Krav på Tjänsten

Innehåll

[1 Inledning 2](#_Toc5781625)

[2 Tjänstens omfattning 3](#_Toc5781626)

[2.1 Grundläggande förutsättningar för Tjänsten 3](#_Toc5781627)

[3 Övergripande krav på Tjänsten 5](#_Toc5781628)

[3.1 Övriga tjänster kopplade till upphandlingsföremålet 5](#_Toc5781629)

[3.2 Förvaltning och samverkan 8](#_Toc5781630)

[3.3 Arkitektur och teknik 10](#_Toc5781631)

[3.4 Informationssäkerhet 12](#_Toc5781632)

[3.5 Användbarhet 17](#_Toc5781633)

[4 Funktionella krav 18](#_Toc5781634)

[4.1 Verksamhetens krav 19](#_Toc5781635)

[4.1.1 Aktörer 19](#_Toc5781636)

[4.1.2 Kommunens användare 19](#_Toc5781637)

[4.1.3 Externa användare 19](#_Toc5781638)

[4.2 Kundens användningsfall 20](#_Toc5781639)

[4.2.1 AK01-Hitta bokningsobjekt 20](#_Toc5781640)

[4.2.2 AK02-Konsumera öppna data (PSI) 21](#_Toc5781641)

[4.2.3 AK03-Auktorisera åtkomst “Logga in” 21](#_Toc5781642)

[4.2.4 AK04-Hantera mina bokningar 22](#_Toc5781643)

[4.2.5 AK05-Bidragsredovisning 24](#_Toc5781644)

[4.2.6 AK06-Hantera mina ansökningar 25](#_Toc5781645)

[4.2.7 AK07-Administrera mina användaruppgifter 26](#_Toc5781646)

[4.3 Kommunens användningsfall 27](#_Toc5781647)

[4.3.1 AV01-Administrera kund 28](#_Toc5781648)

[4.3.2 AV02-Kommunicera med annan användare 29](#_Toc5781649)

[4.3.3 AV03-Hantera utbetalningar 30](#_Toc5781650)

[4.3.4 AV04-Administrera bokningsobjekt 31](#_Toc5781651)

[4.3.5 AV05-Hantera bokningar 33](#_Toc5781652)

[4.3.6 AV06-Hantera inpassering 36](#_Toc5781653)

[4.3.7 AV07-Administrera bidrag 37](#_Toc5781654)

[4.3.8 AV08-Handlägga bidragsansökningar 39](#_Toc5781655)

[4.3.9 AV09-Administrera inställningar i Tjänsten 40](#_Toc5781656)

# 1 Inledning

Upphandlingen omfattar ett ramavtal där leverantör ska kunna erbjuda och tillhandahålla en molntjänst, nedan kallad Tjänsten, som stödjer en upphandlande myndighet, nedan kallad UM, och dess processer för bokning av egna anläggningar, lokaler och övriga resurser samt UMs respektive UMs kunders hantering av föreningsbidrag. Detta dokument, Bilaga 05 - Krav på tjänsten, omfattar de funktioner, kvalitetsattribut och de konsulttjänster som kan komma att behövas för att exempelvis etablera, konfigurera/anpassa, integrera, implementera, upprätthålla, förvalta och utveckla Tjänsten samt krav för drift och support av Tjänsten.

Kraven definierar det läge då Tjänsten finns tillgänglig för etablering, dvs tillgänglig för instansering hos en upphandlande myndighet och därmed är samtliga krav obligatoriska om annat inte uttrycks.

Tjänsten ska även kunna användas för bokning av andra typer av resurser, såsom platser (tex båtplats) och tider, samt hantering av andra typer av bidrag inom en kommunal eller regional verksamhet än de som används i exemplen.

Tjänsten ska vara konstruerad på ett kostnadseffektivt sätt där funktionalitet kan återanvändas i olika sammanhang (tex bokningsfunktion är inte specifik för respektive bokningsobjektstyp) där konfigurering och anpassning inte kräver proprietär specialistkunskap. Syftet är att utveckling av Tjänsten stimuleras över tid.

# 

# 2 Tjänstens omfattning

För att svara upp mot enskilda UMs krav ska Tjänsten tillhandahålla anpassningsbara regelverk och inställningar.

Tjänsten:

* Utgörs av de funktioner och förmågor som anges i avsnitt:
  + 2.1 Grundläggande förutsättningar för Tjänsten
  + 3 Övergripande krav på Tjänsten
  + 4 Funktionella krav
* Levereras som en molntjänst enligt definition i Bilaga 09
* Förvaltas och utvecklas på så sätt att förbättringar och nya versioner av komponenter och funktioner löpande kan erbjudas andra UM som vill utnyttja förbättringarna och de nya versionerna under ramavtals- och kontraktstiden.

## 2.1 Grundläggande förutsättningar för Tjänsten

Leverantören ska inom ramen för ramavtalet tillhandahålla och utgå från nedan angivna förutsättningar och stödtjänster kopplade till Tjänsten.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Kundapplikation (E-tjänst).  Tjänsten innefattar en E-tjänst (Mina sidor) för kunder och föreningar, se krav på användningsfall nedan. |
| :2 | Betaltjänst (E-tjänst).  Tjänsten innefattar en betaltjänst så att kunder kan betala vid bokningstillfället för bokningar, se krav på användningsfall nedan. |
| :3 | E-tjänst för lokalpersonal, boknings- och handläggare.  Tjänsten innefattar applikationer och/eller E-tjänster för kommunens handläggare och lokalpersonal som arbetar nära de bokningsbara resurserna, t.ex. en idrottsanläggning eller en kulturscen. Se krav på användningsfall nedan.  Information som hanteras och/eller lagras i Tjänsten ska kunna användas för statistik och rapporter. |
| :4 | Integrationer.  Tjänsten innehåller öppna och beskrivna gränssnitt för  integration med (t.ex. hämta och lämna information, använda eller erbjuda tjänster mm) UMs egen IT-miljö.  Utgångsläget är att Tjänsten kan nyttjas av andra system och att Tjänsten kan nyttja befintliga tjänster och/eller funktioner hos UM. Tjänsten tillhandahåller öppna och standardiserade APIer och motsvarande tjänster för exempelvis (dock ej begränsat till):   * + Bokning   + Onlinebetalning   + Bidragsansökan   + Bidragsredovisning   + Återkoppling från ekonomisystem om status för betalningar   + Återkoppling från inpasseringssystem om genomförda inpasseringar |
| :5 | Integrationer  E-tjänster för den upphandlande myndighetens kunder (Kundapplikation och Betaltjänst) ska kunna kopplas till den upphandlande myndighetens webbplats. |
| :6 | Kontinuerlig utveckling av Tjänsten.  Anbudsgivaren ska löpande utveckla Tjänsten med fler och förbättrade funktioner, samt säkerställa Tjänstens följsamhet mot lagar och andra regelverk som är tillämpbara för Tjänsten. |
| :7 | Stödtjänster.  Tjänsten ska kunna nyttja befintliga stödtjänster inklusive men ej begränsat till tjänster för onlinebetalning, ekonomisystem, e-identifiering av såväl personal (AD/ADFS) som invånare (IdP SAML 2.0), beslutsstöd, personuppgifter och inpassering. |

