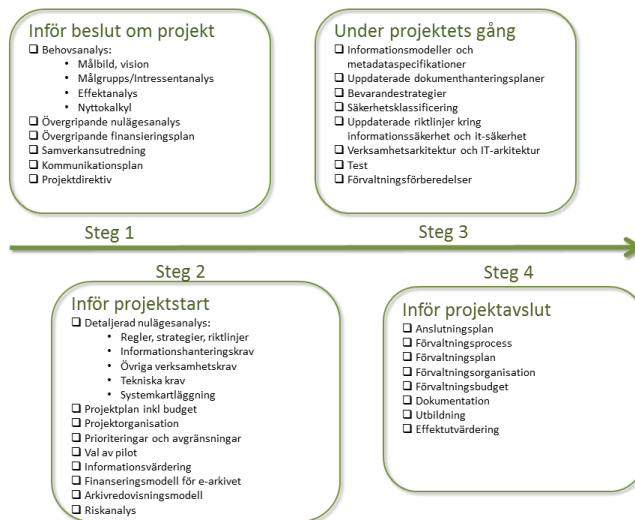
Kraven i ramavtalsupphandlingen är formulerade för att säkerställa att leverantörerna kan tillhandahålla efterfrågad funktionalitet, och att de kan möta alla myndigheters skilda behov. Det innebär inte nödvändigtvis att all erbjuden funktionalitet eller alla erbjudna tjänster ska eller bör implementeras hos varje myndighet. Myndigheten måste därför själva inför sitt avrop, avgöra vilken funktionalitet och vilka övriga tjänster som ska implementeras, och precisera i vilken omfattning och på vilket sätt det ska ske.

Myndigheten kan om så önskas precisera Bör-kraven från upphandlingen till Ska-krav i sitt avrop.

Alla preciserade krav måste ställas vid den förnyade konkurrensutsättningen. Det är inte tillåtet att ställa tillkommande preciseringar efter att avropsförfrågan har skickats ut.

Övergripande förarbete inför avrop

SKL har tagit fram en Checklista vid införande av e-arkiv som finns upplagd under Stöd och hjälpsidan på <http://www.skl.se/e-arkiv>. I checklistan beskrivs olika områden och frågeställningar som den upphandlande myndigheten bör ha arbetat med innan avrop görs. Ett bra förarbete är en av de viktigaste kritiska framgångsfaktorerna för att lyckas med en e-arkiv-upphandling och ett införandeprojekt.



I checklistan omnämns vikten av att ta fram en vision för vilken typ av e-arkiv som efterfrågas, och att genomföra en behovsanalys som definierar de viktigaste effektmålen inklusive intressentanalys. Det är också viktigt att nulägesbeskrivningar finns på plats. Skaffa en tydlig målbild för nyttan av arkivet, specificera omfattning, vilka funktioner som behövs m.m. Kartlägg vilka prioriterade intressenter som finns, samt vilken nytta och önskvärd funktionalitet som de prioriterade intressenterna har behov av. Upprätta en första grov plan för vilka verksamhetsområden som skall anslutas i vilken ordning, prioritera och avgränsa.

Matcha nuläget inom myndigheten mot vision, krav och behov avseende e-förvaltning generellt, personal och kompetens, övriga resurser, IT-system/miljöer/teknologi, men även avseende strategier, riktlinjer och rutiner inom IT, informationsförsörjning, säkerhet etc. Kartlägg IT-miljö och teknologi avseende vad som används idag och i vilken miljö som den nya e-arkivlösningen skall integreras. Vilka befintliga rutiner, processer och arbets sätt måste den nya lösningen kunna införlivas i? Beakta även kända framtida förändringar inom såväl teknologi som processer mm och ta höjd för dessa i kraven på den nya lösningen. Tänk på att ju mer information myndigheten kan ge leverantörerna om hur man vill arbeta med e-arkivet, desto bättre är leverantörernas möjligheter att ge ett bra anbud och besvara frågor utifrån sin erbjudna tjänst eller produkt.

Definitioner

Definitioner och begrepp återfinns i bilagan Begrepp och definitioner Upphandling e-arkiv.

Angående begreppet e-arkiv handlar det om olika tillämpningar av samma tekniska plattform och med samma kravbild, oavsett om man som i Riksarkivets eARD-projekt talar om begreppen "mellanarkiv" och "slutarkiv". "Mellanarkivet" utgör ett verksamhetsnära arkiv, där i första hand mer aktuell information och information med kort gallringsfrist lagras, till skillnad mot slutarkivet där det handlar om långtidslagring. Informationsägarskapet i slutarkivet innehas av arkivmyndighet, medan verksamheten äger informationen i det verksamhetsnära mellanarkivet. Det behöver alltså inte vara två separata arkiv som ska avropas för en myndighet som har behov av att både mellanlagra och att slutlagra information.

Tester och pilot

I samband med ramavtalsupphandlingen har leverantörernas lösning i enlighet med Riksarkivets Förvaltningsgemensamma Specifikation (FGS) för paketstruktur för e-arkiv godkänts efter test. Någon annan regelrätt test har inte skett, då ramavtalet upphandlats utifrån generella kravställningar.

Myndigheten kan ställa krav på att få genomföra tester på produkten/tjänsten så att de uppfyller de egna preciserade kraven på egen miljö/teknik eller andra viktiga förutsättningar. Testa de funktioner som är de allra viktigaste i er lösning, som exempelvis sök-funktionalitet, gallringsmöjligheter, behörighetshantering, säkerhetsnivåer eller andra icke-funktionella krav.

Det kan också vara en god idé att genomföra en pilot med vald leverantör. Tänk på att i förväg precisera kriterier för när en pilot är godkänd, och kom också överens om vad som händer om den inte kan godkännas.

Ramavtalets omfattning

Tjänst eller produkt

Vad passar bäst; att upphandla e-arkivet som en tjänst eller som en produkt? Utgå alltid från vilka behov den upphandlande myndigheten/enheten har och vilka förutsättningar som här gäller. Det kan finnas styrande IT-strategier som säger att man alltid i första hand ska välja en tjänstelösning, det kan finnas kompetensbegränsningar som gör att en tjänst leder till mer arbete än vad en produkt bedöms kräva o s v.

Generellt sett ställer valet mellan att avropa e-arkiv som tjänst eller som produkt först och främst olika krav på den egna organisationen eller samverkanspartner. Det finns ett antal faktorer som behöver belysas i valet mellan tjänst och produkt.

Räkna inte med att kunna använda produkten "direkt ur lådan". Produkten eller tjänsten kommer att behöva konfigureras för att kunna hantera er information på det sätt ni vill. Ni kanske även kommer att vilja ha anpassade sökfönster eller liknande, vilket innebär att ni både behöver komma med preciserade krav och att ni behöver testa att ni får det ni beställt. Tänk på att göra en egen resursplanering när detta är bestämt.

