



Serveringstillstånd

Förstudierapport

Innehållsförteckning

Detta dokument.....	3
Revisionshantering.....	3
Bilagor 3	
Bakgrund och nuläge.....	4
Beskrivning av uppdraget.....	4
Nulägesbeskrivning.....	4
Arbetsprocessen förstudie e-tjänst Serveringstillstånd	5
Förstudiens leverabler.....	5
Förstudiens avgränsningar	5
Nyttan/effekten av projektet	6
Målgrupp för projektresultatet	6
Intern effektivisering.....	6
Funktionella krav.....	6
Generella anpassningar	6
Anpassningar av e-tjänstens startsida	7
Ny informationssida per ärendetyp	7
Anpassningar i steg-för-steg guide (ansökningsflöde).....	7
Filuppladdning	13
Validering av data.....	13
Granskning av och bekräftelse på ansökan.....	13
Genomförande	14
Omfattning.....	14
Generellt om e-tjänsteutveckling inom Stockholms stad	14
Förutsättningar och beroenden.....	14
Kostnader	14
Förvaltning och support.....	14
Projektets kostnader – timmar från TietoEVRY.....	15
Ansvar och rollfördelning.....	15
Projektrisker.....	16

Detta dokument

Revisionshantering

Rev.nr.	Datum	Notering	Ansvarig
v 0.1	2024-04-30	Första version, utkast	Mikaela Moss
v 1.0	2024-06-25	Version godkänd av leveransansvarig	Mikaela Moss

Bilagor

Bilaga 1 – Prototyp Startside.jpg

Bilaga 2 – Prototyp Sök nytt stadigvarande serveringstillstånd.pdf

Bilaga 3 – Prototyp Sök stadigvarande ändring av serveringstid eller yta.pdf

Bilaga 4 – Prototyp Anmäl förändring av PBI- ändring av ägarförhållanden.pdf

Bilaga 5 – Prototyp Anmäl förändring av serveringsansvariga.pdf

Bilaga 6 – Prototyp Sök tillfällig förändring av serveringstillstånd.pdf

Bilaga 7 – Prototyp Sök tillfälligt serveringstillstånd för allmänheten.pdf

Bilaga 8 – Prototyp Sök tillfälligt serveringstillstånd till slutet sällskap.pdf

Bilaga 9 – Kravspecifikation Serveringstillstånd anpassningar extern e-tjänst.pdf

Bilaga 9.1 – Kravspecifikation Sök nytt stadigvarande serveringstillstånd.pdf

Bilaga 9.2 – Kravspecifikation Sök stadigvarande ändring av serveringstid eller yta.pdf

Bilaga 9.3 – Kravspecifikation Anmäl förändring av PBI- ändring av ägarförhållanden.pdf

Bilaga 9.4 – Kravspecifikation Anmäl förändring av serveringsansvariga.pdf

Bilaga 9.5 – Kravspecifikation Sök tillfällig förändring av serveringstillstånd.pdf

Bilaga 9.6 – Kravspecifikation Sök tillfälligt serveringstillstånd för allmänheten.pdf

Bilaga 9.7 – Kravspecifikation Sök tillfälligt serveringstillstånd till slutet sällskap.pdf

Bakgrund och nuläge

Beskrivning av uppdraget

Stockholms stads e-tjänst Serveringstillstånd förvaltas och anpassas idag av TietoEVRY. Tillståndsenheten för serveringstillstånd (verksamheten) har bitt TietoEVRY genomlysna den externa e-tjänstens startsida och samtliga ärendetyper med målet att identifiera de anpassningar som krävs för att:

1. underlätta användarresan för e-tjänstens slutanvändare
2. effektivisera det dagliga arbetet för tillståndsenhetens handläggare

Nulägesbeskrivning

Serveringstillståndets externa e-tjänst tillåter att användare ansöker om serveringstillstånd för alkohol, samt anmäler förändringar rörande befintliga serveringstillstånd. E-tjänsten består idag av en startsida som länkar direkt till 8 olika ärendetyper för hantering av serveringstillstånd för alkohol.