# 

# 3 Övergripande krav på Tjänsten

## 3.1 Övriga tjänster kopplade till upphandlingsföremålet

Tjänsten hanterar information enligt gällande lagar och regelverk med följsamhet till standarder samt förhåller sig till den upphandlande myndighetens befintliga IT-landskap.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Införandeprojekt  Leverantören ska kunna erbjuda ett helhetsåtagande för leverans av Tjänsten till upphandlande myndighet och till anbudet bifoga en beskrivning av införandeprojektet med avseende på minst följande:   * Aktiviteter och dess inbördes beroenden, uppdelat på minst följande:   + Etablering och konfiguration av tjänsten   + Testförfarande   + Utbildning   + Upprättande av support- och förvaltningsprocesser   + Anslutning till den upphandlande myndighetens aktuella stödtjänster som ekonomi-, inpasserings-, beslutsstöds- och identifieringssystem (IAM)   + Tillhandahållande av E-tjänster till kommunens handläggare och tjänstemän   + Tillhandahållande av E-tjänster till kunder och föreningar * Roller hos leverantören och hos den upphandlande myndigheten * Leverantören resursåtgång * Resursåtgång som krävs av den upphandlande myndigheten * Kompetenskrav på den upphandlande myndigheten * Övriga kritiska framgångsfaktorer, dvs förutsättningar för ett lyckat införande |
| :2 | Anslutningstakt och volymer  Med anledning av det stora antalet avropsberättigade myndigheter är det av stor vikt att anbudsgivaren har en plan för att på sikt kunna hantera stora volymer.  Anbudsgivaren ska till anbudet enligt avsnitt 4.1.1 i INFOGA DOKUMENTNAMN bifoga en beskrivning av:   * sin planering för att förbereda avrop från flera avropsberättigade myndigheter samtidigt * en preliminär plan för det fall att anbudsgivaren snabbt behöver skala upp sin verksamhet, exempelvis genom planer på framtida samarbeten med andra leverantörer * ett framgångsrikt sätt att förvalta och utveckla en lösning/lösningar för flera kunder samtidigt. |
| :3 | Kompetens.  Leverantören ska för utförandet av Tjänsten och utförande av tjänster kopplade till upphandlingsföremålet tillhandahålla resurser som besitter kompetenser enligt nedanstående förteckning.   * Projektledning * Kartläggning för implementation/Förstudie. * Konfiguration * Systemutveckling * Kommunikationsarbete, förändringsledning, verksamhetsutvecklare * Verksamhetsrådgivning, ex uppsättning av regelsystem, uppsättning av rapporter etc. * Migrering av data * Integration med befintliga system * Testledning * Utbildning   Leverantören ska även kunna tillhandahålla resurser för stöd till införande av Tjänsten hos den upphandlande myndigheten.  Kompetens och erfarenhet för konsulttjänster delas in i fem nivåer enligt nedan.  Nivå 1   * Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuellt område * Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult * Ledning – kräver arbetsledning * Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter     Nivå 2   * Kunskap – har utbildning inom området, viss svårighetsgrad * Erfarenhet – 1-3 år inom aktuellt område, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag * Ledning – kräver arbetsledning * Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter     Nivå 3   * Kunskap – hög kompetens inom området * Erfarenhet – 4-8 år inom aktuellt område, är förebild för andra konsulter på lägre nivå. Har befunnit sig på nivå 2 under minst 2 år. * Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp * Självständighet – kan arbeta självständigt     Nivå 4   * Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom området * Erfarenhet – har deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter 9-12 år inom aktuellt område. Har befunnit sig på nivå 3 under minst 2 år. * Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp * Självständighet – mycket stor     Nivå 5   * Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som expert/guru på marknaden. * Erfarenhet – (som 4) men har befunnit sig på nivå 4 under minst 3 år * Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning * Självständighet – mycket stor     I upphandlingen av ramavtalet efterfrågas pris för konsulttjänster inom ovan nämnda områden till kompetensnivå 3. SKI bedömer att efterfrågad kompetensnivå är den förväntade kompetens UM har avseende arbeten med konfiguration och anpassning etc. Angivna priser för kompetensnivån utgör takpris vid avrop och får ej överstigas. Leverantören har ej rätt till debitering av konsulttjänster för utförande av arbete som ingår i leveransen av Tjänsten. Debitering av konsulttjänster sker utifrån beställda och överenskomna konsultuppdrag i uppdragsavtal.  Den upphandlande myndigheten har rätt att vid avrop med förnyad konkurrensutsättning avgöra vilken kompetensnivå som behöver anlitas och efterfrågas för de olika områdena och efterfråga fler prisnivåer avseende konsulttjänster i olika nivåer för olika områden om UM anser det behövligt. Om UM vid avropet inte efterfrågar andra kompetensnivåer för visst område kan ändå UM och av UM vald leverantör av Tjänsten under kontraktstiden överenskomma om särskilda konsultuppdrag som ska utföras av konsult med annan kompetensnivå till förhandlat pris med utgångspunkt i avtalat pris för kompetensnivå 3. |
| :4 | Utbildning.  Leverantören ska kunna tillhandahålla utbildning, så som administratörs- och användarutbildning, dels i samband med Tjänstens införande och dels kontinuerligt under Tjänstens leverans. Målgrupper för utbildningar är exempelvis den upphandlande myndighetens (exempelvis kommunens) handläggare, andra användare hos den upphandlande myndigheten, föreningar och övriga kunder till den upphandlande myndigheten.  Specificering och precisering av eventuella krav på utbildning samt pris för det som efterfrågas anges i den förnyade konkurrensutsättningen. |

## 

## 3.2 Förvaltning och samverkan

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Tjänstens förvaltningsrutiner.  Leverantören ska ha dokumenterade och etablerade rutiner för Tjänsten för minst:   * Felhantering * Test * Versionshantering, * Förvaltning * Vidareutveckling av Tjänsten på så sätt att nya versioner kvalitetssäkras och successivt införs i Tjänsten.   Till anbudet ska en beskrivning av dessa rutiner bifogas. |
| :2 | Utveckling.  Leverantören ska arbeta proaktivt genom att efterfråga behov och ge förslag till utveckling vad gäller förbättringar, optimeringar och nya förmågor.  UM ska vid Tjänstens genomförande kunna beställa utveckling av utökade funktioner och integrationer kopplade till boknings- och bidragsprocesser, exempelvis (dock ej begränsat till):   * Bokning av andra resurser såsom besök och platstillgång * Stöd för fler verksamheter inom kommun och landsting * Detektion av avvikelser * Hantering av stickprovskontroll * Rapporter och datauttag för statistik och analys * Integrationer med lokala och nationella stödtjänster   I den förnyade konkurrensutsättningen kan UM specificera och precisera krav på utveckling av funktioner som kan komma att bli aktuella under kontraktstiden och begära pris för detta. Utveckling som inte på förhand har kunnat specificeras i den förnyade konkurrensutsättningen överenskommes mellan parterna och utförs som uppdrag inom ramen för kontraktets villkor för konsultinsatser. |
| :3 | Helpdesk.  Leverantören ska tillhandahålla Support (Helpdesk för andra linjens support) till den upphandlande myndigheten. Helpdesk hanterar felanmälan, incidenter och tjänsteförfrågningar och ska vara tillgänglig 8-17 helgfri måndag till fredag om annat ej avtalats. Supportorganisationen ska arbeta efter en etablerad och dokumenterad rutin för mottagning, incidenthantering, felavhjälpning och eskalering av ärenden.  Leverantören ska säkerställa att incidenter (fel/störningar) och tjänsteförfrågningar hanteras i hela supportkedjan och återrapporteras till anmälare inom angivna servicenivåer. Leverantören ska svara för åtgärder av alla inkomna ärenden och agera SPOC (Single Point-of-Contact) oavsett var i kedjan ärendet slutligen åtgärdas.  Leverantören ska ansvara för att incidenter, frågor och beställningar registreras, kategoriserar, prioriteras och hanteras i enlighet med etablerade processer. Leverantören ska också ansvara för att incidenter som upptäcks via övervakning hanteras på samma sätt.  Tjänsten ska tillhandahålla information om:   * Aktuella incidenter * Driftstatus * Nyheter, uppdateringar med release notes * Manualer * Planerade ändringar   I den förnyade konkurrensutsättningen kan UM specificera och precisera krav på helpdesk avseende ärendehantering (tex krav på återanvändning av ärendenummer från beställarens helpdesk-funktion och återrapportering till denna funktion genom hela flödet) samt eventuellt kräva och begära pris för utökad supporttid, antingen som förutsättning för Tjänsten från start alternativt som option under kontraktstiden.  UM kan vid den förnyade konkurrensutsättningen även ställa krav på olika kontaktvägar till supporttjänsten och funktionalitet för dessa, till exempel att frågor och felanmälan ska ställas och följas upp via någon eller några av följande kanaler:  - telefon  - e-post  - e-tjänst |
| :4 | Servicenivåer.  Servicenivåer för Helpdesk är i enlighet med Ramavtalets Bilaga 03\_4 till Ramavtal - *Service Level Agreement*.  I den förnyade konkurrensutsättningen kan UM specificera och precisera krav på servicenivå utifrån de nivåer som ställs upp i bilaga 03\_4 samt begära pris för en (1) efterfrågad servicenivå som grundförutsättning för Tjänsten. UM ska även kunna ställa krav på prissättning av flera olika servicenivåer (som finns angivna i bilaga 03\_4) som optioner för möjligheten att under kontraktstiden kunna skala upp/ner till annan servicenivå om UM ser att det kan komma att behövas sådan skalbarhet i Tjänsten |
| :5 | Språk för support.  Support ges på svenska språket. |
| :6 | Incident, problem och ändringshantering samt principer för samverkan  Incidenter i Tjänsten ska registreras, åtgärdas och följas upp. Incidenter som påverkar användning ska rapporteras av leverantören, se även om säkerhetsincidenter i avsnittet om Informationssäkerhet nedan.  I den förnyade konkurrensutsättningen har UM möjlighet att ställa krav på processer för incident, problem och ändringshantering enligt ITIL. UM har även möjlighet att specificera och precisera krav avseende samverkan och roller för samverkan i dessa processer samt att en samverkanshandbok ska upprättas antingen genom krav på samverkanshandboken innehåll i den förnyade konkurrensutsättningen alternativt att sådan ska tas fram mellan parterna som en del av införandeprojektet/under kontraktstiden. |
| :7 | Avveckling av Tjänsten.  När UM inte längre avser att nyttja Tjänsten kan denne begära avveckling av Tjänsten från Leverantören. Avveckling av Tjänst innebär minst att data migreras till UM’s anvisade plats och att UM’s data etc. raderas eller liknande från Tjänsten av Leverantören om inte annat har kravställts i den förnyade konkurrensutsättningen eller på annat sätt överenskommits. |

