

KOMBIT

Bilag 2

Kravspecifikation



Instruktion til Tilbudsgiver

Nærværende bilag, samt underbilag 2A-2R, udgør Kravspecifikationen. Tilbudsgiver skal ikke udfylde nærværende bilag, men besvare bilaget ved at udfylde bilag 2.1 (kravskema) og bilag 2.2 (Løsningsbeskrivelse).

I nærværende bilag anvendes betegnelsen Leverandøren i stedet for Tilbudsgiver, uanset om der er tale om oplysninger eller krav, der skal opfyldes ved afgivelsen af tilbuddet.

I afsnit 1.1 Kravspecifikationens struktur gives en kort gennemgang af bilagets indhold og strukturen for underbilag samt bilagets relation til kontrakten som helhed.

Nedenfor gennemgås læsevejledning til krav og use cases samt instrukser til kravkategoriseringen og besvarelsen af Kravspecifikationen. Hele kapitlet "Instruktion til Tilbudsgiver" (frem til indholdsfortegnelsen) fjernes i den endelige udgave af kontrakten.

Om Kravspecifikationen

Nærværende bilag, samt ovenstående underbilag 2A-2R, udgør Kravspecifikationen. Kravspecifikationen er inddelt i flere kapitler og indeholder Minimumskrav, Krav og Optioner efter følgende systematik.

| Krav kategori | Beskrivelse |
|-------------------|---|
| Minimumskrav (MK) | Minimumskrav er et krav (se nedenfor), der uforbeholdent skal opfyldes af Leverandøren. Opfyldes et Minimumskrav ikke, vil tilbuddet blive anset som ukonditionsmæssigt, og tilbuddet vil ikke blive taget i betragtning. Minimumskrav er forbeholdt de egenskaber i Systemet, som er fundamentalt afgørende for, om Systemet kan anvendes. |
| Krav (K) | Krav (K) kan opfyldes af Leverandøren. Leverandøren er, hvor ingen begrænsning er nævnt, berettiget til at overopfylde de angivne Krav (K), herunder ved at tilbyde bedre kvalitet end de angivne Krav (K). Opfyldelsen af Krav (K) tillægges betydning ved tilbudsvurderingen. |
| Option (O) | Kravspecifikationen indeholder en række Optioner. Alle Optioner er angivet som et krav i Kravspecifikationen. Alle Optionerne er Minimumsoptioner. Det betyder, at Leverandørens tilbud ikke vil være konditionsmæssigt, hvis ikke alle Optioner tilbydes. KOMBIT kan vælge at indfri Optionerne, men er ikke forpligtiget heri. |

Uanset om udtrykket "skal" er brugt i beskrivelsen af et krav, skal det ikke opfattes som et Minimumskrav. Det er således kun manglende opfyldelse af krav anført som minimumskrav, der medfører ukonditionsmæssighed.

Herudover anvender KOMBIT på udvalgte områder Krav eller Minimumskrav med reference til use cases. En use case vil altid, uden undtagelse, være koblet til et krav og kan ikke i sig selv være et Krav eller Minimumskrav. Use casen skal derfor ikke besvares særskilt, men udelukkende som en besvarelse af et Krav eller Minimumskrav. Use cases vil være angivet i en use case dokumentskabelon.

Kravformat

Alle kravkategorier er i Kravspecifikationen identificeret ved et unikt fortløbende nummer, en kategori, et navn, en type og en efterfølgende beskrivelse som angivet i nedenstående skabelon.

| Krav #[] | [Kravets Navn] | | |
|--------------|----------------|-------|--|
| Kategori: | | Type: | |
| Beskrivelse: | | | |

Kategori er i henhold til ovenstående en angivelse af, om kravet er:

- Minimumskrav (MK)
- Krav (K)
- Option (O)

Type er en inddeling af kravet i følgende områder:

- Funktionelt (forretningskrav).
- Ikke-funktionelt (løsningsorienterede krav).
- Lov og politik (lovmæssige og politiske krav til Systemet).

