

Inköpssamverkan Motala	Avtalsform Avtal/Ramavtal/Enstaka köp	Diarie UH-2013-150
	Namn Ärendehantering	Upphandlare Håkan Klaening

Detta dokument är en kopia på upphandlingens elektroniska skallkravsformulär. Skallkravsformuläret ska besvaras elektroniskt genom att du klickar på knappen Lämna anbud som du finner till vänster i annonsen eller inbjudan på www.e-avrop.com.

Introduktion

Informationsförsörjning

Med Informationsförsörjning menas i upphandlingen programvaror som framförallt stödjer myndigheternas e-förvaltningsarbete t.ex:

Ärendehantering

Dokumenthantering

Workflow/ processtyrning

Programvara för utdata

Operativsystem

Med Operativsystem menas i upphandlingen de grundläggande programvara som ovanpå en hårdvara ger möjlighet att hantera resurser och exekvera program. Här ingår t.ex.:

Operativsystem

Grundläggande hantering av inloggning, roller och rättigheter inkl. kataloger över användare

Utdelning och åtkomststyrning av filkataloger

Utdelning och åtkomststyrning av skrivare

Systemanvändare

I systemet kommer följande grupper att använda och ta del av informationen i ett dokument och ärendehanteringssystem.

Nämndsekreterare, Registrator, Handläggare – får en förenklad hantering genom mer användarvänlig och utbyggd funktionalitet, monotona manuella arbetsmoment kan automatiseras. Standardiserade processer och begrepp förenklar samverkan och kunskapsöverföring

Chefer och verksamhetsansvariga – får bättre överblick över verksamheten och mer utbyggd ledningsinformation

Förtroendevalda – får tillgång till digitala tjänster för att tillgodogöra sig handlingar och hålla sammanträden

Medborgarservice – medarbetarna i Medborgarservice kan komma åt ärenden för information och i viss mån handläggning

Arkivarie – systemet möjliggör en strukturerad digital arkivläggning

Systemet ska stödja Vadstena kommuns framtagna Ärendehandbok med de angivna processerna och arbetssättet som finns beskrivet, bilaga 1. Systemet ska även följa den nerbrutna processbeskrivningen som finns beskrivet, bilaga 2. Beskrivning av IT-miljö, bilaga 3

1.0 Allmänna förutsättningar

Krav 1.1

Förutsättningarna enligt dokumentet Administrativa förutsättningar ska accepteras.

Krav 1.2

Förutsättningarna enligt dokumentet Avtalsvillkor ska accepteras.

2.0 Krav på leverantören

Krav 2.1

Anbudsgivaren ska vara registrerad i aktiebolags-, handels- eller föreningsregistret eller motsvarande register, som förs i det land där leverantörens verksamhet är etablerad.

Till anbudet ska bifogas kopia på aktuellt registreringsbevis från Bolagsverket eller motsvarande register, som förs i det land där leverantörens verksamhet är etablerad.

Krav på bilaga 2.2

Vid inlämning ska [Bolagsverkets registreringsbevis] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Bolagsverkets registreringsbevis

Krav 2.3

En leverantör får uteslutas från att delta i en upphandling, om leverantören

- är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
- är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande, genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen,
- har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta, inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i det egna landet eller i det land där upphandlingen sker, eller
- i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av ovanstående.

Genom att kryssa i rutan Kravet uppfylls intygar anbudsgivaren på heder och samvete att hinder enligt ovanstående inte föreligger.

Vadstena kommun kommer, i samarbete med Skatteverket, i samband med kvalificering av anbudsgivare och fortlöpande under avtalstiden kontrollera att leverantören fullgör sina plikter enligt ovan. Leverantören ansvarar för att hans underleverantörer fullgör sina skyldigheter i ovan nämnda avseenden. Leverantören ska i anbudet upplysa om vilka underleverantörer som kommer att anlitas. Om leverantören eller underleverantören brister i fullgörandet av denna punkt har upphandlande myndighet rätt att förkasta anbudet eller häva avtalet.