Den sökande loggar in i e-tjänsten med e-legitimation via Stockholms stads ID-portal. Beroende på vilken roll användaren tilldelats i verksamhetssystemet LEX, visas olika ärendetyper på e-tjänstens startsida. LEX levereras av företaget SolarPlexus IT-strategi.

Samtliga ärendetyper består av en steg-för-stegguide som den sökande går genom, granskar tillhandahållen information, samt intygar att uppgifterna är korrekta. Därefter skickas ansökan alt. anmälan in. Tillhandahållen information skickas i xml-format till verksamhetssystemet LEX, och eventuella bifogade filer skickas via FileTransfer till LEX.

Efter inskickad ansökan alt. anmälan, mottar den sökande en kvittens innehållandes ärendenummer samt möjlighet att ladda ner en kopia av ansökan i PDF-format. All handläggning sker i verksamhetssystemet LEX, och all kommunikation med användaren sker utanför e-tjänsten Serveringstillstånd.

Verksamheten upplever att det största problemet med dagens lösning att e-tjänstens användare inte väljer rätt ärendetyp för ansökan alt. anmälan. Man tror att detta beror på följande:

- innehållet och strukturen på Stockholms stads webbsidor
- att sökande av olika orsaker inte förmår ta till sig av informationen på Stockholms stads webbsidor som leder till e-tjänsten
- otillräcklig struktur på e-tjänstens startsida

Ovan resulterar ofta i en frustration hos den sökande, samt att verksamheten mottar otillräcklig information till grund för sin handläggning som i sin tur kräver extra resurser innan ett nytt alt. förändrat tillstånd kan tillstyrkas eller avstyrkas.

Arbetsprocessen förstudie e-tjänst Serveringstillstånd

Förstudien för e-tjänsten Serveringstillstånd har genomförts i en projektgrupp där representanter från Stockholms stads Tillståndsenheten för serveringstillstånd samt Tietoevry diskuterat utmaningar med dagens ärendetyper, samt övergripande behov och krav.

Under november och december 2023 hölls en serie workshops tillsammans med verksamheten. En UX-designer från Tietoevry fick i uppgift att skapa sig en förståelse för, samt dokumentera dagens målgrupper, dagens användarresor, samt att identifiera problemområden upplevda av e-tjänstens användare och verksamhetens handläggare.

Under januari 2024 arbetade Tietoevrys UX-designer fram designförslag för e-tjänstens startsida och ansökningsflöden i ett försök att förenkla och förbättra användarupplevelsen, och att eliminera de problemområden som identifierats under tidigare nämnda workshops.

Under februari presenterades Tietoevrys designförslag för verksamheten, där återkoppling gavs på de förslag som tagits fram för varje ärendetyp. Designförslagen har uppdaterats i enlighet med kundens önskemål, och slutgiltiga prototyper bifogas detta dokument (bilaga 1 – 8).

Under förstudien poängterade verksamheten vikten av att lyckas lösa de återkommande upplevda problemen med filöverföringar till verksamhetssystemet LEX innan eller under ett eventuellt implementationsprojekt. Effekten av anpassningarna riskerar förlora sin effekt om det uppstår problem vid inskickningen av ärendet. Felsökning och implementation kräver ett nära samarbete mellan verksamheten, Tietoevry och SolarPlexus IT-strategi.

Tietoevry utförde även en första intern utredning för att förstå hur implementationsförslaget eventuellt påverkar verksamhetssystemet LEX. Sammanfattningsvis bör omstrukturering av befintlig data inte påverka den xml som skickas till verksamhetssystemet, medans tillägg och borttag självfallet har en inverkan. Inför en eventuell implementation, bör exakt påverkan på LEX utredas i samarbete med verksamheten och leverantören SolarPlexus IT-strategi.