Att tänka på när ni upphandlar tjänst:

Att avropa en tjänst innebär ofta att relationen med leverantören kommer att leva under lång tid. När myndigheten köper e-arkiv som en tjänst ökar beroendet av tjänsteleverantören då det är denna som både utvecklar, och samtidigt är support- och driftorganisation. Därför bör kraven på leverantören ges särskilt utrymme vid avrop av e-arkiv som en tjänst.

Vidare är det viktigt att avtala om att den avropande myndigheten alltid äger informationen. Man bör ställa krav på att inrätta kontrollpunkter som ger möjlighet att periodiskt eller vid behov, undersöka leverantörens efterlevnad av ställda krav. Myndigheten bör precisera hur man vill kunna kontrollera efterlevnaden, t ex med vilka verktyg.

Tänk på att specificera kriterier för ett eventuellt i förtid uppehållande/utträde ur avtal.

Att tänka på när ni upphandlar produkt:

I detta fall är myndighetens tekniska miljö och produktens krav på miljön viktigare. Alla eventuella tillägg som krävs för att myndigheten ska kunna använda produkten måste specificeras från leverantören utifrån myndighetens preciseringar av miljö- och teknikkrav. I de fall myndigheten inte har egna kanaler för anskaffande av nödvändiga tredjepartsprodukter bör leverantören kunna tillhandahålla detta. Tänk även långsiktigt i denna fråga så att myndighetens strategi och produktens utveckling går åt samma håll på sikt.

Genomgång av kraven i ramavtalet med förslag till preciseringar

Precisering av krav

Myndigheten behöver gå igenom alla krav i ramavtalet inför sitt avrop och bland annat tänka på:

- På vilket sätt är detta krav relevant för oss? Irrelevanta eller onödiga krav kan driva kostnaderna och bör inte finnas med i avropet. Befintliga Ska-krav som är till för att säkerställa att funktionaliteten finns i produkten eller tjänsten.
- Finns det Bör-krav som är särskilt viktiga för oss? Om så är fallet kan dessa omformas till Ska-krav i avropet.
- Behöver kravet preciseras så att det bättre återspeglar vår situation?

Se även under avsnitt *Förutsättningar* i inledningen.

Nedan följer en genomgång av vissa av kraven i ramavtalsupphandlingen, inklusive förklaringar och belysning av möjliga kravpreciseringar. Krav som saknas i nedanstående genomgång har bedömts sakna behov av ytterligare kommentarer eller förklaringar.

Kravspecifikationerna för Tjänst använder sig av en nummerserie som inleds med 2, medan alla kravspecifikationer för Produkt börjar med en 3:a. I de fall där exempel på kravpreciseringar för Tjänst motsvaras av liknande kravpreciseringar för Produkt så redovisas de i en gemensam punkt. Den redovisade texten i kravspecifikationen härrör i dessa fall genomgående från kravpreciseringen för Tjänst.

Kravspecifikation Tjänst och Produkt

2.1. och 3.1 Icke funktionella krav - Anbudsgivare

2.1.1. Ska krav 3.1.1 Ska krav

Anbudsgivaren ska ha organisation för användarsupport, support för drifts- och administratörspersonal, felhantering, förvaltning och utveckling av tjänsten.

Precisering:

Användarsupport: Beskriv hur mycket användarsupport myndigheten behöver och precisera hur många användare myndigheten är i er organisation, nu och i framtiden. Precisera krav på öppettider och behov av svarstider. Tänk på och precisera hur myndigheten organiserar användarsupport. Om myndigheten har första linjens support själva, så behöver den kommunicera med leverantörens andra linje.

Precisera vilken typ av kompetens myndigheten behöver i användarsupporten? Och vilka typer av frågor behöver ni stöd i. Precisera eventuella krav på on-site support och/eller fjärrsupport? Granska leverantörens beskrivning av sin användarsupport, kolla upp om det finns något här som begränsar.

Support för drifts- och administratörspersonal: Precisera vilka gränssnitt/integrationer som finns, hur många och med vilka gränssnitt/integrationer där det finns behov av stöd.

När e-arkiv levereras som en tjänst, så berörs drifts- och administrationssupporten primärt av gränssnitten. Precisera krav på support för drifts- och administratörspersonal.

Felhantering: Precisera vilka behov och krav myndigheten har på felhantering, precisera definitionen av felhantering, olika typer eller klasser av fel. Tänk efter om det behövs någon koppling mellan felhantering och incidenthantering och precisera den.

Förvaltning: Precisera kopplingen till felhantering och en definition av när det är ett förvaltningsärende.

Utveckling av tjänsten: Ta fram en utvecklingsplan för användningen av tjänsten, både funktionalitet och eventuellt nya användningsområden, d v s nya verksamhetsområden som kan ha behov av andra krav, icke funktionella och funktionella. Be leverantören matcha sin utvecklingsplan mot denna. Precisera er syn på utveckling, vilka kriterier som skiljer utveckling mot felhantering och förvaltning, roller och ansvar samt rutiner

2.1.2. Ska krav 3.1.2 Ska krav

Anbudsgivaren ska erbjuda support på tjänsten där myndigheten kan beställa olika nivåer av tillgänglighet till support. Bifoga exempel på supportavtal med olika tillgänglighetsnivåer och relaterade priser.

Precisering: Kartlägg myndighetens behov av support. Se 2.1.1 och 3.1.1. Tänk på att precisera vad ni behöver support inom, vilka typer av ärenden? Vilken typ av information och, vilka användare? Vilka tider? Dygnet runt eller kontorstid? Tänk på att precisera om det finns olika krav för olika typer av ärenden? Precisera kanaler; telefon, mejl, chat eller någon annan kanal. Tänk på om det ska kunna fungera utifrån en hemmaarbetsplats.

Tänk också på möjligheten av flexibilitet för att kunna avropa mer support under vissa perioder (till exempel vid konvertering, införande av nya gränssnitt/integrationer, eller ny personal) och be leverantören beskriva hur de kan leverera detta.

Tänk på att olika servicenivåer har olika prisklasser, d v s att höga krav medför oftast högre kostnad/avgift.

2.1.3. Ska krav 3.1.3 Ska krav

Anbudsgivaren ska ha dokumenterade och etablerade¹ rutiner för minst:

- a) felhantering
- b) test
- c) versionshantering
- d) förvaltning

e) vidareutveckling av tjänsten på så sätt att nya versioner kvalitetssäkras och successivt levereras till upphandlande myndighet under kontraktperioden. Versionerna kan orsakas tex av lagändringar.