Krav 2.4

Anbudsgivaren ska i nedanstående textruta beskriva sitt företags tekniska kapacitet och kompetens för uppdraget. Det ska där tydligt framgå att anbudsgivaren kan utföra uppdraget. Anbudsgivaren ska kortfattat beskriva sin verksamhet och organisation med uppgifter som till exempel vilken verksamhet som bedrivs, antal verksamhetsår, ägarförhållande, geografisk placering/placeringar och bemanning.

På anmodan ska fördjupad företagspresentation översändas inom 5 arbetsdagar.

Krav 2.5

Anbudsgivaren ska i nedanstående textruta lämna referenser, från tre tidigare uppdrag med hänvisning till referenspersoner (organisation, namn och telefonnummer). Beställaren förbehåller sig rätten att utöver lämnade referenser även använda beställarens egna eventuella erfarenheter av anbudsgivaren.

Krav 2.6

Anbudsgivaren ska ha ekonomiska och finansiella förutsättningar att genomföra efterfrågat uppdrag under hela avtalstiden. Inköpssamverkan kommer att kontrollera anbudsgivarens ekonomiska och finansiella förutsättningar via UC. Anbudsgivaren ska i riskintyg från UC ha lägst Riskklass 3. Anbudsgivaren kan före inlämnandet av anbud själv kontrollera riskklassen hos UC. Om anbudsgivaren har en lägre riskklass än 3 kommer Inköpssamverkan att göra en individuell bedömning av anbudsgivarens kreditvärdighet utifrån uppställda krav och inlämnade uppgifter. Anbudet kommer att diskvalificeras om anbudsgivaren inte kan anses ha god finansiell och ekonomisk ställning. I de fall en anbudsgivares ekonomiska ställning garanteras av moderbolag eller annan garant ska intyg om detta bifogas anbudet och vara undertecknad av moderbolagets eller garantens firmatecknare. Efterfrågad riskklass ska i dessa fall uppfyllas av moderbolag/garant.

Samma kvalificeringskrav tillämpas för utländska leverantörer. Om upplysning inte kan hämtas via UC kommer köparen att begära likvärdiga intyg från anbudsgivaren.

3.0 Utbildning

Krav 3.1

Utbildningsmaterial på svenska ska ingå.

Krav 3.2

Tidplan för utbildningen kommer ske genom överenskommelse med leverantör efter tecknat avtal.

Krav 3.3

All utbildning ska ske på plats i av beställaren anvisade lokaler i Vadstena.

4.0 Service och support

Krav 4.1

Service- och supportavtal ska erbjudas i 3 (tre) år gällande från och med avtalstecknande, med möjlighet att förlänga successivt med ett år i taget. Pris anges i utvärderingsmodellen.

Krav 4.2

Service- och supportavtalet ska minst inkludera:

- Telefonsupport vardagar 08.00-17.00
- Åtgärdstid max 8 timmar i uppstartsfasen (första månaden efter att utrustningen tagits i bruk).
- Åtgärdstid max 16 arbetstimmar (motsvarar 2 arbetsdagar)

Samtliga kostnader för resor och logi ska vara inräknade i offererad summa för service. Restidsersättning utgår ej.

5.0 Indata/mottagning Post och skanning

Krav 5.1

Handlingar ska kunna registreras även om dessa inte blir ett ärende.

Krav 5.2

Metadata ska kunna kopplas till inskannad handling (handlingskort).

Krav 5.3

Systemet ska minst stödja e-postsystemet Groupwise och MS Exchange

Krav 5.4

Systemet ska ge stöd för automatisk registrering av information från elektronisk blankett/formulär samt e-post.

Krav 5.5

Samtliga användare i systemet ska kunna lägga in information om sin egen titel, kontaktuppgifter som ska vara redigerbara för användaren

Krav 5.6

Hantering av händelseanteckningar i varje ärende ska kunna ske i systemet.

Krav 5.7

En händelseanteckning ska kunna generera nytt ärende eller läggas till ett befintligt ärende.

