

**Integrerede selvbetjeningsløsninger  
der kan tilgås fra [sullissivik.gl](http://sullissivik.gl)**



## Indholdsfortegnelse

<b>Om sullissivik.gl</b> .....	2
<b>Hvad er en integreret selvbetjeningsløsning?</b> .....	2
<b>Ansvarsfordelingen</b> .....	3
<b>Finansiering</b> .....	3
<b>Udvikling</b> .....	3
• En foranalyse .....	3
• Indkøb.....	3
• Udvikling af løsningen .....	3
• Implementering af løsningen .....	3
<b>Projektledelse</b> .....	4
Eksempel på opgaveliste til projektleder .....	4
<b>Drift af selvbetjeningsløsning</b> .....	4
Serviceaftale med leverandør .....	4
Kontaktperson hos myndigheden.....	5
Processen når selvbetjeningsløsninger er nede .....	5
<b>Krav til integreret selvbetjeningsløsninger</b> .....	5
<b>Opsummering af ansvarsfordeling</b> .....	5

## Om sullissivik.gl

sullissivik.gl er en fælles offentlig portal for borgerne og erhvervsvirksomheder i Grønland. Det betyder, at alle offentlige instanser som kommuner, Selvstyret samt offentligt ejede virksomheder kan have indhold og digitale selvbetjeningsløsninger på sullissivik.gl som er målrettet til borgerne og virksomhederne i Grønland.

Portalen sullissivik.gl bliver leveret af Digitaliseringsstyrelsen som også er tekniske ansvarlige. Myndighederne er både afsendere og ejere af deres oplysninger på sullissivik.gl og deres digitale selvbetjeningsløsninger. sullissivik.gl kan sammenlignes med et højhus der indeholder "lejligheder"

som myndighederne lejer sig ind i, for at formidle deres indhold til borgere og virksomheder på en sikker og lettilgængelig måde.

sullissivik.gl indeholder 2 hovedelementer som er:

- De skriftlige indhold der beskriver en proces fra start til slut i forbindelse med en ansøgning/anmodning/indberetning m.m., skrevet med borgervenligt sprog.
- De digitale selvbetjeningsløsninger

## Hvad er en integreret selvbetjeningsløsning?

Alle departementer, styrelser, kommuner og forvaltninger kan få udviklet deres egne integreret selvbetjeningsløsninger, og de kan kobles op på sullissivik.gl og kan dermed tilgås fra sullissivik.gl – både på borgerdelen og på erhvervsdelen.

En integreret selvbetjeningsløsning er en digital tjeneste, hvor brugeren – typisk en borger eller en erhvervsdrivende - kan betjene sig selv digitalt, i stedet for at henvende sig direkte til en myndighed, som f.eks. ved at ringe eller møde fysisk op.

Med en integreret selvbetjeningsløsning kan brugeren f.eks. få svar med det samme på deres anmodning. Det kan f.eks. være "Hent din bopælsattest", hvor brugerens anmodning går direkte ind i det system myndigheden har og giver brugerens anmodning om bopælsattest.

Selvbetjeningsløsningen er integreret med myndighedens bagvedliggende systemer, således at dele af deres arbejdsgange simplificeres eller automatiseres.

sullissivik.gl fungerer som en dør ind til myndighedernes integrerede selvbetjeningsløsninger. Når du trykker på en knap til en integreret selvbetjeningsløsning, forlader du sullissivik.gl og går ind i en myndigheds løsning.

Eksempler på integreret selvbetjeningsløsninger på sullissivik.gl:

- Meld flytning til kommunen
- Daginstitutioner - Indmeldelse, udmeldelse og betaling
- Hent din bopælsattest

## Ansvarsfordelingen

### Myndigheden – ejer af selvbetjeningsløsningen

Det er myndighedens eget ansvar, at sørge for udviklingen og finansieringen af sin integreret selvbetjeningsløsning. Det vil blandt andet sige, at myndigheden selv skal finde en leverandør, der kan udvikle den integrerede selvbetjeningsløsning de ønsker. Derudover skal myndigheden også sørge for den løbende drift af løsningen og sikre, at der er indgået en serviceaftale med leverandøren.

### Digital Kommunikation

Digital Kommunikation (DIA KOM) varetager sullisivik.gl og kan derfor sættestandarder for de integrerede selvbetjeningsløsninger, der skal knyttes til portalen. Der er eksempelvis standarder for at sikre den gode brugeroplevelse for at bruge sullisivik.gl designguide og Nemlogin3.

Af den årsag vil DIA KOM rådgive myndighederne i processen fra start til slut, mens myndigheden får udviklet en integreret selvbetjeningsløsning.

## Finansiering

Myndighederne ejer sin egen integrerede selvbetjeningsløsning. Hvilket betyder, at myndigheden 100% selv finansierer udviklingen af en selvbetjeningsløsning.

## Udvikling

Udviklingen af en integreret selvbetjeningsløsning består typisk af:

- **En foranalyse**  
Analysen beskriver eksempelvis den nuværende proces, og hvad der skal til for at automatisere selvbetjeningsløsningen, samt hvad prisen vil være for dette. Det anbefales også, at myndigheden allerede her får et bud på, hvad det vil koste at drifte løsningen.
- **Indkøb**  
Myndigheden skal være opmærksom på de skal overholde forpligtelserne i indkøbscirkulæret af 20. oktober 2020.
- **Udvikling af løsningen**  
Leverandøren går i gang med udviklingen af selvbetjeningsløsningen
- **Implementering af løsningen**  
DIA KOM kobler selvbetjeningsløsningen til sullisivik.gl.  
Herefter er der løbende drift af løsningen – *Læs mere om dette under "Drift af selvbetjeningsløsning"*.