Precisera myndighetens befintliga och framtida krav på kritiska rutiner. Gör ett urval av viktiga processer och rutiner. Stäm av mot leverantörens rutiner för:

- Kvalitetssäkring av leveranser
- Kvalitetspolicy/Säkerhetspolicy
- Dokumenthantering
- Korrigering åtgärder
- Incidenthantering
- Kontinuitetsplanering
- Riskhantering (se även annat krav)
- Internrevision (se även annat krav)

Rekommenderade områden att titta på:

- Tydliga roller och ansvar
- Periodicitet för kontroller

a) *Felhantering*: Tänk på att det är viktigt att denna rutin är skriftlig och tydlig så myndigheten kan implementera denna och skapa motsvarande rutiner i egen organisation på ett tydligt och effektivt sätt.

b) *Test*: Precisera myndighetens behov av testrutiner, kopplingar till hur ni hanterar test idag.

c) *Versionshantering*: Precisera versionshantering i förhållande till vad som är felrättning och vad som är förvaltning.

d) *Förvaltning*: Tänk på att granska hur leverantören beskriver sin förvaltningsprocess. Precisera krav på anpassning mot myndighetens förvaltningsmodell.

e) *Vidareutveckling av tjänsten*: Be leverantören beskriva hur tjänsten vidareutvecklas. Möjlighet att påverka utvecklingen? Hur påverkas tjänsten av övriga kunders utvecklingsbehov? Begär att få granska beskrivning av hur lagändringar hanteras. Hur uppfylls lagkrav. Tänk på att fråga om det finns någon dokumentation och rutiner för detta.

2.1.5. Ska krav 3.1.5 Ska krav

Anbudsgivaren ska beskriva ett införandeprojekt med avseende på minst följande:

- a) aktiviteter och dess inbördes beroenden
- b) roller hos anbudsgivaren och hos myndigheten
- c) anbudsgivarens resursåtgång
- d) resursåtgång som krävs av myndigheten
- e) kompetenskrav på myndigheten
- f) övriga kritiska framgångsfaktorer

Beskrivning av införandeprojekt ska bifogas anbudet.

Precisering: Tänk på att begära ett konkret förslag för införandeprojektet på en sådan detaljeringsnivå att det är ett utkast på en konkret projektplan för myndighetens införandeprojekt, d v s anpassat till upphandlande myndighets organisation, storlek, krav på antal gränssnitt och funktioner samt önskemål om tidplan. Det är viktigt att säkerställa att tillräcklig kompetens finns.

2.1.6. Ska krav 3.1.6 Ska krav

Anbudsgivaren ska vara behjälplig vid avveckling.

Precisering: Tänk på att ställa konkreta krav på leverantören om vad de kan vara behjälpliga med vid avveckling. Tänk på att ställa krav på att leverantören ska delta i överlämning till ny leverantör och att samarbeta vid övertagandet. Precisera krav avseende den information och det material upphandlande myndighet får tillbaka vid avveckling, och vad som ska destrueras. Be leverantören ge förslag på hur ett avvecklingsprojekt kan se ut. Tänk också på att skriva in dessa krav i kontraktet/avropsavtalet.

2.1.7. Bör krav 3.1.8 Bör krav

Anbudsgivaren bör ha en användarförening eller liknande för att samla in krav och synpunkter på tjänstens vidareutveckling.

Precisering: Detta krav kan omvandlas till ett Ska-krav om det är viktigt att via användarförening ha möjlighet att påverka tjänstens vidareutveckling, och om leverantörens framtidsplaner för tjänsten kommuniceras via användarföreningen. Precisera eventuellt krav kring mötesfrekvens, mötesformer, möjlighet att påverka prioritering av krav.

Tänk på att granska beskrivningen av föreningen, dess syfte, mötestider, deltagare etc. Ta kontakt med eventuell förening. Kontrollera med en medlem och skapa en bild av hur denna instans fungerar, om den fungerar enligt era krav och önskemål.

2.1.9. Ska krav 3.1.7 Ska krav

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda kompetens kopplat till tjänsten inom:

- a) projekt för införande av tjänst för elektronisk arkivering
- b) anpassning och konfiguration av tjänsten
- c) systemutveckling
- d) kravfångst/kravanalys
- e) informationsmodellering
- f) projektledning
- g) utbildning
- h) test
- i) offentlig verksamhet och dess regelverk

Precisering: Tänk på att kartlägga myndighetens kompetens och identifiera vilka kompetensbehov som saknas och behöver avropas. Det går att precisera krav på specifik kompetens för de olika delarna ovan. Under punkten om krav på kompetens inom offentlig verksamhet och dess regelverk kan myndigheten exempelvis precisera krav på arkivkompetens hos leverantören, eller erfarenhet inom en särskild del av verksamheten.

3.1.14. Ska krav

Driftsdokumentation riktad till myndighetens drifts- och förvaltningspersonal ska finnas. Beskriv kort vad den innefattar.

Beskriv kort vad driftsdokumentationen innefattar. (Fritextsvar)

Precisering: Tänk igenom vilka krav på driftsdokumentationen som finns inom myndigheten och precisera dessa, vad ska driftsdokumentationen omfatta, precisera med eventuella driftmallar etc.

OBS! Ovanstående precisering avseende driftdokumentation gäller på motsvarande sätt om det finns specifika krav på systemdokumentation, se krav **3.1.13** och **2.1.16**.

2.1.14. Ska krav

Anbudsgivaren ska erbjuda tillgänglighet av tjänst där myndigheten kan beställa olika nivåer av tillgänglighet.

Bifoga exempel på avtal med olika tillgänglighetsnivåer och relaterade priser.

Precisering: Tänk på att kartlägga och precisera vilken tillgänglighetsnivå myndigheten har behov av. Stödjande tjänster har oftast inte samma tillgänglighetskrav som en verksamhetskritisk tjänst har. Val av tillgänglighetsnivå påverkar priset.

2.1.15. Ska krav

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda olika instanser av tjänsten, t ex för test och utbildning.

Precisering: Kartlägg myndighetens behov och krav: Behövs en egen test- och eller utbildningsmiljö? Precisera i så fall. Tänk på att antal och typ av gränssnitt/integrationer till olika typer av system som behörighetssystem, verksamhetssystem etc kan påverka behovet. Tänk också på att kraven kan vara kostnadsdrivande.

2.1.16. Ska krav

Systemdokumentation d v s högnivåbeskrivningar, inklusive teknisk dokumentation för integrationsgränssnitt ska finnas.

Precisering: Precisera funktioner som ni vill ha beskrivna i dokumentationen och att krav på teknisk miljö och gränssnitt/integrationer finns dokumenterade.

2.1.17. Ska krav 3.1.12 Ska krav

Anbudsgivaren ska till upphandlande myndighet kunna tillhandahålla utbildning av minst:

- a) slutanvändare
- b) administratörer

samt för 3.1.12 även c) Drifts- och förvaltningspersonal

Precisering: Börja med att kartlägga den upphandlande myndighetens behov. Vad gör myndigheten själv och vad behöver köpas in? Precisera era krav och behov.

Tänk på att förtydliga och fråga efter förtydligande på följande områden:

- Beskrivning av utbildningens omfattning
- Krav på förkunskaper.
- Hur många kan delta på varje kurs
- Sker utbildning det on site eller hos leverantören?
- Är det fasta kurstillfällen eller kan den anpassas till era behov?
- Kostnad för utbildningen?