## 3.3 Arkitektur och teknik

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Delade funktioner  Tjänsten ska delas mellan samtliga UM (s.k. Multi Tenant-lösning) och utvecklas i en gemensam framtagningsprocess (livscykel). Det innebär att ny eller förbättrad förmåga och funktion, ur ett tekniskt perspektiv, blir tillgänglig för samtliga Användare.  Tjänstens användargränssnitt ska vara webbaserade och inte kräva installation av annan programvara på klienten än webbläsaren. |
| :2 | Licenser.  Tjänsten innefattar och uppvisar följsamhet mot samtliga ingående licenser inklusive eventuella avgifter för de produkter och komponenter som används för att realisera Tjänsten. |
| :3 | Underhåll.  Leverantören säkerställer att Tjänsten hålls uppdaterad med aktiva och supportade releaser för ingående programvaror, produkter och komponenter och i förhållande till vid var tid gällande lagar och regler. |
| :4 | Standarder.  Tjänsten stödjer och efterlever öppna standarder för kommunikation inklusive men inte begränsat till:   * HTTPS (HTTP, TLS) * Web Services REST JSON/HTTPS * Web Services SOAP/HTTPS   Webbaserade användargränssnitt som Tjänsten tillhandahåller, stödjer och efterlever standarder för webbläsarteknik enligt WC3:s (www.w3.org) gällande rekommendationer, inklusive men inte begränsat till:   * HTML5, ECMAScript, CSS * RWD (responsiv webbdesign)   Tjänsten innefattar en resursserver i enlighet med IETF RFC6749 OAuth 2.0.  Tjänstens resursserver stödjer IETF RFC7519 JSON Web Token (JWT).  Tjänstens ska ha förmåga att e-identifiera användare i enlighet med standarden OASIS SAML 2.0.  När IETF och/eller W3C beslutar om förändringar i för Tjänsten tillämpade standarder och rekommendationer så implementeras dessa i Tjänsten om så är lämpligt.  Samtliga resurser som exponeras via APIer ska kunna identifieras med en över tiden stabil globalt unik identitet i enlighet med IETF RFC4122 (UUID).  Tjänsten ska kunna synkronisera kalenderdata i enlighet med IETF RFC5545 (iCalendar). |
| :5 | Öppenhet.  Tjänstens tekniska gränssnitt är dokumenterade och kan vid behov användas av den upphandlande myndigheten för att ansluta externa system och tjänster.  Tjänsten innefattar en öppen och kommersiellt tillgänglig databas där den upphandlande myndigheten har full insyn avseende dess struktur, schema och datamodell.  Leverantörens informationsmodell är dokumenterad och tillgänglig för granskning av den upphandlande myndigheten. |
| :6 | Tillgänglighet.  Tjänsten hanterar uppgraderingar, uppdateringar och utbyte av utrustning utan påverkan på normal användning, dvs. inom ramarna för kontrakterad tillgänglighet genom förnyad konkurrensutsättning (alternativt genom skriftlig ändring/tillägg till kontraktet under kontraktstiden) samt i enlighet med Ramavtalets Bilaga 03\_4 till Ramavtal - *Service Level Agreement*. |
| :7 | Skalbarhet.  Tjänsten är skalbar avseende (dock ej begränsat till) till exempel lagring, informationshantering, prestanda, antal användare, faktisk belastning och antal integrerade system och noder. Pris för Tjänsten ska inte påverkas vid upp-/nedskalning av volymer om inte sådana förutsättningar särskilt ställs upp av UM i den förnyade konkurrensutsättningen. |
| :8 | Feltolerans.  Tjänsten är feltolerant och uppträder på ett för användaren begripligt sätt även när problem uppstår i anslutna stödtjänster och system som exempelvis databas eller extern tjänst för personuppgifter. Detta innebär att när problem uppstår i Tjänsten så ska användaren erhålla relevant information om vad som inte fungerar och varför samt vart användaren kan vända sig för mer information. |
| :9 | Mobilitet.  Tjänsten ska uppvisa full funktionalitet för användare på mobila enheter som smarta telefoner och plattor förutsatt att dessa stödjer gällande webbstandards. |
| :10 | Migrering av data.  Tjänsten tillhandahåller dokumenterade verktyg med specifikation för export av data till neutrala format (CSV, JSON, XML och filer). Med information avses förutom registerdata även dokument, bilder och filmklipp. |
| :11 | Domännamn.  Tjänsten stödjer att den upphandlande myndigheten kan ange egna domännamn (FQDN) med tillhörande funktionscertifikat (server) för Tjänstens ändpunkter. |

## 3.4 Informationssäkerhet

Kraven på informationssäkerhet är framtagna med hjälp av KLASSA-verktyget, se även <https://klassa-info.skl.se>.

Kraven bygger på följande informationsklassning:

|  |  |
| --- | --- |
| Konfidentialitet | Nivå 3 - Röjande av information medför allvarlig skada. |
| Riktighet | Nivå 2 - Information som obehörigen, av misstag eller på grund av en funktionsstörning ändrats medför betydande skada. |
| Tillgänglighet | Nivå 2 - Ett avbrott medför betydande skada. |
| Spårbarhet | Nivå 3 - Att spårbarhet saknas medför allvarlig skada. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Leverantören ska för de delar av verksamheten som berör Tjänsten ha ett ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) som baseras på ISO/IEC 27001 eller motsvarande. Ledningssystemet ska omfatta bland annat att samtliga säkerhetskritiska administrativa och tekniska processer är dokumenterade och vilar på en formell grund där roller, ansvar och befogenheter finns tydligt definierade. |
| :2 | Leverantören ska ha en dokumenterad policy som beskriver arbete på distans avseende drift, förvaltning och support av Tjänsten. Leverantören ska vid förfrågan från UM kunna bevisa att den efterlevs. |
| :3 | Leverantören ska ha processer och rutiner på plats för bakgrundskontroll av personal. Med bakgrundskontroll avses här främst legitimationskontroll, referenstagning och kontroll av uppgifter i CV som tidigare anställningar, och examen. |
| :4 | Leverantören ska ha avtal om tystnadsplikt med sina anställda. Tystnadsplikten ska omfatta information om Tjänstens upphandlande myndighet. Via avtal ska leverantören även säkerställa tystnadsplikt för underleverantörer. |
| :5 | Leverantören ska ha dokumenterade regler, rutiner och roller som beskriver tillåten användning av de resurser som berör Tjänsten. Leverantören ska vid förfrågan från UM kunna bevisa att de efterlevs. |
| :6 | Leverantören ska ha rutiner och funktioner för att permanent radera information som är relaterade till Tjänsten. |
| :7 | Leverantören ska årligen genomföra risk- och sårbarhetsanalyser för Tjänsten. Identifierade brister ska åtgärdas omgående enligt en dokumenterad plan och ska kunna redovisas för den upphandlande myndigheten. |
| :8 | Leverantören ska ha beslutade och implementerade rutiner för hur information relaterad till Tjänsten får hanteras. Leverantören ska vid förfrågan från UM kunna bevisa att den efterlevs. |
| :9 | Anbudsgivaren ska ha en dokumenterad process för hur användarregistrering och behörighetstilldelning sker i Tjänsten. Efterlevnad ska följas upp och på begäran kunna redovisas för den upphandlande myndigheten. |
| :10 | Leverantören ska följa en mellan UM och leverantören överenskommen rutin som möjliggör för beställaren att godkänna hantering (skapande, borttag, ändring) av utpekade behörighetsroller t ex avseende högre behörigheter för administration av applikation, plattform och infrastruktur. Hanteringen ska vara spårbar och redovisas för den upphandlande myndigheten enligt överenskommelse, dock minst årligen. |
| :11 | Leverantören ska använda särskilda personliga användaridentiteter, som godkänns av beställaren för höga behörigheter som används för systemadministration. Dessa konton ska vara spårbara och lätta att skilja från vanliga användare. |
| :12 | Leverantören ska tillhandahålla ett sätt att automatiserat distribuera och återställa lösenord utan att lösenordet kan röjas till obehöriga. Behörighetsinformation som t.ex. lösenord får ej lagras i klartext (gäller även systemkonton i källkod). Motsvarande krav gäller även för temporära filer som skapas i användarens arbetsstation när systemet används. |
| :13 | Behörighetskomponenten ska logga information om när användare skapades, togs bort eller förändras samt senaste inloggning. |
| :14 | Leverantören ska ha en rutin för att både inaktivera användarkonton och permanent ta bort konton från Tjänsten. |
| :15 | Leverantörens behörigheter ska tilldelas enligt principen där minsta möjliga behörighet tilldelas utifrån Användarens roll och arbetsuppgifter. Detta gäller även konton som används vid kommunikation mellan Tjänstens komponenter samt priviligierade konton. |
| :16 | Tjänsten ska ha stöd för stark autentisering och ska kunna anslutas till beställarens behörighetskontrollsystem. |
| :17 | Tjänsten ska ha funktioner för att kunna kravställa lösenordslängd, komplexitet och livslängd. |
| :18 | Leverantören ska skydda och tillse att det finns spårbarhet i de verktyg som avses för underhåll av Tjänsten, dess säkerhetskonfiguration och information. |
| :19 | Källkod inklusive konfiguration framtagen i egen utveckling ska skyddas för obehöriga förändringar gentemot den godkända och fastställda versionen. |
| :20 | Leverantören ska ha rutiner för kryptering där val av algoritmer, protokoll och nyckellängder samt hantering av krypteringsnycklar framgår. |
| :21 | Datahallen där Tjänsten driftas uppfyller minst skyddsnivå 2 ("datahall" enligt MSB "Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen") |
| :22 | Samtliga rutiner som berör Tjänsten ska följas upp minst årligen och kunna redovisas för beställaren på begäran. |
| :23 | Leverantören ska ha funktioner, processer och rutiner för att övervaka Tjänstens användning och göra prognoser avseende kapacitet och prestanda. |
| :24 | Leverantören ska testa samtliga leveranser i separat testmiljö innan de införs i Tjänsten. Testdata ska skyddas och kontrolleras. Testdata ska ej inkludera information som är känslig eller omfattas av sekretess. |
| :25 | Leverantören ska ha ett skydd mot skadlig kod som uppdateras kontinuerligt för de delar som ingår i Tjänsten. |
| :26 | Tjänsten ska innefatta funktioner för återställande av information enligt överenskomna tillgänglighetskrav med UM. Säkerhetskopior ska skyddas enligt samma skyddsnivåer som, och förvaras åtskilt från, originalinformationen. |
| :27 | Loggningsfunktioner ska finnas för säkerhetsrelaterade händelser, minst för felaktiga inloggningar, förändring av behörigheter, otillåten anslutning och överträdelser mot behörigheter. Tiden som logginformation sparas ska kunna bestämmas av Den upphandlande myndigheten. Vid hantering av personuppgifter ska Tjänsten medge spårbarhet om vem som behandlat uppgiften, tidpunkt, vilken uppgift som varit föremål för behandlingen och vad behandlingen bestod av. Tjänsten ska innehålla funktionalitet som möjliggör för Den upphandlande myndigheten att själva genomföra granskning av användarrelaterade loggar. |
| :28 | Leverantören ska skydda loggningsfunktioner och loggningsverktyg mot manipulation och obehörig åtkomst. Detta ska även omfatta leverantörens personal. |
| :29 | Tjänsten och relaterad infrastruktur ska använda tidssynkronisering mot samma tidskälla (GPS eller svenska UTC (SP)). |
| :30 | Leverantören ska verifiera och begränsa den mjukvara som får exekveras inom den levererade Tjänsten. |
| :31 | All kommunikation till och från Tjänsten ska vara skyddad mot obehörig åtkomst eller förvanskning. Det gäller både kommunikation mellan klient och server och mellan olika komponenter. Skyddet ska uppdateras löpande utifrån kända sårbarheter. |
| :32 | Tjänsten ska innehålla en logiskt (eller fysiskt) separerad miljö inklusive behörighetskontrollsystem, loggar och lagring för varje upphandlande myndighet. |
| :33 | Den upphandlande myndigheten ska godkänna alla informationsutbyten som sker med andra system. |
| :34 | Leverantören ska ha beslutade, implementerade och dokumenterade principer och metoder för utveckling en säker Tjänst. OWASP:s (www.owasp.org) rekommendationer för säker tjänst ska följas. |
| :35 | Endast av den upphandlande myndigheten utpekade roller får publicera publik information på allmänt åtkomliga gränssnitt. |
| :36 | Leverantören ska ha dokumenterade rutiner för övervakning, upptäckt, analys, rapportering, eskalering och hantering av säkerhetshändelser och säkerhetsincidenter. |
| :37 | Leverantören ska tillsammans med den upphandlande myndigheten samråda kring hantering av sårbarheter, säkerhetshändelser eller säkerhetsincidenter. |
| :38 | Leverantören ska ha av anbudsgivarens ledningsgrupp fastställda, och av verksamheten implementerade och dokumenterade rutiner för att hantera utredningar av säkerhetsincidenter enligt gällande lagar och förordningar och samtidigt tillse att känsliga personuppgifter inte röjs till obehöriga. |
| :39 | Leverantören ska ha av anbudsgivarens ledningsgrupp fastställda och av verksamheten implementerade och dokumenterade och implementerade reservrutiner, reservlösningar och återstartsplaner som uppfyller servicenivån för Tjänstens tillgänglighet. |
| :40 | Den upphandlande myndigheten ska i samråd med leverantören ha rätt att 1 gång per år genomföra en säkerhetsrevision av ingående delar i leveransen. |
| :41 | Leverantörens personal ska ha lämplig och återkommande utbildning i säkerhet. |
| :42 | Tjänsten ska logga aktiviteter så att det går att utreda incidenter i efterhand. |
| :43 | Leverantören ska ha avtal med Internetleverantör för att kunna stoppa/mildra trafik som genererats. En temporär webbsida (tillfälligt styra om trafik, DNS) ska finns för att kunna meddela att problem förekommer och att det arbetas på att återgå till normalt. |
| :44 | Tjänsten ska ha tillräcklig redundans för att kunna hantera fel i utrustning, med bibehållen tillgänglighet. |
| :45 | Tjänsten ska ha en användarinstruktion/policy som säger att det är förbjudet att installera ”hacker” programvara eller att försöka komma åt information man inte är behörig att ta del av. Regelbundna skanningar av kända verktyg ska genomföras i syfte att rensa bort dessa. |
| :46 | Tjänsten ska ha nätverksbaserad IPS i syfte att upptäcka/förhindra intrång. |
| :47 | Leverantören ska genomföra riskanalyser inom de områden som berör Tjänsten minst årligen eller i samband med större förändringar. |
| :48 | Leverantören ska ha en dokumenterad process för att hantera incidenter för Tjänsten innefattande följande förmågor:   * Upptäcka incidenter * Utreda incidenter * Skriva incidentrapporter   Meddela personuppgiftsansvarig om incidenter |
| :49 | Leverantören ska ha designat systemet så att det underlättar att tillmötesgå registrerade användares rättigheter såsom:   * Gallring, radering * Hitta individer * Sätta spärrar * Genomföra registerutdrag * Rättning av felaktig information * Information vid registrering * Återkallelse av samtycke * Begränsning i behandling |