Förstudiens leverabler

- förstudierapport (detta dokument)
- prototyp för startsidan och samtliga ärendetyper (se bilagor 1 – 8)
- kravspecifikation (se bilagor 9, 9.1 – 9.7)
- estimat för implementation av anpassningar (se kapitel "Kostnader")

Förstudiens avgränsningar

- avstämning med verksamhetssystemet LEX leverantör Solarplexus IT-strategi
- avstämning med e-tjänstens slutanvändare
- upplevda problem med filuppladdning till verksamhetssystemet LEX
- innehållet och strukturen på Stockholms stads webbsidor

Nyttan/effekten av projektet

Effektmål som en föreslagen anpassning av Serveringstillstånds e-tjänst förväntas leda till är en:

- tydligare ansökningsprocesser för den sökande i externa e-tjänsten
- mer kvalitativ input från sökande som grund för tillståndsenhetens handläggning av ärenden
- mer resurseffektiv handläggning av ärenden
- e-tjänst som är framtidssäkrad, tillgänglighetsanpassad och lättare att förvalta

Målgrupp för projektresultatet

Målgruppen för e-tjänsten Serveringstillstånd är användare av den externa e-tjänsten, så som:

- firmatecknare
- restaurangägare
- restaurangchef

Intern effektivisering

Genom att underlätta för den sökande att välja rätt ärendetyp, samt att säkerställa att verksamheten direkt förses med nödvändig och korrekt information, görs antagandet att föreslagna anpassningar reducerar antalet kompletteringar, minskar handläggningstiden och därigenom effektiviserar handläggningsprocessen.

Funktionella krav

Generella anpassningar

Sammanfattningsvis föreslås följande typer av anpassningar av Serveringstillstånds externa e-tjänst:

- ny struktur på e-tjänstens startsida
- sammanslagning av liknande flöden
- namnbyte på ärendetyper
- individuella instruktionssidor med viktig information för vald ärendetyp
- säkerställa en liknande sidstruktur för samtliga ärendetyper för hög igenkänning
- tillkomna och borttagna inputfält
- säkerställa att varnings- och felmeddelanden visas på korrekt ställe i steg-för-steg flödet
- anpassning enligt best practice för design av digitala tjänster
- anpassning enligt Stockholms stads Styleguide 4.0 vars standardkomponenter är tillgänglighetsanpassade enligt WCAG 2.1 (nivå AA)

De anpassningar som föreslås i detta implementationsförslag, beskrivs övergripande i text nedan. Se bifogade prototyper för fler detaljer.

Anpassningar av e-tjänstens startsida

Verksamheten har under flera år upplevt att sökande finner det utmanande att välja rätt ärendetyp. Under hösten 2022 tog Tietoevry fram ett förslag på ett nytt startflöde med guidande frågeformulär för att hjälpa användare välja rätt ärendetyp. Detta designförslag togs i beaktande även under denna förstudie.

Efter att man genomlyst flödet för samtliga ärendetyper, samt identifierat nödvändiga anpassningar, landade förstudiens deltagare i att det räcker med att bättre strukturera upp innehållet på startsidan, samt att byta namn på vissa ärendetyper för att den sökande skall kunna navigera till rätt ärendetyp.

Startsidan presenterar som mest 7 olika ärendetyper. Användarens behörighet i LEX styr fortfarande vilka ärendetyper som visas för användaren på e-tjänstens Startside.

Ny informationssida per ärendetyp

Efter val av ärendetyp, slussas den sökande vidare till en ny ärendespecifik informationssida. Syftet med den nya sidan är att informera användaren om när ärendetypen bör användas, samt att informera om bilagor som bör bifogas, relaterade avgifter m.m.

Några ärendetyper listar de serveringsställen som är kända av tillståndsenheten, samt tillåter val (flerval) av syfte med ärendet. Den sökande ombeds här välja serveringsställe samt syfte med ansökan alt. anmälan innan denne når själva ansökningsflödet (ex. "Sök stadigvarande ändring av serveringstid eller yta"). Baserat på de val som görs på informationssidan, anpassas ansökningsflödets innehåll och tillgängliga alternativ.