2.1.18. Ska krav

Anbudsgivaren ska utföra och dokumentera en riskanalys som underlag för anbudsgivarens ledningssystem och skyddsåtgärder. Anbudsgivaren ska initialt och bör minst en gång per år göra en riskanalys. En riskanalys ska alltid ingå som underlag vid varje ändring av driftmiljön.

Precisering: Precisera eventuella specifika krav på innehållet i riskanalysen, eller andra krav på leverantörens rutiner i samband riskhantering, vilka bör vara en del av leverantörens ledningssystem.

2.2 och 3.2 Funktionella krav

2.2.1. Ska krav

Anbudsgivaren ska erbjuda en tjänst för e-arkivering. Med tjänst menas att anbudsgivaren tillhandahåller funktionen e-arkiv i enlighet med kraven i denna kravspecifikation, och svarar för drift och tillgänglighet av samt äger, underhåller och vidareutvecklar den underliggande tekniska plattformen och systemet.

Precisering: Om myndigheten redan har en driftleverantör måste de få vara med tidigt i avropsprocessen så att viktiga frågor blir utredda innan de ska ställas som krav mot tjänsteleverantören. Om driftleverantören är annan än tjänsteleverantören, och har utsetts eller kontrakterats av tjänsteleverantören är det viktigt att myndigheten i alla avtalsmässiga diskussioner och relationer, inte sätter sig i en position där myndigheten behöver diskutera direkt med driftsleverantören utan att all sådan kontakt ska ske av tjänsteleverantören.

3.2.1. Ska krav

Anbudsgivaren ska erbjuda en standardsystemprodukt för e-arkivering i enlighet med kraven i denna kravspecifikation

Precisering: myndigheten bör ställa de krav de anser nödvändiga för insyn i och kontroll över de tredjepartsprodukter som ingår i systemprodukten. Kärnan i systemprodukten passar kanske ypperligt i den tekniska målmiljön hos myndigheten, men nödvändiga tilläggsprodukter kan sakna stöd. Därför är det viktigt att gå igenom i vilken utsträckning myndigheten behöver/vill ha insyn i detaljerna.

2.2.3. Ska krav 3.2.3 Ska krav

Tjänsten ska erbjuda möjligheter att skapa kostnadseffektiva och funktionellt anpassade lösningar för upphandlande myndigheter av olika storlek och med skilda behov.

Precisering: Upphandlingen av ramavtalet gjordes med målsättningen att hitta ett antal leverantörer som kan möta SKL:s medlemmars olika behov. Därför är det viktigt vid den förnyade konkurrensutsättningen att varje myndigheten preciserar sin egen målbild för e-arkivet så att leverantörerna kan erbjuda en passande lösning.

Viktigt att tänka på är:

- Vilka (verksamheter) ska leverera till arkivet, nu och i framtiden?
- Hur kan de leverera? Vilka kanaler och i vilka strukturer?
- Hur stora är leveranserna (antal filer, antal gb mm)?
- Hur många leveranstyper kommer vi att ha och vilka verksamheter kommer att använda vilka leveranstyper?
- Vilka ska använda e-arkivet och hur många är de?
- Hur är det tänkt att vårt e-arkiv ska växa och utvecklas under de kommande åren?

2.2.4. Ska krav 3.2.4 Ska krav

Tjänsten ska ekonomiskt, funktionellt och tekniskt kunna anpassas efter förändrade förutsättningar hos de upphandlande myndigheterna under avtalsperioden.

Precisering: Tänk på att kartlägga vilka parametrar som kommer att variera över tid. Om det är stora variationer i inleveransvolym, t ex inför årsavställningar eller stora variationer i återsökningsbehov så bör kapaciteten enkelt kunna variera med behovet

2.2.7. Bör krav 3.2.8 Bör krav

Tjänsten bör ha funktionalitet för att skapa informationspaket för inleverans (SIP eller likvärdigt).

Precisering: Kravet ska säkerställa att leverantörerna kan hjälpa till med att skapa standardiserade inleveranser till e-arkivet. Det innebär inte att leverantören kan skapa utleveranser från verksamhetssystemen, eftersom detta inte omfattas av detta ramavtal.

Exempel på preciserade krav är följande:

- funktionalitet för att kunna definiera standardvärden för metadata
- funktionalitet för att manuellt eller automatiskt komplettera ej ifyllda men önskvärda eller obligatoriska metadatafält
- funktionalitet för användare att definiera regler för automatisk komplettering av metadata beroende på t ex leveranstyp
- funktionalitet för att transformera information i definierad men godtycklig struktur till ett format som producent och e-arkivet överenskommit

2.2.9. Bör krav 3.2.10 Ska krav

Tjänsten bör ha funktionalitet för att vid inleverans konvertera elektroniska handlingar i ej arkivbeständiga ursprungsformat till arkivbeständiga. Vägledande för vilka format som är lagringsbeständiga är Riksarkivets föreskrifter för statliga myndigheter.

Ange vilka format som stöds med grundkonfiguration för att vid inleverans konvertera elektroniska handlingar i ej arkivbeständiga ursprungsformat till arkivbeständiga.

Precisering: Idag är RA-FS 2009:2 den mest användbara föreskriften, men den saknar format för film och ljud. Varje avropsprocess behöver därför innehålla ett arbete där det fastslås vilka format som ska anses beständiga för den avropande myndigheten.

2.2.10. Ska krav 3.2.11 Ska krav

Tjänstens datamodell ska vara anpassningsbar inför olika upphandlande myndigheters specifika lagringsbehov och specifika leveranstyper, såsom personal, ekonomi, webb, ärende och diarie mm.

2.2.11. Ska krav 3.2.12 Ska krav

Tjänsten ska ha funktionalitet för att ta emot och validera olika typer av informationspaket, s.k. SIP:ar enligt OAIS, med variationer av metadata, objekt och struktur.

2.2.12. Ska krav 3.2.13 Ska krav

Tjänsten ska ha funktionalitet för att kunna ta emot och validera informationspaket enligt *Riksarkivets Förvaltningsgemensam Specifikation (FGS) för paketstruktur för e-arkiv* eller likvärdig.

Precisering: Krav 2.2.10 – 2.2.12 och 3.2.11 – 3.2.13 avser vilken typ av inleveranser som är godtagbara. Inför avropsprocessen behöver myndigheten kartlägga vilken information som ska skickas till arkivet och vilka möjligheter verksamhetssystemen har att leverera information enligt de standarder som sätts i Riksarkivets

FGS:er. Myndigheten behöver klassificera sin information enligt de leveranstyper som nämns i 2.2.10 ovan för att kunna dra full nytta av det stöd som ges i FGS:erna.