Krav 5.8

Systemet ska ha ett "frasregister" som är kopplat till exvis handlingstyp

Krav 5.9

Det ska vara möjligt att integrera mot befintligt epostssystem så att det automatiskt tar emot och ger svar till medborgaren som skickat in ärenden

Krav 5.10

En central postlista ska kunna skapas med uppgifter från samtliga nämnders postlista

Krav 5.11

Det ska gå att välja en tidsavgränsad postlista

6.0 Diarieföring

Diarieföring innehåller funktioner som minst uppfyller de legala kraven på att registrera inkommande och upprättande handlingar samt övriga händelser i kommunens ärendehantering. Grundläggande krav på diariet är att det omfattar övergripande produkttegenskaper som diarieplaner och hur systemet stödjer rådande lagstiftning, postlistor m.m.



Krav 6.1

Systemet ska vara förberett för att kunna använda kommande standard för klassificering av ärenden

Krav 6.2

Ändringar av diarieplansbeteckning/klassificering ska kunna göras av kommunen. Ändringarna ska slå igenom på alla myndigheter.

Krav 6.3

Antalet diaries som kan läggas upp ska vara obegränsade.

Krav 6.4

Det ska vara möjligt för kommunen att bestämma hur nummerserien ska vara uppbyggd. Framtida förändringar ska vara möjliga.

Krav 6.5

Varje nämnd/myndighet ska ha en egen nummerserie i kommunens gemensamma system.

Krav 6.6

Ärenden ska kunna läggas upp även om ingen handling finns.

Krav 6.7

Samband med tidigare ärenden ska kunna registreras med hänvisning till dess diarienummer.

Krav 6.8

Avslutade ärenden ska kunna återöppnas.

Krav 6.9

Det ska framgå att ett ärende är makulerat. Diarienummerserien ska vara obruten.

Krav 6.10

Kategorisering av ärenden ska kunna ske så att speciella ärendetyper kan hanteras gruppvis för handläggnings-, statistik- och rapportändamål.

Krav 6.11

De olika fälten ska kunna ändra benämning och detta ska kunna göras av kommunen.

Krav 6.12

Kommunen ska själva kunna lägga upp nya fält

Krav 6.13

Flera användare ska samtidigt kunna registrera i samma diarium.

Krav 6.14

I "ärendebilden" ska den inlagda informationen kunna ändras såsom exvis ärendebeskrivning.

Krav 6.15

I systemet initierad enskild handling, liksom ärende med flera handlingar, ska kunna överföras till registrator för registrering och/eller diarieföra från handläggare mfl. som jobbar i systemet.

Krav 6.16

Möjlighet att standardisera rubriker dvs. det ska finnas stöd för att lägga in standardformuleringar för ärendemeningar som förval via exvis rullist.

Krav 6.17

All information och alla handlingar ska kunna beläggas med sekretess i enlighet med sekretesslagen och ha fält för lagrum.

Krav 6.18

I systemet ska det finnas möjlighet att lägga in vanligt förekommande initierare. Dessa ska sedan kunna hämtas ur systemet vid registrering exvis via rullist.

Krav 6.19

I systemet ska det finnas möjlighet att ta bort felstavade initierare. Det ska kunna göras av kommunen.

Krav 6.20

Registrator ska kunna välja handläggare för ett ärende.

Krav 6.21

Det ska finnas möjlighet att byta handläggare.

Krav 6.22

När nytt ärende registreras ska angiven handläggare eller grupp av handläggare meddelas automatiskt.

Krav 6.23

Kommunen ska själv kunna bestämma vilka fält som ska visas. Val av fält ska kunna anpassas efter myndighetens behov.

Krav 6.24

Val av fält ska kunna anpassas beroende på om den publiceras internt eller externt.

7.0 Handläggning med bl.a. ärende- och dokumenthantering**Krav 7.1**

Det ska synas att en allmän handling har flyttas till ett nytt eller annat ärende och ändringen ska synas i systemet.

Krav 7.2

Initierare av dokument ska kunna sätta behörighet för det enskilda dokumentet på individ- eller gruppnivå.

Krav 7.3

Handläggare ska kunna markera ärendet för att få påminnelser eller bevakning av händelser i ärendet.

Krav 7.4

Systemet ska ha ett fullt integrerat verktyg för att skapa och administrera processer med drag och släpptechnik.