Anpassningar i steg-för-steg guide (ansökningsflöde)

Efter informationssidan, nås den sökande av ett steg-för-steg formulär. Tanken har varit att hitta en sidstruktur som i så stor utsträckning som möjligt kan användas för alla ärendetyper. Detta för att sökande skall känna igen sig i Serveringstillstånds e-tjänst oavsett vilken ärendetyp man valt. För vissa ärendetyper innebär detta att man exempelvis byter ordning på steg i det nuvarande flödet, eller flyttar inputfält till andra sidor i formuläret.

Ansökningsflöde: Sök nytt stadigvarande serveringstillstånd

Här föreslås en sammanslagning av dagens ärenden "Sök nytt stadigvarande serveringstillstånd – Bolaget känt av tillståndsenheten" och "Sök nytt stadigvarande serveringstillstånd – Nytt bolag".

Formuläret innefattar nedan steg i följande ordning:

- information om bolaget
- kontaktperson i ärendet
- personer med betydande inflytande
- serveringsansvariga

- uppgifter om serveringsstället
- serveringtider ansökan gäller
- drycker som serveras
- omsättning
- säkerhetsinformation (f.d. information)
- bifoga dokumentation
- övriga upplysningar
- granskning av uppgifter samt bekräftelse

Ansökan via e-tjänsten kräver att ditt bolag är registrerat hos Bolagsverket. Detta verifieras genom att den sökande anger organisationsnummer (eller personnummer), varpå en slagning görs mot Bolagsverket och bolagsinformationen läses automatiskt in i e-tjänsten.

Personer (ex PBI, serveringsansvariga) vars uppgifter registreras i ansökan, visas i en ny typ av listkomponent som på ett enkelt sätt tillåter att dennes uppgifter ändras, eller att personer tas bort. Det skall vara obligatoriskt att ange åtminstone en person. Funktion för att bifoga filer läggs till för att den sökande vid behov skall kunna styrka att en person exempelvis har en viss roll inom bolaget.

Funktion för adressök nyttjas för att säkerställa att korrekt information uppges för serveringsstället. Detta bör säkerställa att färre dubletter av serveringsställen skapas pga felaktigt angivna adressuppgifter.

Serveringtider som registreras i ansökan, visas i en listkomponent som på ett enkelt sätt tillåter att tider ändras eller tas bort. Det val som görs under "Sällskap serveringen gäller", styr innehållet i dropdownmeny "Serveringsyta" för att minimera antalet valmöjligheter och därmed underlätta för den sökande. Det skall vara obligatoriskt att ange åtminstone en serveringstid.

Listan över drycker ses över och uppdateras från dagens envallslista där varje val motsvarar en specifik kod som kommer att ingå i restaurangnumret, till en checkboxlista där kombinationen av drycker avgör vilken kod som skapas.

Formulärssteget "Information" byter namn till "Säkerhetsinformation" för att tydligt fånga uppgifter som är av vikt för att tillståndsenheten enkelt skall kunna fatta ett välgrundat beslut om huruvida serverings-tillståndet skall beviljas, avslås eller om ytterligare information krävs.

Övriga bilagor som den sökande önskar bifoga, laddas upp under formulärssteget "Bifoga dokumentation". Listan "Filkategorier" bör ses över och anpassas efter vald ärendetyp för att hjälpa den sökande att ange rätt filkategori för bifogad fil och på så sätt underlätta för ärenderegistrering samt fortsatt handläggning.

Verksamheten önskar behålla formulärssteget "Övriga upplysningar" eftersom sökande ofta inkommer med användbar information via detta freetextfält.

Se bilaga 2 för förslag på formulärsinnehåll.

Ansökningsflöde: Sök stadigvarande ändring av serveringstid eller yta

Formuläret innefattar nedan steg i följande ordning (när applicerbart):

- kontaktperson i ärendet
- lägg till serveringtider
- drycker som serveras
- bifoga dokumentation
- övriga upplysningar
- granskning av uppgifter samt bekräftelse

Den sökande ombeds först välja vilket bolag samt serveringsställe ansökan avser. Den sökande väljer även syfte (flerval) med ansökan enligt nedan alternativ:

- ny serveringstid eller krets
- ny serveringsyta
- utökat dryckessortiment
- omprovning efter provtid

Formuläret anpassas beroende på den sökandes val, och olika formulärssteg med olika inputfält inkluderas i formuläret. Se bilaga 3 för förslag på formulärsinnehåll beroende på sökandes val.