Exempel på preciserade krav är följande:

- funktionalitet för att ta emot olika informationspaket med olika variationer av metadata, objekt och struktur
- funktionalitet för att ta emot informationspaket bestående av endast metadata eller metadata och arkivobjekt
- funktionalitet för att skapa AIP/Arkivlägga material i SIP

2.2.13. Ska krav

Tjänsten ska kunna hantera minst följande typer av inleveranser:

- a) kontinuerliga leveranser (löpande leveranser från producenter till e-arkiv via en direktanslutning)
- b) periodvisa leveranser (leveranser som kommer stötvís över en längre tid, men som är sammanhängande med varandra)
- c) enstaka leveranser (exempelvis avställning av ett system)
- d) manuella leveranser

Precisering: Beroende bland annat på myndighetens kunskap, tekniska möjligheter och mognad samt resurstillgång kan inleveranser behöva göras på ett antal olika sätt.

Kontinuerliga inleveranser är att föredra om verksamheten har behov av att endast hålla aktuell information i systemen, men samtidigt kunna återsöka t ex avslutade ärenden enkelt. Periodvisa leveranser kan passa de som har naturliga stora avslut, t ex årsavställningar för ekonomisystem eller de som inte vill eller kan lägga tid och andra resurser på att integrera verksamhetssystemen mot e-arkivet, och där man inte har något större behov av att "tömma" verksamhetssystemen. Enstaka leveranser sker i huvudsak vid avställningar av system eller avveckling av system eller verksamheter. Enstaka leveranser kan göras genom automatisk export och inläsning men kan i vissa fall behöva manuellt arbete. Myndighetens resurstillgång är oftast de som avgör vad som är enklast i respektive fall.

2.2.14. Ska krav 3.2.15 Ska krav

Tjänsten ska ha funktionalitet för att kontrollera leverans och avfärda ej godtagbara leveranser med kvittens till producent och i enlighet med respektive upphandlande myndighets gällande regelverk

2.2.15. Bör krav 3.2.16 Bör krav

Tjänsten bör ha funktionalitet för att kontrollera leverans och avfärda ej godtagbara delar av leverans med kvittens till producent och i enlighet med respektive upphandlande myndighets gällande regelverk.

Precisering: krav 2.2.14 och 2.2.15, resp 3.2.15 och 3.2.16 är i princip identiska med den skillnaden att det senare(2.2.15 resp 3.2.16) ställer krav på att *delar* av leveransen ska kunna avfärdas.

Exempel på preciserade krav är följande:

- funktionalitet för kontroll av SIP av olika detaljeringsgrad och av olika kombinationer
 - Giltiga kombinationer av element och attribut
 - Dataformat
 - Obligatoriska metadata.

- funktionalitet för att neka hela leveransen om leveransen ej passerar kontrollen
- funktionalitet för att neka endast de delar av leveransen som inte passerar kontrollen

funktionalitet för att verifiera metadata i XML mot XML-schema. Detta ska kunna göras mot flera olika XML-scheman

2.2.16. Ska krav 3.2.17 Ska krav

Leveranskontroll ska kunna utföras avseende:

- a) Att leveransen överensstämmer med specifikationen
- b) Att leveransen är komplett
- c) Integritet, det vill säga att filerna inte har ändrats eller korrumpats

2.2.17. Ska krav 3.2.18 Ska krav

Tjänsten ska ha funktionalitet för att automatiskt komplettera metadata på arkivobjekt enligt fastställt regelverk, avseende t.ex. sekretess och personuppgifter

2.2.18. Ska krav 3.2.19 Ska krav

Tjänsten ska ha funktioner för en användare att manuellt komplettera och uppdatera metadata på arkivobjekt.

Precisering: Viktigt att tänka på för krav **2.2.16 – 2.2.18 och 3.2.17 – 3.2.19** är att myndigheterna avgör vilken information som ska kontrolleras och valideras, hur sträng kontrollen ska vara och vad som ska ske när kontrollen har utförts. Den information som ska kontrolleras måste finnas med i leveransen, vilket ställer krav på levererande system eller på en mellanfunktion (likt ett pre ingest-steg) som kan påföra informationen.

Exempel på preciserade krav är följande:

- funktionalitet för att undvika att leverans inte sker trots hindrande interna händelser i e-arkivet, alt. Att lösningen ska ha funktionalitet för att lägga leveransen på kö för arkivläggning till arkivet.
- funktionalitet för att skicka meddelande (kvitto) till producent och administratör/arkivarie om:
 - att levererad arkivinformation arkivlagts
 - att leveransen tagits emot och lagts på kö för arkivering i e-arkivet
 - att leveransen nekats, och i de fall detta sker, var kontrollen gjort nedslag

2.2.20. Ska krav 3.2.21 Ska krav

Tjänsten ska ha funktionalitet för att redovisa handlingar i e-arkivet i enlighet med av verksamheten vald arkivredovisningsstruktur, t.ex. verksamhetsbaserad arkivredovisning eller allmänna arkivschemas.

2.2.21. Bör krav 3.2.22 Bör krav

Tjänsten bör kunna integreras med ett arkivredovisningssystem.

Ange eventuella färdiga integrationer med ett arkivredovisningssystem. (Fritextsvar)

Ange eventuella färdiga integrationer med andra verksamhetssystem. (Fritextsvar)

Precisering: 2.2.20 – 2.2.21 och 3.2.21 – 3.2.22: Om myndigheten redan har ett arkivredovisningssystem bör kraven omfatta hur det befintliga arkivredovisningssystemet kan samverka med e-arkivet.

Exempel på preciserade krav är följande:

- funktionalitet för redovisning av arkivobjekt i en hierarkisk, visuell struktur
- funktionalitet för att beskriva redovisningsstrukturen med metadata
- funktionalitet för att beskriva arkivobjekt med metadata
- funktionalitet för att definiera metadata tillhörande redovisningsstrukturen som valfria eller obligatoriska
- funktionalitet för att definiera metadata tillhörande arkivobjekt som valfria eller obligatoriska

2.2.22. Ska krav 3.2.23 Ska krav

Tjänsten ska ha funktioner för att definiera gallringsregler och för att utföra automatisk gallring av metadata och av arkivobjekt. Med gallring avses planerad och varaktig förstörelse.

2.2.23. Bör krav 3.2.24 Bör krav

Tjänsten bör ha funktionalitet för en användare att utföra manuell gallring av metadata och av arkivobjekt.

2.2.24. Bör krav 3.2.25 Bör krav

Tjänsten bör ha funktionalitet för att hindra återläsning av gallrat material från backuper.

2.2.25. Ska krav 3.2.26 Bör krav

Tjänsten ska ha grafiska användargränssnitt för inleverans, lagring, redovisning, återsökning, administration av regelverk etc.