Krav 7.5

Systemet ska kunna flytta delar eller hela myndighetens bestånd av ärenden, handlingar inklusive register och sökvägar överföras till annan myndighet vid exvis en omorganisation

Krav 7.6

Det ska framgå i systemet vem som är ansvarig för ett ärende

Krav 7.7

Systemet ska ha en .pdf-konverteringsfunktion som en integrerad lösning för konvertering av valfria dokument, konvertering av dokumentkataloger, skapa samlings .pdf:er av handlingar under ett diariet för ett ärende och som processfunktion i del av en process. Inga tredjepartslösningar ska behöva installeras lokalt för konvertering och inga Office licenser ska behöva vara installerade på servern.

Krav 7.8

Systemet ska ha en dokumenthanteringsfunktion inbyggd.

Krav 7.9

Mallar för olika skrivelser ska kunna skapas, ändras och tas bort av kommunen

Krav 7.10

Systemet ska kunna visualisera processer och redogöra för arbetsrutiner, exvis genom kopplade styrdokument, för användaren i processteget.

Krav 7.11

Systemet ska kunna "återanvända" ett eller flera textfält mellan dokumenten, exvis från tjänsteskrivelse till kallelse, protokoll och eventuellt webben. Den återanvända texten från andra dokument ska kunna redigeras i exvis protokollet.

Krav 7.12

Systemet ska ha en färdig funktion för revisionshantering av processer.

Krav 7.13

Systemet ska ha en färdig lösning för revisionshantering av mallar.

Krav 7.14

Systemet ska ha versionshantering av samtliga dokumenten, arbetsdokument, tjänsteskrivelser, rapporter, kallelser, protokoll osv.

Krav 7.15



Användaren ska kunna lägga bevakning på avslutade ärenden (kan vara aktuellt vid exvis uppföljning av avtal där avtalstiden ska följas upp).

Krav 7.16

Systemet ska ha någon funktion med att "checka ut och checka in" dokument

8.0 Interna system

Krav 8.1

Systemet ska inte kräva koppling till Microsoft Active Directory

Krav 8.2

Systemet ska ha en integrationslösning till ByggR.

9.0 Nämndhantering

Krav 9.1

Vid nytt kalenderår ska årets sammanträdesdagar kunna läggas in i systemet.

Krav 9.2

Systemet ska ha stoppdatum för ärenden till dessa sammanträden.

Krav 9.3

Sammanträdesdatum och stoppdatum ska kunna ändras.

Krav 9.4

Endast chefer, nämndsekreterare och registrator ska kunna markera att ärendet är klart för beslut.

Krav 9.5

Kallelsen ska vara redigerbar.

Krav 9.6

Ärendenas ordningsföljd i kallelsen ska kunna ändras.

Krav 9.7

Det ska gå att lägga till fler ärenden ur systemet men även ärenden ex "övrigt" som inte finns i systemet utan skrivs in manuellt.

Krav 9.8

Ärenden ska kunna anmälas till flera nämnder samtidigt inom samma diarium.

Krav 9.9

Kallelsen görs officiell/låses för ordinarie utskick.

Krav 9.10

Systemet ska kunna initiera e-postmeddelande i kommunens e-postsystem till fördefinierade grupper exvis när kallelse och handlingar är klara.

Krav 9.11

Digitalt utskick av kallelse och handling ska vara möjligt till läsplattor. Funktionen ska ha varit i drift under minst 1 år hos annan kund.

Krav 9.12

Föredragningslista ska kunna skapas som utkast .

Krav 9.13

Uppgifter ska skyddas i sekretessärenden

Krav 9.14

Om kallelse är utsänd och fler ärenden bör tas med till sammanträdet ska en tilläggslista på de tillkommande ärendena kunna tas fram.

Krav 9.15

De tillkommande ärendena ska kunna få den ordningsföljden som den som arbetar med kallelsen anser är lämplig dvs. kunna få fortsättningsnummer från kallelsen som slutade med ärende § 6.10 fortsätter i tilläggslistan blir § 6.11.

Krav 9.16

Om ärenden som finns med i kallelsen kompletteras med ny text eller handlingar ska även dessa kunna tas med i tilläggslistan.

Krav 9.17

Även handlingar som inte är diarieförda ska kunna ingå i kallelseutskick

Krav 9.18

Urval ska kunna göras bland de diarieförda handlingarna om vilka som ska med till ett ärende vid upprättande av kallelse.