Serveringtider visas i tidigare beskriven listkomponent som på ett enkelt sätt tillåter att tider ändras eller tas bort. Det val som görs under "Servering till", styr innehållet i dropdownmeny "Serveringsyta" för att minimera antalet valmöjligheter och därmed underlätta för den sökande. Det skall vara obligatoriskt att ange åtminstone en serveringstid.

Listan över drycker läggs till som en checkboxlista för att den sökande skall kunna ansöka om att utöka sitt sortiment av alkoholhaltiga drycker via e-tjänsten.

Bilagor som den sökande önskar bifoga, laddas upp under formulärssteget "Bifoga dokumentation". Listan "Fil kategorier" bör ses över och anpassas efter vald ärendetyp för att underlätta för den sökande.

Formulärssteget "Övriga upplysningar" behålls eftersom sökande ofta inkommer med användbar information via detta freetextfält.

Ansökningsflöde: Anmäl förändring av PBI- ändring av ägarförhållanden

Formuläret innefattar nedan steg i följande ordning (när applicerbart):

- kontaktperson i ärendet
- avanmäl person med betydande inflytande
- anmäl ny person med betydande inflytande
- förändring i ägarförhållande
- bifoga dokumentation
- övriga upplysningar

- granskning av uppgifter samt bekräftelse

Den sökande ombeds först välja vilket bolag samt serveringsställe ansökan avser. Den sökande väljer även syfte (flerval) med ansökan enligt nedan alternativ:

- avanmäla person med betydande inflytande
- anmäla nya personer med betydande inflytande
- förändringar i ägarförhållanden

Formuläret anpassas beroende på den sökandes val, och olika formulärssteg med olika inputfält inkluderas i formuläret. Se bilaga 4 för förslag på formulärsinnehåll beroende på sökandes val.

Avanmälan av PBI sker via en enkel checkboxlista där den sökande klickar i de personer denne önskar avanmäla. Nya PBI:er läggs till i en listkomponent som enkelt tillåter att personuppgifter ändras, eller att personer tas bort. Förändringar i ägarförhållanden beskrivs i text (obligatoriskt) och funktion för att bifoga filer läggs till för att den sökande skall kunna bifoga underlag som bevis på ändringar i ägarförhållanden.

Bilagor som den sökande önskar bifoga, laddas upp under formulärssteget "Bifoga dokumentation". Listan "Filkategorier" bör ses över och anpassas efter vald ärendetyp för att underlätta för den sökande.

Formulärssteget "Övriga upplysningar" behålls eftersom sökande ofta inkommer med användbar information via detta freetextfält.

Ansökningsflöde: Anmäl förändring av serveringsansvariga

Här föreslås ett namnbyte från "Uppdatera serveringsansvariga" till "Anmäl förändring av serveringsansvariga".

Formuläret innefattar nedan steg i följande ordning (när applicerbart):

- kontaktperson i ärendet
- ta bort serveringsansvariga
- lägg till serveringsansvariga
- granskning av uppgifter samt bekräftelse

Under workshops framgick att restaurangansvariga ibland stegar genom ansökningsflödet enbart för att få en lista över aktuella serveringsansvariga på valt serveringsställe. På förstasidan kommer användaren framöver ges möjlighet att direkt ladda ner en lista över aktuella serveringsansvariga.

Den sökande ombeds välja vilket bolag samt serveringsställe ansökan avser. Den sökande väljer även syfte (flerval) med ansökan enligt nedan alternativ:

- ta bort serveringsansvariga
- lägg till nya serveringsansvariga

Formuläret anpassas beroende på den sökandes val, och olika formulärssteg med olika inputfält inkluderas i formuläret. Se bilaga 5 för förslag på formulärsinnehåll beroende på sökandes val.

Avanmälan av serveringsansvarig sker via en enkel checkboxlista där den sökande klickar i de personer denne önskar avanmäla. Nya serveringsansvariga läggs till i en listkomponent som enkelt tillåter att personuppgifter ändras, eller att personer tas bort.