Ange omfattning av grafiska användargränssnitt. (Fritextsvar)

Precisering 2.2.22 – 2.2.25 och 3.2.23 – 3.2.26: För att myndigheten ska kunna sätta upp de regler som ska gälla för t ex kontroller, arkivredovisning och gallring ska det finnas ett grafiskt användargränssnitt. Inför ett avrop bör myndigheten sammanställa ett urval av regler och i samband med avropet be leverantörerna beskriva hur myndighetens regler ska implementeras i leverantörens system. Tänk på att bestämma om ni själva vill skapa och uppdatera reglerna i e-arkivet, eller om detta bör ingå som en tjänst. Oavsett vilket, är det bara myndigheten som kan beskriva sitt eget regelverk.

Exempel på preciserade krav är följande:

- funktionalitet för att upprätta leveransöverenskommelser med producenter, s.k. Submission Agreement enligt OAIS
- funktionalitet för att konfigurera tekniska villkor i leveransöverenskommelsen för inleverans
- funktionalitet för att ange textbaserad beskrivning till leveransöverenskommelsen
- funktionalitet för anpassningsbara uppsättningar av standardregler som kan ligga till grund för upprättande av ny instans av arkivet (en "template" för arkiv), tex kringloggning, behörigheter, metadatauppsättning, gallring i materialet och loggar, konverteringar, migreringar mm
- funktionalitet för att administrera (konfigurera och justera) arkivredovisningsstrukturen via arkivvårdsapplikationen
- funktionalitet för att definiera, schemalägga och köra vårdinsatser, såsom registeruppdateringar

2.2.26. Ska krav 3.2.27 Ska krav

Tjänsten ska kunna tillhandahålla elektroniska handlingar till konsument genom:

- a) användargränssnitt för sökning
- b) integrationsgränssnitt för sökning från annat system

Ange hur återsökt material kan presenteras för konsumenten.

2.2.27. Ska krav 3.2.28 Ska krav

Tjänsten ska ha funktioner för fritextsökning och sökning på metadata.

2.2.28. Bör krav 3.2.28 Bör krav

Tjänsten bör möjliggöra vidareutnyttjande av elektroniska handlingar i enlighet med "Lag (2010:566) om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen".

2.2.29. Bör krav 3.2.30 Bör krav

Grafiska användargränssnitt bör innehålla hjälpfunktioner, t.ex. elektroniska manualer eller kontextuell hjälp. Ange i vilken form och omfattning det grafiska användargränssnittet innehåller hjälpfunktioner. (Fritextsvar)
Tjänsten har grafiska användargränssnitt som innehåller hjälpfunktioner. (Ja/Nej svar)

2.2.30. Ska krav 3.2.31 Ska krav

Tjänsten ska kunna hantera klassificering av och differentierad tillgång till information med hänsyn till olika typer av inskränkingsbehov såsom sekretess, personuppgifter, upphovsrätt mm.

Precisering 2.2.26 – 2.2.30 och 3.2.27 -3.2.31: Den kanske viktigaste frågan att besvara i ett e-arkivprojekt är hur konsumenterna vill ha tillgång till materialet och hur de vill ha det presenterat. En lika viktig fråga är hur tillgången till materialet ska begränsas.

Det måste finnas ett grafiskt användargränssnitt för de som vill söka bland det arkiverade materialet, och det måste finnas ett tekniskt gränssnitt från vilket ett verksamhetssystem kan ställa frågor mot e-arkivet och få det presenterat.

Tänk på att det är oerhört viktigt att de tekniska möjligheterna att presentera materialet för de verksamheter som levererat informationen kartläggs innan avropet, och om möjligt bifogas avropsförfrågan. Här kan leverantörerna, baserat på ett riktigt fall, beskriva hur en sådan integration skulle kunna gå till.

Exempel på preciserade krav är följande:

- funktioner för att ta emot frågor enligt access-gränssnittsbeskrivningen i OAIS-modellen
- ett öppet och beskrivet gränssnitt för att ta emot sökfrågor och returnera träfflista, och det eftersökta materialet
- ett grafiskt användargränssnitt för återsökning av arkivlagt material
- funktioner för att ta emot sökfrågor, och returnera resultat i form av t ex träfflista och i form av arkivlagt material via öppna och beskrivna gränssnitt
- funktioner för nya sökningar (tex precisera) baserat på returnerad träfflista
- funktioner för att möjliggöra samtidig sökning i flera av varandra hierarkiskt oberoende noder i redovisningsstrukturen
- funktioner för att hindra sökningar utanför ett visst intervall (tex på noder eller i metadata)
- funktioner för att möjliggöra sökning från valfri nod i lagringsstrukturen och där välja sökbegrepp från gällande metadatauppsättning
- funktioner för att utföra sökning med fasta, förpopulerade metadatavärden, t.ex. adresser
- funktioner för att utföra sökning på metadata
- funktioner för att enkelt lägga till och ta bort sökbegrepp
- funktioner för att sätta behörighet på sökbegrepp
- funktioner för att styra tillgång till material informationsklass (baserat på metadata eller typ) och på noder i lagringsstrukturen
- funktioner för att kontrollera att sökande system är godkänt som konsument
- funktioner för att kontrollera att sökning utförs med giltiga värden
- funktioner för fritextsökning
- funktioner för att leverera resultat till sökande i form av en DIP eller likvärdigt.
- funktioner för att spara egna sökningar, s.k. "favoriter"
- funktioner för att skicka information till konsument vid negativt svar på fråga, innehållande orsak
- funktioner för att hantera beställningar av allt material som returnerats i en träfflista vid en sökning. Vid sådan beställning bör lösningen kunna sammanställa en rapport över t ex volym, antal levererade objekt
- funktionalitet för att styra tillgång till information och till funktioner av individ- och/eller rollbaserade behörigheter
- funktionalitet för att kunna styra tillgång till information på informationsklass och/eller metadata

2.2.34. Ska krav 3.2.35 Ska krav

Tjänsten ska erbjuda funktioner för att bygga rapporter och sammanställa statistik- och loggning/loggar.

Precisering: Precisera eventuella specifika rapportkrav avseende innehåll, utseende mm samt eventuella specifika krav på loggningsmöjligheter.

2.3 och 3.3 Icke funktionella krav - Teknik

2.3.1. Ska krav 3.3.1 Ska krav

Tjänsten ska, via maskingränssnitt kunna integreras, med olika verksamhetsstyrda externa komponenter för att stödja myndighetens regelverk, som t.ex. behörighetssystem.

Precisering: Börja med att kartlägga om ni som myndigheten vill integrera ert eget behörighetssystem eller om ni istället vill använda den upphandlade e-arkivtjänstens eventuella behörighetssystem. Ställ krav på och precisera med specifika krav på gränssnitt för olika system, t ex andra verksamhetsystem, andra befintliga arkiv, arkivredovisningssystem eller andra system som ni önskar integrera med arkivet.

2.3.2. Ska krav 3.3.2 Ska krav

För högsta möjliga integrationsmöjlighet med kringgårdande tjänster, ska tjänsten och dess funktioner kunna anropas via öppna och dokumenterade kommunikations- och integrationsgränssnitt.