Hvis myndighedens leverandør har spørgsmål omkring sullisivik.gl's standarder og det tekniske setup, stiller DIA KOM sin leverandør til rådighed til at hjælpe myndighedens leverandør. DIA KOM finansierer egen leverandørs tid til denne opgave.

Bemærk, at dette er det eneste DIA KOM finansierer, i forbindelse med udviklingen af en integreret selvbetjeningsløsning. Alle andre omkostninger betales af den myndighed, der ønsker at udvikle en integreret selvbetjeningsløsning.

## Projektledelse

Myndigheden stiller med deres egen projektleder, der skal projektlede udviklingen af den ønskede integreret selvbetjeningsløsning.

Det er vigtigt, at projektlederen inddrager DIA KOM allerede i "projekt idé-fasen", så DIA KOM er orienteret om, hvilke integreret selvbetjeningsløsninger der skal kobles på sullissivik.gl. DIA KOM sikrer i projektidefasen, at projektlederen kender til sullissiviks.gl's standarder for selvbetjeningsløsninger.

### Eksempel på opgaveliste til projektleder

Handling	Inddragelse
Projekt idé – FOP* Herunder en beskrivelse af den manuelle arbejdsgang	Projektleder og DIA KOM
Projektgrundlag - FOP	Projektleder/myndighed
Finansiering (Evt. ansøgning af midler)	Projektleder/myndighed
Kravspecifikationer - herunder sullissivik.gl's krav	Projektleder /myndighed
Udbud – hvis selvbetjeningsløsningen koster mere end 500.000 kr.	Projektleder/myndighed
Valg af leverandør	Projektleder/ myndighed
Teknisk leverance og beskrivelse	Den valgte leverandør
Test	Projektleder og leverandør
Lancering	Projektleder, leverandør og DIA KOM

Digitaliseringsstyrelsen har udviklet "Den Fællesoffentlige Projektmodel", der skal sikre den rette styring og det rette fokus på gevinster. Som en hjælp til projektarbejdet, er der udarbejdet en "projektværktøjskasse" som du kan finde på [https://digitalimik.gl/emner/vaerktoejer/den-faellesoffentlige-projektmodel/dokumenter-og-skabeloner?sc\\_lang=da](https://digitalimik.gl/emner/vaerktoejer/den-faellesoffentlige-projektmodel/dokumenter-og-skabeloner?sc_lang=da)

## Drift af selvbetjeningsløsning

Drift er en vigtig del af det at eje en integreret selvbetjeningsløsning. Driften og udgifterne til driften er placeret ved myndigheden.

Myndigheden skal tage højde for driften, allerede i opstarten af projektet, så myndigheden er klar over de løbende udgifter, der er forbundet med at eje den integrerede selvbetjeningsløsning.

Myndigheden skal udpege en ansvarlig IT-systemejer, der kan tage sig af serviceaftale og certifikater.

### Serviceaftale med leverandør

Myndigheden skal indgå en serviceaftale (SLA) med leverandøren. Dette skal myndigheden gøre for at være sikret, hvis eksempelvis selvbetjeningsløsningen går ned. Serviceaftalen sikrer, at leverandøren er forpligtiget til at løse problemet, og at dette skal gøres med hastighed som aftales. Hvis denne aftale ikke er lavet, skal myndigheden selv finde ud af, hvordan problemet skal løses og det kan blive omkostningsfuldt.

I serviceaftalen skal der også tages højde for systemmæssige opdateringer som f.eks.:

- Nyt design fra sullissivik.gl
- Certifikater der skal skiftes ud, når de udløber

- Løbende sikkerhedsopdateringer
- Support til myndigheden

### Kontaktperson hos myndigheden

Myndigheden skal udpege en ansvarlig for egen leverandørstyring i forbindelse med selvbetjeningsløsningen. Det vil sige, at der skal udpeges en enkelt kontaktperson for myndigheden, som kan kontaktes af DIA KOM, når der opstår problemer med selvbetjeningsløsningen, og som efterfølgende selv sørger for at kontakte myndighedens leverandør.

### Processen når selvbetjeningsløsninger er nede

Myndigheden, der ejer selvbetjeningsløsningen, har ansvaret for at kontakte egen leverandør for at sikre, at selvbetjeningsløsningen kommer op og køre igen.

## Krav til integrerede selvbetjeningsløsninger

Der er bestemte standarder, der skal overholdes ved udvikling af en integreret selvbetjeningsløsning, der kan tilgås fra sullissivik.gl.

Standarderne er:

- Nemlog-in3 bruges
- sullissivik.gl's designguide skal bruges
- Persondataloven skal overholdes- og standardinformation om persondatalov skal ind på løsningen
- Afsender på selvbetjeningsløsningen skal fremgå – Der skal klart stå, hvilken myndighed der ejer selvbetjeningsløsningen
- Standard fejlside med kontaktinformationer – Der skal klart stå, hvilken myndighed man skal kontakte, hvis løsningen er nede
- Test af løsningen i sullissivik.gl testmiljø. Udviklerne laver en kopi i sullissivik.gl's testmiljø, så man kan teste løsningen inden lancering

## Opsummering af ansvarsfordeling

DIA KOM	Myndigheden
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rådgiver myndigheden i processen fra start til slut.</li> <li>▪ Afholder udgifter ved sullissivik.gl's leverandør i forbindelse med sparring med myndighedens leverandør.</li> <li>▪ Sætter standarder for selvbetjeningsløsninger.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Finansierer selv udvikling af egen selvbetjeningsløsning</li> <li>▪ Har egen projektleder på projektet</li> <li>▪ Indgår en serviceaftale (SLA) med leverandør</li> <li>▪ Følger sullissivik.gl's standarder</li> </ul>