## 3.5 Användbarhet

Kraven omfattar användarupplevelsen och applikationernas enhetlighet.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Användbarhet.  Tjänsten följer WCAG 2.1 till minst nivå AA. |
| :2 | Språkstöd för handläggare och lokalpersonal.  Tjänstens gränssnitt inklusive dokumentation för kommunens handläggare och lokalpersonal ska levereras på svenska och är anpassade efter svenska förhållanden. |
| :3 | Språkstöd.  E-tjänster som riktar sig till användare utanför den upphandlande myndighetens organisation (nyttjare av den upphandlande myndighetens tjänster) inklusive eventuell dokumentation ska kunna levereras på svenska och engelska och är anpassade efter svenska förhållanden. |
| :4 | Inmatning och redigering.  Användaren ska kunna använda gängse metoder för att kopiera, klippa och klistra in uppgifter.  Användaren ska kunna utföra dra-och-släpp operationer när detta är ändamålsenligt. Exempel är hantering av kolliderande bokningar och säsongsbokningar direkt en kalenderöversikt.  Användaren ska erhålla stöd i gränssnittet för massregistrering av data och/eller samtidig uppdatering av flera informationsposter. |
| :5 | Behörighetsstyrning för kommunens handläggare, lokalpersonal och övriga intressenter.  Förutom de övergripande aktörerna, se avsnitt 4.1 nedan, så ska detaljerade inställningar för behörighetsstyrning hanteras där rättigheter som att läsa, skapa eller redigera informationsmängder kan ställas in per användare och funktion. |
| :6 | Webbtillgänglighet.  E-tjänster som riktar sig till användare utanför den upphandlande myndighetens organisation (nyttjare av den upphandlande myndighetens tjänster) ska uppvisa följsamhet mot riktlinjer med prioritet 1, se https://webbriktlinjer.se. |
| :7 | Djuplänkning.  Tjänsten ska stödja så kallad djuplänkning (deep linking) till sidor och formulär med syftet att kunna navigera direkt till en särskild funktion. |
| :8 | Grafisk profil.  Levererade E-tjänster ska kunna anpassas till den upphandlande myndighetens grafiska profil med avseende på färger, typsnitt och logotyp.  Leverantörens logo och namn ska endast förekomma som en “powered by” eller “drivs av” notis i sidfoten. |
| :9 | Utvärdering av användbarhet/användarupplevelse:  I den förnyade konkurrensutsättningen ska UM kunna utvärdera användbarhet baserat på användningsfall och börkrav kopplade till dessa, se exempel på användningsfall som kan bli föremål för utvärdering under avsnitt 4 med underliggande punkter. Användbarhet för olika användningsfall utvärderas i sådant fall utifrån en eller flera av nedan fastställda bedömningsfaktorer:  Bedömningsfaktor - Ändamålsenlighet  *Avser till exempel verktygets överskådlighet och enkelhet, dvs. hur verktyget är utformat med menyer, flikar m.m. Hur självinstruerande verktyget är, det vill säga hur lätt det är att på egen hand att förstå hur man ska navigera i verktyget och hitta information, det vill säga flödet känns logiskt.*  Bedömningsfaktor - Effektivitet  *Avser till exempel om verktyget känns effektivt och logiskt uppbyggt, dvs. att det upplevs som enkelt och snabbt att registrera och processa information i verktyget och att inte några moment känns onödiga eller ologiska. Hur enkelt det är att överblicka processen och i vilken fas av processen man befinner sig i. Om det ger en tydlig bild över vilka processteg som är avklarade och vilka som återstår.*  Bedömningsfaktor - Tillfredsställelse  *Avser till exempel verktygets tillfredsställelse, dvs. verktyget ger användaren en tilltalande design och ger användarna ett professionellt och modernt intryck.* |

# 4 Funktionella krav

Vid den förnyade konkurrensutsättningen kan användningsfall komma att ställas upp för utvärdering av användbarhet/användarupplevelse, se föregående avsnitt 3.5 Användbarhet, obligatoriskt krav :9 Utvärdering av användbarhet/användarupplevelse för mer information.

De användningsfall som ställs upp under detta avsnitt 4 Funktionella krav utgör ska-krav som ska uppfyllas vid tid för inlämnande av anbud i ramavtalsupphandlingen och som kommer att kontrolleras enligt avsnitt Anbudspresentation i Förfrågningsunderlaget.

## 4.1 Verksamhetens krav

Verksamhetens krav är beskrivna som användningsfall med aktörer och användningsfall från kultur- och fritidsverksamheten i en kommun. Tjänsten ska även kunna nyttjas för att stödja andra verksamheter och aktörer inom en upphandlande myndighet. Dessa är inte beskrivna i användningsfallsöversikten.

### 4.1.1 Aktörer

Användningsfallen utgår från de olika aktörers behov där aktörerna utgörs av olika Användare som interagerar med Tjänsten via dess gränssnitt.