PDF-versionen av ansökan som kan laddas ner av den sökande efter inskickad ansökan, är uppdelad i två delar – den första delen innehåller en sammanfattning av innehållet i ansökan, och den andra innehåller en lista över aktuella serveringsansvariga som kan användas som information till anställda och tillsynsmyndighet i restaurangens lokaler.

Ansökningsflöde: Sök tillfällig förändring av serveringstillstånd

Formuläret innefattar nedan steg i följande ordning:

- kontaktperson i ärendet
- omfattningen av serveringen
- beskrivning av evenemang (inkl. ev. i omfattning av serveringen)
- bifoga dokumentation
- övriga upplysningar
- granskning av uppgifter samt bekräftelse

Den sökande ombeds först välja vilket bolag samt serveringsställe ansökan avser.

Det val som görs under "Tillfällig servering till", styr innehållet i dropdownmeny "Serveringsyta" för att minimera antalet valmöjligheter och därmed underlätta för den sökande. Det skall vara obligatoriskt att ange åtminstone en serveringstid.

Serveringstider visas i en listkomponent som på ett enkelt sätt tillåter att tider ändras eller tas bort. Den sökande ombeds även beskriva evenemanget som föranleder en tillfällig förändring i serveringstillståndet.

Bilagor som den sökande önskar bifoga, laddas upp under formulärssteget "Bifoga dokumentation". Listan "Filkategorier" bör ses över och anpassas efter vald ärendetyp för att underlätta för den sökande.

Formulärssteget "Övriga upplysningar" behålls eftersom sökande ofta inkommer med användbar information via detta freetextfält.

Se bilaga 6 för förslag på formulärsinnehåll.

Ansökningsflöde: Sök tillfälligt serveringstillstånd för allmänheten

Här föreslås ett namnbyte från "Sök tillfälligt serveringstillstånd för allmänheten – Bolaget känt av tillståndsenheten" till "Sök tillfälligt serveringstillstånd för allmänheten".

Formuläret innefattar nedan steg i följande ordning:

- kontaktperson i ärendet
- serveringsansvariga
- uppgifter om serveringsstället
- serveringtider ansökan gäller
- omfattningen av serveringen
- drycker som serveras
- bifoga dokumentation
- övriga upplysningar
- granskning av uppgifter samt bekräftelse

Serveringsansvariga visas i en listkomponent som enkelt tillåter att personuppgifter ändras, eller att personer tas bort. Det skall vara obligatoriskt att ange åtminstone en person.

Funktion för adressök nyttjas för att säkerställa att korrekt information uppges för serveringsstället.

Serveringtider visas i en listkomponent som på ett enkelt sätt tillåter att tider ändras eller tas bort. Den sökande ombeds även beskriva evenemanget som föranleder en tillfällig förändring i serveringstillståndet.

Bilagor som den sökande önskar bifoga, laddas upp under formulärssteget "Bifoga dokumentation". Listan "Filkategorier" bör ses över och anpassas efter vald ärendetyp för att underlätta för den sökande.

Formulärssteget "Övriga upplysningar" behålls eftersom sökande ofta inkommer med användbar information via detta freetextfält.

Se bilaga 7 för förslag på formulärsinnehåll.

Ansökningsflöde: Sök tillfälligt serveringstillstånd till slutet sällskap

Här föreslås ett namnbyte från "Sök tillfälligt serveringstillstånd till slutet sällskap – Ny sökande" till "Sök tillfälligt serveringstillstånd till slutet sällskap".

Formuläret innefattar nedan steg i följande ordning:

- uppgifter om den sökande
- kontaktperson i ärendet
- serveringsansvariga
- uppgifter om serveringsstället
- omfattningen av serveringen
- drycker som serveras
- bifoga dokumentation
- övriga upplysningar
- granskning av uppgifter samt bekräftelse

När uppgifter om den sökande (ex. privatperson, företag, förening) anges, nyttjas funktion för adressök. Samma funktion utnyttjas när den sökande skall uppge uppgifter om serveringsstället.

