MODERNISERINGSSTYRELSEN

Bilag 07.1 – Svartidskategorier på kritiske arbejdsgange

Moderniseringsstyrelsens udbud af et fællesstatsligt tilskudsadministrationssystem

[skriv dato]

UDKAST

INDHOLDSFORTEGNELSE

0 VEJLEDNING TIL TILBUDSAFGIVELSE 3
0.1 GENERELT 3
0.2 KRAVTYPER I DETTE BILAG 3
0.3 TILBUDSGIVERS FÆRDIGGØRELSE AF BILAGET OG BESKRIVELSE AF LØSNINGEN 3
1 INDLEDNING 4
2 BRUGERE 4
3 EKSTERNE BRUGERE 7
4 SYSTEMADMINISTRATION 8

UDKAST

0 VEJLEDNING TIL TILBUDSAFGIVELSE

0.1 Generelt

Dette afsnit 0 indeholder en vejledning til Tilbudsgiver til brug for Tilbudsgivers afgivelse af tilbud. Vejledningen slettes før kontrakts indgåelse. For supplerende vejledning, herunder navnlig vedrørende de forskellige kravtyper, henvises til dokumentet "Generel vejledning til tilbudsgiverne".

0.2 Kravtyper i dette bilag

Dette bilag udgør i sin helhed (FK).

0.3 Tilbudsgivers færdiggørelse af bilaget og beskrivelse af løsningen

Tilbudsgiver skal ikke ændre i dette bilag.

Tilbudsgiver skal ikke beskrive en løsning til dette bilag.

UDKAST

1 INDLEDNING

De angivne arbejdsgange i punkt 2-4, er et udtryk for de arbejdsgange, som Kunden anser som værende kritiske for det daglige arbejde i Systemet. Kunden skal i samarbejde med Leverandøren forud for Ibrugtagningsdatoen angive den enkelte transaktionskategori, jf. Bilag 07 (servicemål), der skal være gældende for den fremtidige måling af svartiden.

Kunden og Leverandøren skal ydermere i samarbejde beskrive målemetoden for den enkelte arbejdsgang for at finde den mest retvisende metode for måling.

2 BRUGERE

UDKAST

Arbejdsgang	Beskrivelse	Transaktions-kategori	Målemetode
Generelt			
Login	Login anses som gennemført når Sagsbehandleren lander på Min Side		
Generel Navigation i Systemet	Navigation forstås som det tidsrum fra Sagsbehandleren afgiver sin kommando, til resultatet er synligt for samme bruger, og brugeren har mulighed for at afgive en ny kommando		
Oprette og publicere sag			
Hent skabelonlister	Forstås som den tid det tager for systemet at generere visningen af mulige sagsskabeloner, brevskabeloner mm.		
Opret pulje	Tiden det tager fra Sagsbehandleren trykker på at systemet skal anvende en given puljeskabelon til systemet har generet puljen og Sagsbehandleren kan begynde at udfylde skabelonen		
Publicér pulje	Tiden der går fra Sagsbehandleren trykker publicér til puljen er tilgængelig for ansøger så denne kan udfylde skabelonen		
Behandling af sag			
Åbn vedhæftede filer	Transaktionen vedrører transaktionen hvor Sagsbehandleren skal åbne vedhæftede filer på en ansøgning, transaktionen er gennemført når Sagsbehandleren kan se indholdet af den vedhæftede fil. Denne transaktion kan variere i forhold til filers størrelser		
Hent standardrapport på puljen	Sagsbehandler har brug for at kunne hente statusrapporter på den enkelte pulje. Transaktionen er gennemført når rapporten er synlig for sagsbehandleren med opdateret data		

UDKAST

Opdateret Min Side med aktuel data	Der sker løbende opdateringer på visninger på "Min Side" når der navigeres hen på "Min Side" skal denne være opdateret. Transaktionen er gennemført når "Min Side" er opdateret med aktuel data. Denne Navigation indgår ikke som en del af den almindelige Navigationssvartid.		
Gennemførsel af beregninger	Sagsbehandler kan bede systemet om at lave konsekvensberegninger på forskellige udfald af sager. Transaktionen forstås som det tidsrum fra Sagsbehandleren afgiver sin kommando om beregning, til resultatet er synligt for samme bruger.		
Afslut sag			
Generér brev	Tiden det tager fra Sagsbehandleren trykker på at systemet skal anvende en given brevskabelon til systemet har generet brevet og Sagsbehandleren kan begynde at udfylde skabelonen		
Send brev	Fra øjeblikket hvor der trykkes afsend til brevet/brevene er tilgængelig for modtageren.		

UDKAST

3 EKSTERNE BRUGERE

Arbejdsgang	Beskrivelse	Transaktionskategori	Målemetode
Generelt			
Login via NemId	Login anses som gennemført når Ansøger lander på Min Side		
Generel Navigation i Systemet	Navigation forstås som det tidsrum fra Ansøger afgiver sin kommando, til resultatet er synligt for samme bruger, og brugeren har mulighed for at afgive en ny kommando. Navigation i Systemet omfatter også navigation i forbindelse med oprettelse af asnøgninger		
Oprette og publicere ansøgning			
Åbn ansøgningsskema	Transaktionen forstås som det tidsrum fra Ansøger afgiver sin kommando, til ansøgningen er synligt for samme bruger		
Indsend ansøgning	Transaktionen anses som gennemfør når Systemet afsender en kvittering til Ansøger for modtagelse af ansøgning		
Send kvittering	Transaktionen omhandler perioden fra systemet afsender kvitteringen til den er tilgængelig for Ansøger		

UDKAST

4 SYSTEMADMINISTRATION

Arbejdsgang	Beskrivelse	Transaktionskategori	Målemetode
Opret Bruger	Login anses som gennemført når Ansøger lander på Min Side		

UDKAST