### 4.1.2 Kommunens användare

Det förutsätts att all intern användning föregås av en för uppgiften adekvat e-Identifiering.

|  |  |
| --- | --- |
| Handläggare | En handläggare hanterar kunder, bokningar, bokningsobjekt/resurser samt underhåller regelverk och policys för bokning. |
|  |  |
| Administratör | En administratör (jmf superuser) hanterar inställningar med avseende på behörighetsroller, grundläggande referensdata och regelverk för Tjänsten. Vidare har administratören tillgång till samtliga funktioner i Tjänsten. Agerar även som IT-kontaktperson gentemot leverantörer. |
| Övrig intressent | Exempelvis projektledare, enhetschef, föreningsstrateg. Ansvarar för områden och projekt som involverar kundernas verksamheter. Kan även inneha en attestroll för utbetalningar av bidrag och/eller andra ärenden som kräver attest. |
| Lokalpersonal | Verksam på en till exempel anläggning som exempelvis fastighetsförvaltare, vaktmästare, lokalvårdare eller idrottslärare. |
|  |  |

### 4.1.3 Externa användare

Det förutsätts att extern användning antingen utförs helt anonymt eller av en e-identifierad användare.

|  |  |
| --- | --- |
| Användare | En Användare företräder antingen sig själv som privatperson, förening eller företag och hanterar grundläggande kunduppgifter samt registrering av gruppledare och andra företrädare. Dessutom hanteras övergripande processer kring bidragsansökningar, evenemang och säsongsbokningar etc. |
|  | En Användare företräder även en viss gruppering inom kundens organisation och är ansvarig för genomförandet av verksamhet. |
| Privatperson/invånare | En e-Identifierad privatperson/invånare som inte är registrerad som kund. |
| Anonym | Användare som inte är e-identifierade benämns anonyma och har enbart åtkomst till öppna data och tjänster. |
| Extern Handläggare | Användare som administrerar objekt som inte tillhör kommunen men som finns tillgängligt i systemet. |
| Förbundsanvändare | Användare med till blocktider att fördela till föreningar |

## 4.2 Kundens användningsfall

I nedanstående sammanställning anges de huvudsakliga användningsfallen med utgångspunkt från kundens processer.

### 4.2.1 AK01-Hitta bokningsobjekt

Användningsfallet är aktuellt för såväl e-identifierade som anonyma användare.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Hitta bokningsobjekt/resurs.  Användaren ska kunna söka efter bokningsbara resurser och filtrera resultatet med avseende på men inte begränsat till:   * Anläggningar * Typ av bokningsbar resurs * Tidsperiod * Lediga resurser * Bokade resurser * Angivna veckodagar (flera) * Angivna verksamhetsområden (flera) * Inom geografiskt områdeSärskilda egenskaper   Användaren ska kunna välja att presentera resultatet i en kalenderöversikt där flera bokningsobjekt kan visas samtidigt. |
| :2 | Välja bokningsobjekt/resurs  Användaren ska kunna välja en eller flera tillgängliga resurser för att sedan gå vidare till bokningsfunktionen (AK04). |

### 4.2.2 AK02-Konsumera öppna data (PSI)

Öppna data är tillgängliga för såväl e-identifierade som anonyma användare som vill samla information om exempelvis bokningsbara resurser, befintliga föreningar och tillgängliga bidrag.

|  |  |
| --- | --- |
| Obligatoriska krav | |
| :1 | Söka efter bokningsobjekt och tider.  Användaren ska kunna söka efter bokningsobjekt och erhålla såväl tillgängliga som bokade tider. Filtrering ska kunna ske med avseende på verksamheter, geografiskt område, tidsintervall och veckodagar. |
| :2 | Söka efter föreningar.  Användaren ska kunna söka efter publicerade föreningar och filtrera på namn, verksamheter och geografiskt område.  Resultatet av en sökning ska presentera kontaktinformation om föreningar som matchar villkoren för filtrering.  Endast publicerade föreningar ska visas. Både kommun och förening ska godkänna publik exponering av information om föreningen. |
| :3 | Söka efter bidragsinformation.  Användaren ska kunna söka efter tillgängliga bidrag och filtrera på målgrupp, ändamål och geografiskt område.  Användaren ska kunna erhålla information om vilka föreningar som ansökt om bidrag. Såväl aktuella som historiska ansökningar ska kunna presenteras.  Användaren ska kunna erhålla information om aktuella och historiska bidragsbeslut, dvs. vilka föreningar har beviljats bidrag och omfattningen av dessa. |

### 4.2.3 AK03-Auktorisera åtkomst “Logga in”

Detta användningsfall kommer att hanteras via delegering till externa och standardiserade tjänster för auktorisation och e-identifiering. Användningsfallet gäller för anonyma användare eller för användare med en ogiltig (utgången) användarsession.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Åtkomst till funktioner och information.  Åtkomst till funktioner och information ska kunna styras på användare, roll, funktion och attribut på informationsobjekt. |
| :2 | E-identifiering för åtkomst till externa användares e-tjänster.  Externa användare (kunder) ska kunna legitimera sig med den upphandlande myndighetens Stödtjänst för e-identifiering (SAML 2.0 IdP). |
| :3 | Aktivt val av användare.  Om en användaridentitet finns registrerad för flera användare som exempelvis både privatperson och ombud för ett företag eller förening så ska användaren kunna välja vilken kund som för närvarande ska representeras. |

### 4.2.4 AK04-Hantera mina bokningar

Användningsfallet kräver en e-identifierad användare med en auktoriserad applikation.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Kundens bokningar.  En behörig Användare ska kunna:   * Acceptera kund- och bokningsvillkor * Uppdatera egna kunduppgifter * Överblicka kundens pågående och historiska bokningar * Agera kontaktperson vid planering av säsongsbokningar * Boka resurser enligt AK04.1 nedan * Avboka enskild bokningar, t.ex. en säsongsbokning eller annan återkommande bokning * Avboka samtliga bokningar * Avboka samtliga bokningar på en särskild anläggning * Erhålla statusuppdateringar om händelser som påverkar kundens bokningar * Betala för bokningar (se AK04.2 nedan) * Genomföra aktivitet (se AK04.3 nedan) |
| :2 | Gruppledarens bokningar.  En gruppledare ska kunna:   * Överblicka kundens bokningar * Överblicka gruppens bokningar * Om behörig boka en eller flera strötider (se AK04.1 nedan) * Om behörig betala för bokningar (se AK04.2 nedan) * Genomföra aktivitet (se AK04.3 nedan) |
| :3 | Bokningsvillkor.  En kundadministratör måste acceptera nya eller uppdaterade kund- och bokningsvillkor för att boka bokningsobjekt. |
| :4 | Visa bokningar i kalender.  En kundadministratör ska kunna se bokningsläget i sin egen kalender (iCalendar). |

#### 4.2.4.1 AK04.1-Boka resurs

Användningsfallet är en del av AK04 som kräver en e-identifierad kundadministratör eller behörig gruppledare med en auktoriserad applikation.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Boka resurs.  En behörig användare ska kunna:   * Vid behov acceptera kund- och bokningsvillkor * Boka   + en eller flera resurser för en period,   + en eller flera resurser för flera tillfällen   + en eller flera resurser för återkommande tillfällen * Erhålla stöd för att boka regelbundna tider * Betala för bokningar * Erhålla en bokningsbekräftelse med information om inpassering * Avboka en eller flera bokningar |
| :2 | Boka köplats.  En behörig användare ska kunna ställa sig i kö för att få tillgång till bokningsobjekt för sin verksamhet. Önskemål om anläggningar, och tider ska härvidlag beaktas. |

#### 4.2.4.2 AK04.2-Hantera betalningar

Användningsfallet är en del av AK04 som kräver en e-identifierad kundadministratör eller gruppledare med särskild behörighet och en auktoriserad applikation.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Kundens betalningar.  En behörig användare ska kunna:   * Överblicka sina kvittenser beträffande onlinebetalningar, såsom kortbetalning över internet eller direktbetalning via bank * Överblicka sina fakturaunderlag och/eller bokningsbekräftelser * Välja förinställning för primär betalmetod som kortbetalning, direktbetalning eller faktura * Betala för bokningar med vald betalmetod   Betalning via faktura kräver särskilt godkännande av kommunens handläggare.  Giltiga betalmetoder är en inställning i regelverket för aktuellt bokningsobjekt samt kund. |

#### 4.2.4.3 AK04.3-Genomföra aktivitet

Användningsfallet är en del av AK04 som kräver en e-identifierad kundadministratör eller gruppledare med en auktoriserad applikation som ska genomföra en bokad aktivitet.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Genomföra aktivitet.  En behörig användare som bokat en resurs ska kunna:   * Erhålla information om inpassering * Erhålla hjälp med att kontakta teknisk support på anläggningen/platsen * Rapportera om tekniska problem på en anläggning * Erhålla statusuppdateringar om händelser som påverkar genomförandet av aktiviteten (bokningen) |
| :2 | Hjälp med bidragsredovisning.  Gränssnittet ska erbjuda behörig användare kontextuell hjälp med att genomföra redovisningar som exempelvis närvarorapportering (se AK05-Bidragsredovisning nedan). |

### 4.2.5 AK05-Bidragsredovisning

Användningsfallet utgår från att en bokning är förknippad med ett bidrag, jmf föreningsbidrag för närvaro på regelbunden ungdomsfotbollsträning, och förutsätter en behörig användare.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Närvarorapportering och aktivitetstöd.  En behörig användare ska erhålla digitalt stöd för bidragsredovisning med kontextuell hjälp i gränssnittet avseende:   * Aktuellt bidrag ska automatiskt kopplas till redovisningen * Om bokning finns ska denna kunna kopplas till redovisningen   + Datum, starttid, sluttid, verksamhet, plats och kommun hämtas automatiskt från bokning om sådan finns men kan vid behov manuellt redigeras. * Användaren ska kunna erbjudas förslag på kontextuell förifylld information baserat på tidpunkt, geografisk position och tidigare rapporteringar * Man ska enkelt kunna korrigera rapporter inom en viss tidsperiod |
| :2 | Estimera bidrag.  Som kundadministratör eller gruppledare för en bidragsberättigad förening ska man kunna estimera och överblicka bidrag för en förening eller ett urval av grupper. Estimatet bygger på den upphandlande myndighetens gällande regelverk för föreningen ifråga. |

### 4.2.6 AK06-Hantera mina ansökningar

Innefattar samtliga typer av ansökningar som exempelvis bidragsansökningar, bokningsförfrågan, om att bli kund eller bidragsberättigad förening. Det exakta innehållet för varje ansökan varierar beroende på den upphandlande myndighetens processer och regelverk.