Serveringsansvariga visas i en listkomponent som enkelt tillåter att personuppgifter ändras, eller att personer tas bort. Det skall vara obligatoriskt att ange åtminstone en person.

Serveringstider visas i en listkomponent som på ett enkelt sätt tillåter att tider ändras eller tas bort. Den sökande ombeds även beskriva evenemanget som föranleder ansökan om ett tillfälligt serveringstillstånd till ett slutet sällskap.

Listan över drycker ses över.

Bilagor som den sökande önskar bifoga, laddas upp under formulärssteget "Bifoga dokumentation". Listan "Fil kategorier" bör ses över och anpassas efter vald ärendetyp för att underlätta för den sökande.

Formulärssteget "Övriga upplysningar" behålls eftersom sökande ofta inkommer med användbar information via detta freetextfält.

Se bilaga 8 för förslag på formulärsinnehåll.

Filuppladdning

Eftersom verksamheten upplever problem med filöverföringen mellan e-tjänsten och verksamhets-systemet LEX, bör man innan ett eventuellt implementationsprojekt utreda tekniska restriktioner (ex. format, storlek) i lösningen som helhet. "Lösningen" syftar till kombinationen av e-tjänst/e-tjänsteplattformen, integrationsplattformen SOA, samt verksamhetssystemet LEX.

Om den fil som laddas upp inte lever upp till lösningens krav, bör användaren mötas av ett tydligt felmeddelande.

Validering av data

Implementationen säkerställer att validering av data sker på rätt ställe i e-tjänsten, dvs på den sida användaren matar in data. Implementationen säkerställer att informations-, varnings- och felmeddelanden anpassas för att användaren enkelt skall förstå vad som förväntas av denne.

Granskning av och bekräftelse på ansökan

Steg-för-steg formuläret för samtliga ärendetyper innehåller en summeringssida som låter den sökande granska innehållet i sin ansökan innan denna skickas in. Möjlighet till korrigeringsansökan ges.

Efter att en ansökan skickats in, visas en bekräftelsesida som ger den sökande möjlighet att ladda ner en PDF-version av ansökan. Implementationsförslaget inkluderar en ny mall för PDF:er.

Genomförande

Omfattning

Implementationsförslaget omfattar följande:

- Användartester och mindre justeringar av prototyper
- Färdigställande av kravspecifikation
- Uppdaterad startsida
- Nya infosidor
- Anpassningar av steg-för-steg guide för samtliga ärendetyper
- Styleguide 4.0

Generellt om e-tjänsteutveckling inom Stockholms stad

Utveckling av e-tjänster sker iterativt enligt projektmodell för utveckling där projekten normalt delas upp i delar, så kallade milstolpar. Inför varje milstolpe kommer beställaren och TietoEVRY överens om vad milstolpen ska innefatta och designen samt detaljerade krav fastställs innan utvecklingen av milstolpe påbörjas.

Därefter görs en detaljerad plan kring utvecklingstid, demo, tester, avstämningar samt leveranser. I slutet av milstolpen tar projektet in feedback från beställaren som inkluderas i nästa milstolpe med samma upplägg.

När samtliga anpassningarna av e-tjänsten är klara, påbörjas acceptanstester av hela tjänsten som sedan paketeras för produktion och lämnas över till förvaltningsorganisationen.

Förutsättningar och beroenden

- vägval för anpassning av e-tjänsten fastställs tidigt vid projektets start
- ev. oklarheter som nämns i kravspecifikationen undersöks och dokument färdigställs
- verksamhetssystemet LEX kan tekniskt anpassas för att tillmötesgå de anpassningar som föreslås i e-tjänsten
- leverantören av verksamhetssystemet LEX deltar aktivt i implementationsprojektet

Kostnader

Förvaltning och support

Förvaltning och support av e-tjänsten Serveringstillstånd ingår idag i ett konsultavrop via GSIT2. Driftskostnader för e-tjänsten ingår i centralt avtal för e-tjänsteplattformen och avtalas med den centrala ägaren av e-tjänsteplattformen hos SLK.