Krav 9.19

Protokollet ska vara läs- och redigerbart – beroende på behörighet – innan det är justerat.

Krav 9.20

Nämndsekreteraren ska kunna lägga till ärende i protokollet som inte har funnits i kallelsen.

Krav 9.21

Ändringar ska kunna göras, exvis att det tillkommer nya handlingar, nya versioner av handlingar.

Krav 9.22

Protokollet ska kunna skrivskyddas.



Krav 9.23

Protokoll ska kunna skickas elektroniskt.

Krav 9.24

Protokollsutdrag ska kunna skapas i systemet.

Krav 9.25

Protokollsutdrag ska kunna skapas innan läsning av protokollet exvis när en paragraf och/eller ett ärende har omedelbar justering.

Krav 9.26

Justerare och justeringsdag ska kunna anges i protokollet liksom datum för anslag och nedtagning samt förvaringsplats. Detta anslag/bevis bör kunna publiceras digitalt på Internet.

Krav 9.27

Systemet ska automatiskt föra över exvis ärendemening, diarienummer, m.m. från systemet till kallelse-/protokollsmallen

Krav 9.28

Protokollsutdrag ska med hjälp av systemet kunna läggas in som en handling i ärendet.

10.0 Sökning

Krav 10.1

Sökning ska kunna ske på alla ärenden och dokument i systemet – även avslutade.

Krav 10.2

Sökning ska kunna göras på alla fält i systemet, exvis diarienummer, ärendetyp, rubrik, handläggare, handlingstyp, initierare etc.

Krav 10.3

Sökning får inte vara skiftlägeskänslig.

11.0 Utdata

Krav 11.1

Egna rapporter ska kunna skapas utöver standardrapporter genom kombination av fälten i ärendebilden och handlingsbilden såsom exvis ärendetyp, ärendets status, handläggare, önskad period och åtgärdsd.

Krav 11.2

Postlista ska kunna tas fram för en önskad period över inkommande/upprättade handlingar och sortera handlingar efter handlingstyp eller i annan ordning.

Krav 11.3

Handläggare och registrator ska kunna få fram en sorteringsbar lista på egna ärenden.

Krav 11.4

Arkivlistor (förteckning över ärenden med tillhörande handlingar) ska följa med akterna till slutarkivet i enlighet med den dokumenthanteringsplan som respektive nämnd har antagit.

Krav 11.5

Arkivlistor ska utifrån val av årtal kunna tas ut.

Krav 11.6

Arkivlistor, sortering ska kunna väljas utifrån arkivlistan – antingen på diarienummer, diarieplansförteckning eller ärendemening.

Krav 11.7

Register över ärenden i nämndprotokoll ska kunna skapas.

Krav 11.8

Register för utskrift årsvis ska kunna ske ur systemet med en innehållsförteckning för nämndprotokoll med ärendemening och paragrafnummer

Krav 11.9

Systemet ska styra sökningen efter behörighet, dvs så att sekretessmarkerad information inte genereras vid obehörig sökning

Krav 11.10

Alla typer av utskrifter i systemet ska kunna visas på skärm före utskrift.

12.0 Publicering på webbplats**Krav 12.1**

Systemet ska ha stöd för publicering på webbplats eller i webbportal

Krav 12.2

Systemet ska ha stöd för ett webbdiarium

Krav 12.3

I systemet ska man kunna markera känsliga uppgifter som omfattas av Offentlighet och sekretesslagen och personuppgiftslagens regler så att dessa vid publicering på extern webbsida inte syns/publiceras

13.0 Arkivering**Krav 13.1**

När gallringsfristen uppnåtts ska en lista över gallringsbara registrerade handlingar genereras i systemet. Innan den slutliga gallringen av dessa sker, ska gallringslistan kunna skrivas ut.

Krav 13.2



Manuell bekräftelse ska ske innan gallring genomförs.

Krav 13.3

Rensning av icke upprättat material ska kunna ske i systemet.

14.0 Säkerhet och behörighet

Krav 14.1

Olika behörighetsnivåer ska kunna skapas i systemet som anger vad användaren får göra i systemet.