Användningsfallet kräver en e-identifierad kundadministratör eller gruppledare.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Ansökningsprocessen.  En behörig användare ska kunna:   * Överblicka samtliga genomförda, pågående och nya (ej inskickade) ansökningar * Spara en ansökan för att fortsätta vid ett senare tillfälle * Erhålla status för pågående ansökningar * Erhålla statusuppdateringar om händelser som påverkar pågående ansökningar * Skicka in en ansökan * Skicka in efterfrågade dokument och kompletteringar. |
| :2 | Huvudtyper av ansökningar.  En behörig användare kopplad till förening ska kunna ansöka om:   * Bidragsberättigad förening * Aktivitetsstöd * Projekt-, återkommande eller enstaka bidrag   Användaren ska även kunna ansöka om:   * Bokning av evenemang * Säsongsbokning för verksamhet |

#### 4.2.6.1 AK06.1-Registrera som användare

Ett specialfall är ansökan om att bli kund (privatperson, företag, förening, enskild firma).

Användningsfallet kräver en e-identifierad privatperson med en auktoriserad applikation.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Registrera ny användare.  En privatperson ska kunna ansöka om registrering av t.ex. ny kund som kan vara av typen privatperson, förening, företag eller enskild firma.  Ansökningsprocessen hanteras på samma sätt som beskrivs under AK06 ovan.  Privatpersonen förutsätts bli kundadministratör för användaren ifråga. |
| :2 | Åtkomst till ursprunglig ansökan.  Efter en genomförd och godkänd registreringsprocess ska ansökan i sig vara åtkomlig för kundadministratören ifråga. |

### 4.2.7 AK07-Administrera mina användaruppgifter

Användningsfallet förutsätter en identifierad extern användare.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Upprätthålla korrekt information om organisationen.  En behörig användare ska kunna:   * Korrigera information om organisationen som:   + Logotyp   + Kontaktuppgifter   + Adress   + Beskrivning av verksamhet * Begära ändring av uppgifter:   + Namn   + Organisationsnummer   + Bankuppgifter |
| :2 | Hantera kundspecifika tjänsteinställningar.  En behörig användare ska kunna hantera kundspecifika tjänste- och policyinställningar som gäller för användandet av applikationen. |
| :3 | Hantera företrädare/ombud.  En behörig användare ska kunna:   * Lägga till, ändra och ta bort kundadministratörer * Indikera om särskild behörighetsroll för kundadministratör * Uppdatera information om kundadministratör   En behörig användare för en bidragsberättigad organisation ska kunna:   * Lägga till, ändra och ta bort gruppledare * Indikera om särskild behörighetsroll för gruppledare |
| :4 | Hantera grupper.  En behörig användare ska kunna hantera grupper.   * Registrera nya grupper * Uppdatera information om grupper * Ta bort eller deaktivera grupper * Lägga till respektive ta bort gruppledare till/från grupper |

## 4.3 Kommunens användningsfall

Kommunens krav är beskrivna som användningsfallmed aktörer och användningsfall från kultur- och fritidsverksamheten i en kommun. Tjänsten ska även kunna nyttjas för att stödja andra verksamheter och aktörer, såsom kommunala bolag eller vårdgivare inom en upphandlande myndighet. Dessa är inte beskrivna i användningsfallsöversikten.

Samtliga användningsfall i detta avsnitt förutsätter att användaren är e-identifierad, dvs. har loggat in med den upphandlande myndighetens IAM (Identity and Access Management) tjänst.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Logga in via befintlig Stödtjänst för IAM.  Behörig Användare ska logga in via den upphandlande myndighetens IAM tjänst. |
| :2 | Åtkomst till funktioner och information.  Åtkomst till funktioner och information ska kunna styras på användare, roll, funktion och attribut på informationsobjekt. |
| :3 | Behörighetsroller.  En användare ska vid inloggning kunna tilldelas flera behörighetsroller. |
| :4 | Självadministration  Verktyg och stödtjänster i Tjänster för att skapa och konfigurera resurser, processer och regelverk ska vara konstruerade så att det inte krävs proprietär specialistkunskap dvs så att användare med stöd av utbildning kan skapa och revidera resurser och regelverk själva. |

### 4.3.1 AV01-Administrera kund

Användningsfallet kräver en e-identifierad övrig intressent eller handläggare.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Söka och visa kund/förening.  Sökresultatet ska kunna sorteras och filtreras på valbara fält som:   * Kundens/föreningens namn * E-post * Verksamheter * Organisationens namn * Organisationsnummer/personnummer/annan identitet * Företrädare som kundadministratör eller gruppledare * Kundkategori * Föreningstyp * Geografiskt område   Från sökresultatet ska man kunna välja att visa all tillgänglig information om en enskild kund/förening.  En bokningshandläggare ska erhålla tillgång till sammanställd information som:   * Indikation om ej betalda bokningar och beloppet för dessa * Summan av kommande betalningar för bokningar med särskild indikation om summan för bokningar som inte längre kan avbokas   En handläggare ska erhålla tillgång till sammanställd information som:   * Information om utbetalda och kommande bidragsbelopp för en vald tidsperiod   En handläggare ska erhålla tillgång till sammanställd information som:   * Är kunden är spärrad och i så fall orsaken till detta * Interna anteckningar   En övrig intressent med särskild behörighet ska kunna erhålla en överblick över föreningar.  Handläggaren ska enkelt kunna navigera vidare till att hantera betalningar för en enskild kund (se AV03 nedan). |
| :2 | Registrera och godkänna kund.  Handläggaren ska kunna registrera en kund med stöd att:   * Automatiskt överföra uppgifter från digital ansökan * Komplettera med information avseende men inte begränsat till:   + Bidragsberättigad föreningstyp   + Kundkategori * Begära in kompletterande uppgifter * Godkänna kund * I förekommande fall utbetala startbidrag * Ange frekvens för godkännande av kunduppgifter * Skriva interna anteckningar   En handläggare eller övrig intressent kan vid behov av tvåhandsfattning behöva granska och attestera att uppgifterna är korrekta. |
| :3 | Rätta kund- och föreningsuppgifter.  En handläggare ska kunna kontrollera och rätta information om kund/förening och/eller hantera kundens egen begäran om ändringar.  En övrig intressentbehörig användare ska kunna hantera uppgifter om föreningar.  En handläggare eller övrig intressent med särskild behörighet ska kunna publicera respektive avpublicera information om en förening som öppen data (PSI). Detta kräver samtycke från föreningen ifråga.  En handläggare eller övrig intressent med särskild behörighet kan vid behov behöva granska och attestera att uppgifterna är korrekta. |
| :4 | Spärra funktioner för kund.  En handläggare ska under en begränsad eller obegränsad tidsperiod kunna spärra en kund från bokning och/eller utbetalning från ett eller flera bidrag. |

#### 

### 4.3.2 AV02-Kommunicera med annan användare

Användningsfallet kräver en e-identifierad övrig intressent, bidrags- eller bokningshandläggare.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Riktade meddelanden.  Riktade meddelanden ska kunna skickas till ett urval av Tjänstens externa användare. Urvalet ska baseras på följande egenskaper enskilda eller i kombination:   * Användarkategorier * Taxegrupper * Verksamheter * Kunder med bokningar på bokningsobjekt eller anläggningar * Kunder som är berättigade till särskilda bidrag * Prenumerationsgrupper för allmän/öppen information * Senaste uppdatering av kunduppgifter   Det ska vara möjligt att skapa prenumerationsgrupper som e-identifierade användare kan anmäla sig till respektive avanmäla sig från.  Riktade meddelanden ska kunna schemaläggas, dvs. tidpunkt för utskick kan ställas in.  Riktade meddelanden ska kunna redigeras (innehåll och tidpunkt för utskick) eller tas bort fram till tidpunkt för utskick.  Mallar för dessa meddelanden är möjliga att anpassa per kanal i tjänsteinställningarna (se AV09). |
| :2 | Viktiga händelser.  Meddelanden om statusförändringar ska automatiskt skickas till berörda Användare vid följande händelser men inte begränsat till:   * Utförda bokningar (till bokare och berörda gruppledare) * Ändrade bokningar (till bokare och berörda gruppledare) * Statusändringar på ansökningar (till ansökande) * Spärr för utbetalning och/eller bokning (till organisationens email) * Krediteringar (till betalansvarig) * Kod för inpassering (till bokare eller gruppledare) * Ändrade regler för bidrag   Mallar för dessa meddelanden är möjliga att anpassa per kanal i tjänsteinställningarna (se AV09). |
| :3 | Digitala kanaler för meddelanden.  Meddelanden ska i enlighet med Användarens preferenser kunna distribueras över flera digitala kanaler som E-post och E-tjänsten Mina sidor. |

### 

### 4.3.3 AV03-Hantera utbetalningar

Användningsfallet kräver en e-identifierad handläggare eller övrig intressent med attesträtt.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Underlag för bidragsutbetalningar.  E-tjänstens gränssnitt ska stödja behörig användare med att upprätta och godkänna utbetalningsunderlag för automatisk överföring till ekonomisystemet.  En handläggare ska kunna:   * Se en översikt över historiska utbetalningsunderlag och om de har överförts till ekonomisystemet * Se en översikt över de utbetalningsunderlag som behöver godkännas och överföras (spärrade utbetalningar ska presenteras med tydlig markering) * Manuellt korrigera eller spärra enskilda utbetalningsunderlag * Skapa utbetalningslista över mottagande organisationer, aktuella bidrag och tidpunkt för när överföring till ekonomisystem ska ske * Manuellt köra om en misslyckad överföring av utbetalningslista * Manuellt beordra en särskild överföring av utbetalningslista * Periodisera utbetalningar i enlighet med ekonomisystemets inställningar |
| :2 | Granskning och attest.  En övrig intressent med attesträtt eller i förekommande fall handläggare ska kunna:   * Granska och attestera utbetalning och utbetalningslista   Tjänsten ska stödja inställning för tvåhandsprincip vid godkännande, dvs. en inställning för krav på attest från annan handläggare eller övrig intressent. |

### 

### 4.3.4 AV04-Administrera bokningsobjekt

Användningsfallet kräver en e-identifierad handläggare.