Projektets kostnader – timmar från TietoEVRY

Förslag på implementation – Anpassa e-tjänstens startsida och samtliga ansökningsflöden i Serveringstillståndets externa e-tjänst i enlighet med ovan implementationsförslag: 1 832 timmar, ca 2 060 415 SEK enligt 2024 års prislista i GSIT2.

Estimatet för anpassning utgörs av uppskattade timmar från TietoEVRY för projektet. I estimatet ingår timmar för projektledning, krav- och behovsanalys, användartester, teknisk design, utveckling och systemtest.

Driftsättningskostnader för installationer i e-tjänsteplattformen tillkommer och avropas på ett separat driftsättningsavtal. Tillgänglighetsgranskning samt den tillgänglighetsredogörelse som skall publiceras i e-tjänsten i samband med produktionsättning kan beställas separat.

Ansvar och rollfördelning

De olika parter inblandade i utvecklingsprojektet kommer vara Tillståndsenheten för serveringstillstånd, tredjepartsleverantör och TietoEVRY. Då alla parter har en stor roll under projektets gång är det viktigt redan under förstudien att definiera parternas olika roller och ansvar.

TietoEVRY:

- Sammankallande till möten kopplat till e-tjänsten
- Sammankallande för avstämningsmöten
- Leda planeringsmöten inför varje milstolpe
- Rapportering av projektstatus i form av tid, kostnad, resurser samt risker
- Ansvarar för att dokumentera i beslutsloggen
- Ta fram bästa lösningen av e-tjänsten baserat på verksamhetsbehov, möjligheter och tekniska begränsningar
- Ansvarar för e-tjänsteutvecklingen
- Ansvarar för systemtester av e-tjänsten

Tillståndsenheten för serveringstillstånd:

- Sammankallande till möten kopplat till verksamhetssystemet LEX
- Tydliggör behov och kravställning
- Bidrar med verksamhetsperspektiv i projektet
- Delta i gemensam planering av varje milstolpe
- Dokumentera beslut tagna hos Tillståndsenheten för serveringstillstånd i beslutsloggen
- Medverka på avstämningar, demos och kravställningsmöten
- Ansvarar för att testa e-tjänstens funktionaliteter kopplat till satta krav
- Utforma texter som ska användas i e-tjänsten
- Godkännande av e-tjänst inför produktionsättning

- Ansvarar för att granska e-tjänstens tillgänglighet och skriva redogörelse

Tredjepartsleverantör:

- Delta i gemensam planering av varje milstolpe
- Ansvarar för att meddela Tillståndsenheten och Tietoevry kring eventuella tekniska begränsningar som kan påverka tidigare tagna beslut kring e-tjänsten
- Medverka på avstämningar, demos och övriga möten om behov finns
- Vid förändringar, uppdatera dokumentation av tekniskt kontrakt mellan e-tjänst och verksamhetssystemet LEX

Alla beslut, aktiviteter och obeslutade punkter dokumenteras som i en logg. Skulle det beslutas om eventuella kravändringar eller funktionstillägg med större eller mindre påverkan på utvecklingen för e-tjänsten, dokumenteras detta i loggen.

Projektrisker

Nedan beskrivs de största riskerna för att de avsedda nyttoeffekterna inte skall kunna nås samt förslag till möjliga åtgärder.

Risk	Åtgärder
Att beställarens och tredjepartsleverantörens tid inte inkluderats i de estimat som Tietoevry tagit fram, vilket kan innebära förseningar i tidsplan samt långa ledtider.	Inför varje milstolpe sitter alla tre parter ner tillsammans och diskuterar förväntningar samt tidsplanen för kommande milstolpe.
Projektet är beroende av att omfattning och estimat synkas med tredjepartsleverantör så att nödvändig utvecklingen av verksamhetssystemet LEX sker parallellt med e-tjänsten.	Uppstartmöten inför varje milstolpe där alla tre parter deltar och godkänner krav och tidsplan. Även ha regelbundna avstämningsmöten med projektledarna.