Krav 14.2

Olika behörigheter för olika roller ska kunna läggas upp där enskilda användare ska kunna knytas till en roll.

Krav 14.3

En person, exvis registrator ska kunna ha behörighet till flera nämnder.

Krav 14.4

Systemet ska kunna logga utförda operationer avseende vad, vem och tidpunkt.

Krav 14.5

Systemet ska från backup kunna återskapas i sin helhet eller delar exvis enskilda dokument och ärenden. Beskriv vilka funktioner som ska finnas i kundens backupmiljö för att göra det möjligt.

Krav 14.6

Användarkonton ska kunna inaktiveras och sparas så att en användare kan identifieras i efterhand.

Krav 14.7

Systemförvaltaren/ superanvändare ska kunna gallra i metadata för att ta bort dubletter och felstavningar.

Krav 14.8

LDAP ska kunna användas för inloggning och behörighetskontroll.

Krav 14.9

Systemet ska ge möjlighet att tvinga nya användare eller användare som fått lösenord av administratör att byta lösenord.

Krav 14.10

Systemet ska ha krav på lösenord som exvis minimilängd, bytesfrekvens. Systemet ska spärra efter visst antal felaktiga lösenord.

15.0 Användargränssnitt och användarvänlighet

Krav 15.1

Systemet ska i alla delar vara på svenska.

Krav 15.2

Handbok, både i pappers- och elektroniskt format, ska tillhandahållas av leverantören. Handboken ska vara på svenska.

Krav 15.3

Inbyggd hjälpfunktion ska finnas i systemet.

Krav 15.4

När systemet uppdateras ska eventuella justeringar i hjälpfunktionen ske av leverantören.

Krav 15.5

Systemet ska ha ett fullt integrerat verktyg för att skapa nya formulär med drag- och släpptechnik på exvis dokument, ärende och handlingskort. Nyskapade fält ska omedelbart finnas tillgängliga som sökfält i sökfunktionen.

16.0 Lagstiftning**Krav 16.1**

Leverantören ska vid förändring av lagstiftningen se till att uppdatering sker i systemet.

17.0 Systemkrav beskriv vilket stöd som finns inom följande områden:**Krav 17.1**

Systemet ska levereras med system-, installations-, och driftdokumentation till varje del av systemet. Dokumentationen ska vara på svenska.

Krav 17.2

All dokumentation ska uppdateras av leverantören i samma takt som versionsuppdateringarna.

18.0 Drift**Krav 18.1**

Beskriv om det finns särskilda hänsyn att ta för systemet avseende drift i kundens beskrivna miljö. Se dokumentet Beskrivning av datamiljö i Vadstena kommun.

Krav 18.2

Beskriv hur uppgraderingar testas i kundens miljö innan driftstart.

Krav 18.3

Hur många versioner bakåt ges support på?

Krav 18.4

Beskriv om offererad lösning innehåller kundanpassningar som inte automatiskt stöds vid kommande versionsuppdateringar



Krav 18.5

Beskriv hur uppdateringar, kundanpassningar och dylika förändringar dokumenteras för kunds räkning.

Krav 18.6

Beskriv nödvändig kundorganisation för drift av ert system.

Krav 18.7

Beskriv om det finns en kunskapsdatabas där systemförvaltare, systemadministratörer och it-personal kan hitta lösningar på tidigare problem? Språk; svenska

Krav 18.8

Systemet ska stödja webservices.

19.0 Införande

Krav 19.1

Beskriv hur en testmiljö hos kunden kan se ut.

Krav på bilaga 19.2

Vid inlämning ska [Införandeprojekt] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) av denna inlämning.

Beskriv hur ett införandeprojekt skulle se ut, vilken tidsram finns? Vilken organisation fordras?
Kunden förutsätter att leverantören projektleder införande fram till godkänd produktionstest.

20.0 Utveckling

Krav 20.1

Beskriv i nedanstående textruta vilka utvecklingsmöjligheter systemets har mot personalsystem och verksamhetssystem socialtjänst.

Krav 20.2

Beskriv i nedanstående textruta vilka utvecklingsmöjligheter systemet har för att införa e-tjänster