I detta användningsfall ingår även information om anläggningar och regelverk för bokning.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Administrera bokningsobjekt.  En bokningshandläggare ska kunna söka och visa bokningsobjekt med möjlighet att filtrera med avseende på:   * Namn * Typ av bokningsobjekt * Verksamheter * Inom geografiskt område   En bokningshandläggare ska kunna välja att visa all tillgänglig information om ett enskilt bokningsobjekt.  En bokningshandläggare ska kunna överblicka aktuell beläggningsgrad för bokningsobjekt.  En bokningshandläggare ska kunna lägga till, ändra och ta bort bokningsobjekt.  Följande basinformation om bokningsobjekt ska hanteras:   * Namn * Indikation om status som aktiv eller vilande * Indikation om publicering som öppen data * Typ av bokningsobjekt * Verksamheter * Regelverk för bokning * Adress och kontaktuppgifter * Geografiskt område (postnummer, NYKO) och position (punkt) * Bokningsbara tidsperioder och tider * I förekommande fall referens till huvudbokningsobjekt med indikation om hur bokning påverkar huvudbokningsobjektet * Mer information som länkar, bild och/eller film på bokningsobjekt * Särskild information för bokare   En bokningshandläggare ska kunna administrera särskilda egenskaper/fält för olika typer av bokningsobjekt, dvs. dynamiska egenskaper som kopplas till typen av bokningsobjekt.  Exempelvis för anläggningar i allmänhet krävs information om:   * Uppgifter om storlek, max antal personer, tillgänglighetsanpassning * Uppgifter om utrustning, tillbehör, tjänster * Öppettider   Tjänsten ska ha funktioner för schemaläggning och massbokning av resurser till exempel matchbokning genom inläsning av fil eller via API. |
| :2 | Administrera regelverk för bokningsobjekt.  En handläggare ska kunna ändra regelverk för bokningsobjekt på minst följande sätt:   * Enskilt objekt för enskild bokning * Enskilt objekt för alla bokningar * Objekttyp (alla objekt av samma typ) * Alla objekttyper |
| :3 | Regelverket för bokning består av följande egenskaper men inte begränsat till:   * Bokningsobjekttyp som regelverket gäller för * Verksamheter som regelverket gäller för * Aktiviteter som regelverket gäller för * Indikation om bokningsobjektet är tillgängligt för nätbokning * Koppling mot ekonomisystemets bokföringskonton och periodiseringar * Giltiga betalmetoder som kortbetalning, direktbetalning och faktura * Framförhållning i kalendertid för när bokning kan ske, till exempel: minst 1 dags framförhållning * Begränsning i kalendertid för när bokning kan ske, till exempel: max 1 månad fram i tiden * Inställningar för extra tid beroende på aktivitet * Bokningsenhet (minut, timma, etc.) * Bokningsvillkor för godkännande vid bokning * Regler för avbokning * Avbokning mot gällande regler * Taxor   Vid ändring av regelverket ska bokningshandläggaren erhålla en överblick över vilka bokningsobjekt som påverkas av förändringen ifråga. |
| :4 | Administrera taxor och avgifter för bokning.  En bokningshandläggare ska kunna administrera avgifter för olika taxor som kan baseras på kombinationer av egenskaper som kundkategori, verksamhet, verksamhetens art och aktivitet.  En bokningshandläggare ska kunna ändra på taxor som är kopplade till befintliga bokningar och påverkas avgiften så ska en prisomräkning ske för kopplade bokningar och generera motsvarande ändringsbesked, se även AV05-Hantera bokningar nedan. |
| :5 | Export av data för statistik och uppföljning.  En bokningshandläggare ska för en önskad tidsperiod kunna exportera formaterat kommaseparerat (CSV) data som kan användas till att:   * Simulera förändrade taxor * Överblicka beläggningsgrad för bokningsobjekt under olika tidsperioder på dygnet * Överblicka förväntade intäkter för en period och område eller bokningsobjekttyp * Överblicka antal bokningar respektive avbokningar för bokningsobjekt |

### 

### 4.3.5 AV05-Hantera bokningar

Användningsfallet kräver en e-identifierad bokningshandläggare eller lokalpersonal.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Boka tider.  En handläggare ska kunna:   * Erhålla en kalenderöversikt för ett urval av bokningsobjekt med möjlighet att överblicka läget inklusive under- respektive överbokningar * Boka återkommande tider under en angiven tidsperiod med olika frekvenser som dag, vecka och månad. * Bli varnad när det uppstår konflikter mellan bokningar och erhålla hjälp med alternativ för att hantera konflikter. Särskilt viktigt för bokningar på återkommande tider över en tidsperiod * Skapa kundbokningar, dvs. boka upp tider på bokningsobjekt med kopplade resurser * Skapa särskilda bokningar för underhåll och service på en hel anläggning eller enskilt bokningsobjekt * Indikera om start- och sluttid för arrangemang som nödvändigtvis inte sammanfaller med bokningens tid * Manuellt justera pris på en enskild bokning * I efterhand påföra underlag för betalning till en enskild bokning * Koppla kort, grupp av kort eller kod för inpassering * Erhålla information om bokning görs på en kund som saknar nyckel/kort/kod för inpassering * föra interna anteckningar som endast är synlig för bokningshandläggare   En bokning ska kunna omfatta flera olika bokningsobjekt.  Vid registrering av kundbokningar ska det överföras motsvarande fakturaunderlag för betalning till ekonomisystemet.  Bokningar ska kunna kategoriseras i enlighet med den upphandlande myndighetens inställningar. Exempel på kategorier för bokningar är:   * Akuttid * Strötid * Återkommande * Säsong * Evenemang * Tävling * Underhåll och service |
| :2 | Hantera bokningsförfrågan.  En handläggare ska kunna:   * Överblicka inkomna ansökningar angående evenemangs- och säsongsbokningar * Begära in kompletterande underlag från kunden * Om ansökan beviljas skapa en kundbokning enligt ovan och besvara den godkända ansökan med en bokningsbekräftelse * Om ansökan inte beviljas generera ett svar med beslut om avslag |
| :3 | Ändra bokningar.  När bokningar skapas eller ändras ska kunden informeras i enlighet med AV02:2 Viktiga händelser.  Följande händelser ska beaktas:   * Ny bokning genererar en bokningsbekräftelse * Ändrad eller avbokad bokning genererar ett motsvarande ändringsbesked * Taxa kopplad till bokning ändras och genererar ett motsvarande ändringsbesked   En handläggare ska kunna lägga in statustexter på bokningar och/eller enskilda tider.  Ändring av avgift för kopplade taxor ska leda till en prisomräkning och generera motsvarande ändringsbesked.  En bokningshandläggare ska kunna boka in aktiviteter som påverkar en befintlig bokning och genererar bokningsbesked för aktiviteten och ett ändringsbesked för den avbokade eller förändrade bokningen.  En bokningshandläggare ska kunna avboka alla bokningar under ett angivet tidsintervall och för ett urval av:   * Bokningsobjekt * Kunder * Aktiviteter * Bokningar |
| :4 | Bokningsbekräftelse.  En bokningsbekräftelse ska innehålla uppgifter om:   * Kund * Bokningsobjekt och tider * Inpassering * Betalning |
| :5 | Lokalpersonal.  Lokalpersonal ska kunna tilldelas behörighet att:   * Erhålla en schemaöversikt över en anläggnings bokade tider * Visa aktuella bokningar i sin kalender (iCalendar). * På en specifik anläggning och under vissa klockslag kunna boka, ändra och avboka tider * Prenumerera på bokningsobjekt med avseende på förändringar i bokningar * Rapportera om skadegörelse eller andra avvikelser * Rapportera om icke utnyttjade (oanvända) bokningar   När en kunds bokning har ändrats ska ett ändringsbesked per automatik skickas till kunden, se även AV05-Hantera bokningar ovan. |
| :6 | Underlag för fakturering.  En bokningshandläggare ska få hjälp med att producera faktureringsunderlag för överföring till ekonomisystemet.  En bokningshandläggare ska kunna:   * Se en översikt över historiska faktureringsunderlag och om de har överförts till ekonomisystemet * Se en översikt över de faktureringsunderlag som ska föras över med möjlighet att filtrera på kunder, bokningsobjekt och tidsperiod. * Kontrollera enskilda faktureringsunderlag med avseende på innehåll * Manuellt skapa eller korrigera faktureringsunderlag för kreditering * Manuellt korrigera eller spärra enskilda kunder och faktureringsunderlag * Manuellt köra om en misslyckad överföring av faktureringsunderlag   Det ska gå att generera faktureringsunderlag för såväl extern som intern fakturering. |
| :7 | Onlinebetalningar via E-tjänst för betalning (exempelvis kort, swish, eller annat betalningssätt).  En bokningshandläggare ska kunna:   * Se en översikt över en kunds onlinebetalningar (kvittens, underlag) och återbetalningar * Begära hel eller delvis återbetalning till kund |