Beskriv tjänstens kommunikations- och integrationsgränssnitt med referens till relevanta och använda standarder. (Fritextsvar)

Precisering: Kartlägg vilka funktioner myndigheten vill integrera i e-arkivet, och precisera vilka specifika krav ni har på integrationsgränssnitt för funktioner eller system

2.3.3. Ska krav

Anbudsgivaren ska ange vilka krav tjänsten ställer på klientmiljön, t ex krav på webbläsare.

Precisering: Precisera myndighetens befintliga och eventuellt kända framtida klientmiljöer och be leverantören inkomma med sina lösningar som motsvarar dessa miljöer. Krävs t ex klientprogramvara för de administrativa delarna, så kontrollera att den fungerar i myndighetens miljö. Tänk på att kontrollera om det finns krav på tilläggsprogramvara t ex "plug-ins" hur detta fungerar i myndighetens miljö.

2.3.4. Bör krav 3.3.3 Bör krav

Tjänsten bör hantera klientexekvering via Citrix eller likvärdigt.

Precisering: Förtydliga om myndigheten avser att kunna använda tunna klienter, samt specificera vilken som avses användas.

2.3.5. Bör krav 3.3.4 Bör krav

Grafiska användargränssnitt bör vara utformade så att de kan användas av bredast möjliga krets av användare, oavsett faktorer såsom kön, ålder, funktionshinder och etnisk/kulturell bakgrund. Webbgränssnitt bör följa WCAG2.

Precisering: Tänk på om ni behöver göra om detta krav till ett ska-krav. Precisera vad som är viktigt för vilken grupp av användare och vad de har för krav, samt precisera utvärderingskriterier.

2.3.6. Bör krav 3.3.5 Bör krav

Grafiska användargränssnitt bör vara ändamålsenliga, effektiva och ge god tillfredsställelse i användningen, såsom definierat i den internationella standarden ISO 9241-11 eller likvärdig.

Precisering: Tänk på att om det finns behov av att förändra användargränssnittet så precisera på vilket sätt, vad. Det kan exempelvis finnas önskemål om anpassningar till grafisk profil. Glöm inte att specificera tydliga utvärderingskriterier. Vad är viktigt för olika användargrupper? Betänk dock att delar av upplevelsen kan gå att konfigurera, men att det finns givna ramar inom ett standardsystem.

2.3.8. Ska krav 3.3.7 Ska krav

Tjänsten ska innehålla funktion för upptäcktsrutiner när informationsöverföring eller uppdatering inte lyckats.

Precisering: Om myndigheten har särskilda krav, t ex att upptäcktsrutinen kan motsvara befintlig rutin i andra system, så precisera kraven i enlighet med denna, till exempel vem som ska meddelas, med vilket kommunikationssätt (telefon, sms, mejl) etc.

2.3.9. Bör krav 3.3.8 Bör krav

Tjänsten bör innehålla kompenseringsrutiner för hantering av uppkomna diskrepanser.

Precisering: Tänk på att detta är en komplex funktionalitet att implementera vilken kan vara kostnadsdrivande. Om myndigheten har särskilda krav, t ex att kompenseringsrutinen ska motsvara en befintlig rutin i andra system, så precisera kraven i enlighet med denna.

3.3.9. Ska krav

Anbudsgivaren ska ange krav på myndighetens tekniska plattformar, både inom klient- och servermiljö, inklusive samtliga nödvändiga tilläggsprodukter.

Precisering: Precisera vilken teknisk miljö myndigheten har idag och eventuella planer inför framtiden. Önskar myndigheten likriktning i klientmiljö preciserar man kraven här. Det gäller också motsvarande för servermiljö. Tänk på att precisera eventuella krav på databaser eller andra tilläggsprodukter som kräver licenser som redan används idag eller planeras att användas.

Fråga efter vilka tilläggsprodukter som leverantören kräver och om de kräver att myndigheten köper licens.

2.4 och 3.4 Icke funktionella krav - Prestanda/skalbarhet/tillförlitlighet

2.4.4. Ska krav 3.4.4 Ska krav

Tjänsten ska kunna hantera variationer i:

- a) Antal samtidiga användare
- b) Antal paket för inleverans, per tidsenhet
- c) Antal paket för utleverans, per tidsenhet
- d) Antal objekt i inleverans- eller utleveranspaket
- e) Antal objekt i arkivet
- f) Lagringsvolym
- g) Ange eventuella storleksbegränsningar per objekt
- h) Antal inleveransspecifikationer
- i) Antal levererande system

Ange hur kravet tillgodoses och vilka eventuella begränsningar som finns. (Fritextsvar)

Precisering: Tänk på att ni här kan precisera eventuella specifika krav. Koppla denna fråga till servicenivåer och SLA som även bör beskrivas i kontraktet/avropsavtalet (se krav **2.1.14**).

2.4.6. Ska krav

Anbudsgivaren ska mäta och följa upp avtalade svarstider för tjänsten och som på begäran utlämnas till myndigheten.

Precisering: Myndigheten kan precisera om man har krav på redovisning med automatik eller ej, samt precisera eventuella krav på hur detta ska presenteras.

2.4.7. Bör krav

Anbudsgivaren bör beräkna och prognostisera kapacitetsbehov samt löpande hålla myndigheten informerad om kapacitetsbehovet.

Precisering: Myndigheten kan ta fram en plan för framtida behov och specificera eventuella mätbara krav på kapacitet.

3.4.7. Bör krav

Produkten bör stödja virtualiseringslösningar. Beskriv på vilket sätt produkten stödjer virtualiseringslösningar, krav på versioner och eventuella övriga krav. (Fritextsvar)

Precisering: Tänk på att, vid behov, specificera den virtualiseringslösning som myndigheten avser att använda/har i sin driftsmiljö.

2.5 och 3.5 Icke funktionella krav - Säkerhet

2.5.1. Ska krav 3.5.1 Ska krav

Tjänsten ska ha stöd för autentisering med olika metoder vid inloggning.
Beskriv de olika metoderna avseende autentisering. (Fritextsvar)

2.5.2. Ska krav 3.5.2 Ska krav

Tjänsten ska ha stöd för stark autentisering. Med stark autentisering menas minst två-faktors autentisering.

2.5.3. Bör krav 3.5.3 Bör krav

Tjänsten bör gå att konfigurera för olika metoder av autentisering vid inloggning.

Precisering 2.5.1 – 2.5.3 och 3.5.1 – 3.5.3: Myndigheten ska precisera vilka metoder som ni vill använda. Tänk på att beroende på vilken typ av data som ska arkiveras, så kan olika säkerhetskrav ställas med tillhörande olika tekniska lösningar. Tänk på att också stämma av med andra system som organisationen använder. Viktigt att framtidssäkra detta krav.