### 

### 4.3.6 AV06-Hantera inpassering

Användningsfallet kräver en e-identifierad bokningshandläggare.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Fysiska nycklar.  En bokningshandläggare ska kunna koppla fysiska nycklar (vanliga nycklar, kort, taggar, etc.) till en kund eller en enskild grupp inom kundens organisation. |
| :2 | Mjuka nycklar.  En bokningshandläggare ska kunna koppla mjuka nycklar och policy för överlämnandet av dessa till kunden.  Engångskoder ska automatiskt kunna skickas till aktuella kundrepresentant(er) i enlighet med tjänstinställningarna. |
| :3 | En bokningshandläggare ska kunna schemalägga överföringar av bokningsinformation till inpasseringssystem.  En bokningshandläggare ska manuellt kunna initiera en överföring till av bokningsinformation till inpasseringssystem. |

### 

### 4.3.7 AV07-Administrera bidrag

Användningsfallet kräver en e-identifierad handläggare eller övrig intressent.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Överblicka bidrag.  En handläggare eller behörig övrig intressent ska kunna erhålla en överblick över aktuella och historiska bidragsansökningar med filtrering och sortering på olika parametrar, till exempel:   * Namn * Verksamhetstyp (t.ex. Förening) * Underkategori (t.ex. Fotbollsförening) * Period * Bidragstyp * Status * Redovisningsstatus |
| :2 | Utforma bidragstyper.  En handläggare ska kunna utforma, aktivera och inaktivera olika bidragstyper som kan vara verksamhets-, projekt- eller verksamhetsrelaterade. För aktivitetsstöd finns särskilda krav på regelverk för helautomatisk behandling se mer nedan.  En handläggare ska för en bidragstyp kunna:   * Koppla dynamiska ansöknings- och redovisningsformulär * Skapa, ändra och ta bort perioder * Koppla mot ekonomisystemets bokföringskonton och periodiseringar * Indikera om redovisning krävs, dvs. vad ska redovisas och med vilka tidsintervall * Indikera budget för olika perioder * Indikera om beslutsprocess och delegationsnivå   En handläggare ska kunna utforma dynamiska ansöknings- och i förekommande fall redovisningsformulär som kan kopplas till en bidragstyp. Dynamiska formulär ska vara förifyllda med kund- och föreningsuppgifter som redan lämnats av kunden och därmed återfinns i Tjänsten. |
| :3 | Regelverk för aktivitetsstöd.  En handläggare ska kunna utforma regelverk för aktivitetsstöd för helautomatisk behandling av redovisningar. Variabler som ska kunna användas för att formulera regelverket är enligt nedan, men ej begränsat till:   * Belopp   + Belopp per åldersintervall * Individ   + Ledare   + Ålder   + Kön   + Rätt till extra stöd   + Antal närvaro per period, förening och verksamhet   + Antal frånvaro per period, förening och verksamhet   + Max antal sammankomster per period   + Kommuntillhörighet (folkbokförd)   + Krock med annan sammankomst * Sammankomst   + Antal närvarande deltagare och ledare   + Antal närvarande deltagare och ledare från kommunen(er)   + Ålder på närvarande deltagare och ledare   + Längd på sammankomst   + Antal sammankomster per period och förening   + Kommun(er) för genomförande av sammankomst   + Tidsbegränsningar för inrapportering av en sammankomst   + Skoltider, en uppsättning tider som inte är bidragsberättigade   + Geografiska områden * Period och förening   + Antal sammankomster per period och förening   + Antal bidragsberättigade individer per period och sammankomst   Period kan vara dag, vecka, månad och år.  En handläggare ska kunna koppla olika regelverk till olika typer av föreningar/kunder och även indikera giltighetstider för regelverken ifråga. |
| :4 | Uppföljning av bidragstyper.  En handläggare och/eller övrig intressent ska följa upp bidragstyper med information om budget och beviljat totalbelopp. Dessutom ska det per förening redovisas:   * Ansökt belopp * Beslutat belopp * Utbetalningar   En handläggare ska för bidrag med redovisningsskyldighet kunna överblicka inrapporterade uppgifter.  En handläggare ska för bidrag med redovisningsskyldighet och önskad tidsperiod kunna exportera formaterat kommaseparerat (CSV) data för att analysera och sammanställa redovisade uppgifter. |
| :5 | Uppföljning av aktivitetsstöd.  En handläggare och/eller övrig intressent ska kunna överblicka aktivitetsrapporter och aktuell bidragsstatistik.  En handläggare ska kunna erhålla statistik över utbetalningar och redovisningar per typ av bidrag och förening för en viss tidsperiod.   * Antal sammankomster med indikation om de är bidragsberättigade * Antal deltagare grupperade på ledare, kön, ålder och bidragsberättigad * Periodiserade bidragsbelopp * Eventuella krockar under sammankomster om detta önskas av den upphandlande myndigheten |

### 

### 4.3.8 AV08-Handlägga bidragsansökningar

Användningsfallet kräver en e-identifierad handläggare eller övrig intressent.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Ankomstregistrering.  Tjänsten ska stödja koppling av extern identifikator, t.ex. diarienummer till ansökan.  Tjänsten ska via E-post kunna meddela en registratorsfunktion om att en bidragsansökan inkommit. |
| :2 | Bidragshandläggning.  En handläggare ska kunna:   * Bli notifierad om att det finns en ny ansökan att handlägga * Erhålla en överblick över aktuella bidragsansökningar med information om vad som beviljats och utbetalats * Söka efter och sortera bidragsansökningar med avseende på föreningstyp, bidragstyp, period, kund och status * Begära in kompletteringar * Byta handläggare * Lägga till fler handläggare * Manuellt ändra status * Lägga till en intern anteckning * Redigera egna interna anteckningar   En övrig intressent med attesträtt ska vid tvåhandsfattning kunna:   * Bli notifierad om att det finns en bidragsansökan som är klar för granskning och attest * Granska och attestera bidragsansökan   En ansökan tilldelas per automatik en status som beroende på verksamhetsprocessen indikerar var ärendet befinner sig.  Tjänsten ska automatiskt kommunicera viktiga händelser som statusuppdateringar till kunden/föreningen, se AV02. |
| :3 | Beslut och beslutsförslag.  En handläggare ska kunna:   * Erhålla stöd för att automatiskt skapa ett bidragsbeslut med möjlighet att anpassa beslutstexten * Erhålla stöd för att skapa och kommunicera bidragsbesked för beviljade bidrag |
| :4 | Bidragsredovisning.  En handläggare ska erhålla stöd med att hantera en förenings bidragsredovisning.  Tjänsten ska för respektive upphandlande myndighet och bidrag kunna stödja specifika informationskrav med regelverk för bidragsredovisning. Se även AK05-Bidragsredovisning.  Tjänsten ska kunna generera automatiska eller manuella påminnelser till föreningar.  En handläggare ska kunna:   * Notifieras när en ny bidragsredovisning mottagits * Begära in kompletteringar * Godkänna redovisning |

### 4.3.9 AV09-Administrera inställningar i Tjänsten

Användningsfallet kräver en e-identifierad administratör.

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligatoriska krav** | |
| :1 | Grundläggande information.  En administratör ska kunna administrera egenskaper för:   * Kontaktuppgifter för Tjänsten * Standardtexter |
| :2 | Mallar.  En administratör ska hantera mallar för:   * Riktade och viktiga meddelanden för olika kanaler (se AV02) * Boknings- och ändringsbesked (se AV05) * Bidragsbeslut och -besked (se AV08) * Information om inpassering (se AV05) |
| :3 | Integrationer.  En administratör ska kunna hantera inställningar för:   * Schemalagda överföringar (inpassering, ekonomi, etc) * Betaltjänster * Beslutsstöd * Utgående digitala kanaler för meddelanden * IAM (Active Directory) * Anslutning till publika APIer |
| :4 | Åtkomstloggar.  En administratör ska kunna söka i och göra datauttag från loggar med möjlighet att filtrera på tidsintervall och händelse.  Intressanta händelser är:   * Tjänstens status   + Systemfel   + Status för integrationer och komponenter/stödtjänster   + Starttid   + Stopptid * Aktiviteter och transaktioner utförda av leverantörens personal * Aktiviteter och transaktioner utförda av den upphandlande myndighetens tjänstemän * Schemalagda aktiviteter och transaktioner |
| :5 | Behörighetsstyrning.  En administratör ska kunna utforma och tilldela användare behörighetsroller med läs- och/eller skrivrättighet till enskilda informationsobjekt i Tjänsten inklusive rättigheter att utföra särskilda funktioner som att:   * Tilldela lokalpersonal behörighet att under vissa tider boka respektive avboka bokningar på en anläggning * Tilldela övrig intressent åtkomst till informationsobjekt och sökfunktioner * Tilldela övrig intressent attesträtt, dvs. att utföra särskild funktion * Omfatta inställning för tvåhandsprincipen |
| :6 | Administrera referensdata.  En administratör ska kunna hantera referensdata såsom uppräkningstyper/koder (kodverk) för:   * Verksamheter (fotboll, teater, etc) * Verksamhetens art (barn, pojkar, flickor, vuxna, etc) * Aktiviteter (match, träning, etc) * Bokningsobjekttyper (anläggning, lokal, etc) * Kundkategorier * Föreningstyper |
| :7 | Superanvändare (superuser).  En administratör ska vid behov kunna välja att agera utifrån en valfri aktörsroll i Tjänsten, dvs. detta innebär att en administratör har alla rättigheter i Tjänsten. |
| :8 | Funktion för teknisk support.  Inom 1 år från det att Tjänsten är Etablerad ska en administratör kunna registrera och följa upp supportfrågor via Tjänstens användargränssnitt. |