2.5.4. Bör krav 3.5.4 Bör krav

Tjänsten bör ha stöd för federerad inloggning enligt SAML 2.0 eller senare.

Precisering: Tänk på att ni som myndigheten behöver en plan för användning av nuvarande och framtida nationella identitetslösningar och eventuella federationer. Tänk på att precisera vilken/vilka identitetsfederationer eller behörighets- och identitetsfederationer ni har behov att ansluta till som ska-krav.

Exempel på federationer är:

- * Svensk e-legitimation (används för inloggning av privatpersoner inom offentlig sektor)
- * Skolfederation (används för elevens inloggning till olika läromedelsförlag)
- * Sambis (framtagen för användning inom vård och hälsa)
- * Säkerhetstjänster (används idag för åtkomst till nationella vårdtjänster som NPÖ och Pascal)

2.5.5. Ska krav 3.5.5 Ska krav

Tjänsten ska ha funktionalitet för kontroll av åtkomst till tjänsten, funktioner och information i tjänsten genom ett behörighetssystem.

Precisering: Kartlägga myndighetens nuläge, ha en plan för framtiden som medför att ni som myndigheten behöver ställa krav på leverantören. Precisera eventuella behov och krav på kontroll av åtkomst. På vilken nivå behöver myndigheten skydda informationen, är det ned på objektnivå eller ej? Ta reda på hur informationen om behörigheter lagras och kontrolleras. Beskriv kraven på behörighetshantering utifrån hur, var och när. Tänk också på att detaljeringen i behörigheten kan vara kostnadsdrivande.

2.5.6. Ska krav 3.5.6 Ska krav

Behörigheter, dvs tillgång till information och funktioner, ska kunna styras baserat på användare, roll, funktion och attribut på objekt.

Precisering: Myndigheten ska precisera den modell som man har behov av. Skicka med befintlig modell. Myndigheten behöver själv göra en behovsanalys och informationsklassning av den aktuella informationen och specificera kravbild. Vad är det för typ av information som skall hanteras i arkivet? Typ av data, användarroller, ansvar, behörigheter.

Sekretess kopplas till krav (lagkrav), vilka kan variera beroende på typ av information och typ av verksamhetsområde.

2.5.8. Ska krav 3.5.8 Ska krav

Tjänsten ska ha funktion för att administrera behörigheter via särskilt användargränssnitt.

Precisering: Om e-arkivtjänsten inte integreras med myndighetens eget behörighetssystem så bör precisering av krav på behörighetsadministrationen tas upp här.

2.5.9. Ska krav 3.5.9 Ska krav

Tjänsten ska innehålla funktion för att märka och hantera arkivobjekt med olika skyddsvärdesnivåer.

Beskriv hanteringen av skyddsvärdesnivåer. (Fritextsvar)

Precisering: Myndigheten bör precisera hur många skyddsvärdenivåer det finns behov av.

2.5.11. Bör krav 3.5.11 Bör krav

Tjänsten bör ha funktionalitet för sökning i och analys av loggar.

Precisering: Den upphandlande myndigheten bör vara tydlig med behov av och krav på kriterier för sökning. Tänk på att en sökning vara tidkrävande eller mer eller mindre omöjlig. Exempel på sökkriterier kan vara tidpunkt, ansvarig, system, fysisk person. Extra viktigt att precisera kraven om man avropar en produkt eftersom myndigheten då själva utför sökning i och analys av loggar och är mer beroende av att ha rätt funktioner.

2.5.20. Ska krav

Tjänstens övervaknings- och larminformation ska lagras och analyseras av anbudsgivaren.

Precisering: Be leverantören bifoga dokumentation och granska den. Myndigheten bör precisera sina krav genom att beskriva vilka typer av larm, under vilka intervall och vilka processer som ska finnas.

2.5.21. Ska krav

Övervaknings- och larminformation ska göras tillgänglig för myndigheten.

Precisering: Tänk på att precisera hur, när och för vem ska det tillgängliggöras

2.5.22. Ska krav

Anbudsgivaren ska ha loggfunktioner påslagna.

Precisering: Be leverantören bifoga dokumentation och granska denna. Tänk på att precisera vilka loggar och vilken funktionalitet myndigheten har krav på, t ex vilka loggar som måste kunna bevaras, vilka loggar som leverantören kan gallra själv.

2.5.23. Ska krav

Loggar ska lagras på ett integritetsskyddande sätt under den tid som överenskommits med myndigheten.

Precisering: Tänk på att myndigheten behöver precisera vilka krav man här ställer. Tänk på att krav och säkerhetskrav är beroende av vilkenlogg, verksamhet och lagstiftning som denna lyder under.

2.5.30. Bör krav

Myndigheten bör ha möjlighet att påverka servicefönster.

Precisera: Myndigheten ska precisera sina krav, exempelvis vilken dag i veckan/månaden och under vilken tid som servicefönster kan tillåtas.

2.5.33. Ska krav

Tjänsten ska vara utformad så att ingen information kan förloras eller bli korrupt efter återläggning.

Precisering: Myndigheten kan kravställa dokumentation med exempel på testprotokoll där det framgår att kravet kan uppfyllas.

2.5.37. Ska krav

Incidenter ska rapporteras till myndigheten enligt överenskommelse.

Precisering: Myndigheten kan precisera sina krav på incidentrapportering och incidentrutiner, t ex vilka fall ska rapporteras med automatik, till vilka roller, på vilket sätt/i vilken form.

2.5.38. Ska krav

All kommunikation över nät ska ha insyns- och integritetsskydd.

Beskriv hur tjänsten uppfyller krav avseende insyn- och integritetsskydd. (Fritextsvar)

Precisering: Om myndigheten har viss verksamhet och/eller viss typ av information med särskilda behov, exempelvis krypteringskrav så precisera krav på skyddsnivå och/eller lösning för skydd.

Bilagor:

Avropsberättigade parter

Begrepp och definitioner Upphandling e-arkiv

Leverantörer i ramavtal för e-Arkiv

Tack till:

Vägledningen bygger på det arbete som projektgruppen för eArkiv under ledning av Ann Landelius, Sveriges Kommuner och Landsting har utfört sedan starten januari 2012. Vi vill tacka projektgruppen för allt arbete under denna tid. Dessutom riktar vi ett särskilt tack för arbetet med att ta fram denna vägledning till:

Elin Jonsson, Växjö kommun

Karin Pettersson, Upplands Väsby kommun

Susanne Strangert, Järfälla kommun

May-Lis Farnes, Ekelöv InfoSecurity

Tommy Bengtsson, HiQ

Ida Engberg, SKL Kommentus Inköpscentral

Ulf Palmgren, Sveriges Kommuner och Landsting

Ann Landelius, Sveriges Kommuner och Landsting

Stockholm mars 2014

Anna Gillquist

08-452 77 77

anna.gillquist@skl.se

Programansvarig Gemensamma funktioner och tjänster

Sveriges Kommuner och Landsting