Nederste række af tabellen indeholder en tekstuel beskrivelse.

Use case format

Kravspecifikationens use cases er skrevet på forretningsniveau. En use case skal forstås som en specificering af, hvad Systemet skal understøtte på et funktionelt niveau, men ikke en specificering af, hvordan dette rent faktisk implementeres i Systemet. Det betyder med andre ord, at use casene er formuleret på en måde, som ikke tager stilling til, hvorledes Systemet skal realiseres. Use casene beskriver derimod udvalgte væsentlige dele af KOMBITs behov og forventninger til Systemet, og skal således ikke forstås som en udtømmende liste over specifikke funktioner i selve Systemet.

Use casene tager sit udgangspunkt i Kommunernes forretning. Det vil sige, at use casene beskriver nuværende og nye behov, som det kommende System skal imødekomme.

Der er i use case-formuleringerne lagt op til en dialog mellem KOMBIT og Leverandør: Det er væsentligt for KOMBIT, at Leverandøren giver sine egne bud på, hvorledes Systemet kan realiseres. Intentionen med use casene er således at udstikke en retning for udviklingen af Systemet med det rum for fortolkning, som anses af KOMBIT for værende nødvendigt for at tilvejebringe en nutidig og fremtidssikker løsning.

Diagrammet nedenfor forklarer, hvordan de forskellige felter i use case-skabelonen er anvendt i denne kravspecifikation.

Use case nr:

Navn:

Formål, beskrivelse og afgrænsning:

Igangsættende aktør:

Igangsættende hændelse:

Startbetingelser:

Hovedforløb:

Alternative forløb:

Slutresultat:

Sluttilstand:

Bemærkninger:

Referencen til use casens unikke nr.

Titlen på use casen

Beskriver det overordnede formål og evt. en scopemæssig afgrænsning.

Den aktør, som initierer use casen. Fx en Bruger eller en Administrator.

Beskriver en forretningshændelse, som initierer use casen. Der kan være andre igangsættende hændelser, men for overskuelighedens skyld beskrives kun en enkelt (primær) hændelse.

Beskriver de betingelser, som skal være opfyldt, for at use casen kan påbegyndes. Betingelserne kan være af både forretningsmæssig og teknisk karakter.

Beskriver de konkrete forretningsmæssige handler, som Systemet skal understøtte.

Beskriver det forretningsmæssige slutresultat, som ønskes ved gennemførelse af use casen.

Hvis samme forretningsmæssige mål kan opnås via alternative forløb, beskrives de konkrete handlinger her. Der kan være flere alternative forløb – et pr. celle.

Indeholder relevant information, som ikke passer ind i et af de øvrige felter.

Beskriver de Forretningsobjekter (fx en Sag), som har ændret status via use casen.

Figur 1: Use Case skabelon

Besvarelse af kravspecifikationen

Leverandørens besvarelse af Kravspecifikationen skal ske gennem udfyldelsen af kravskemaet i bilag 2.1 og Løsningsbeskrivelsen i bilag 2.2.

Vejledning til udfyldelse af kravskemaet findes nedenfor, mens vejledningen til udfyldelse af Løsningsbeskrivelsen fremgår af bilag 2.2, samt delvist nedenfor.

Besvarelse af kravskemaet

Kravskemaet er de samlede Minimumskrav, Krav og Optioner fra Kravspecifikationen. Leverandøren skal i kravskemaet markere Systemets opfyldelse af ovenstående. Dette gør Leverandøren ved for hvert krav i kravskemaet svarende til nedenstående.

| Krav- nummer | Titel | Krav- kategori | Helt opfyldt | Delvist opfyldt | Ikke opfyldt | Kommentar | Leveran- dørens reference til Løsningsbe- skrivelsen |
|-----------------|-------|-------------------|--------------|--------------------|-----------------|-----------|---|
| 1 | Titel | K | | | | | |
| 2 | Titel | O | | | | | |
| 3 | Titel | MK | | | | | |

Tabel 1: Kravskema

Følgende retningslinjer gælder ved udfyldelse af kravskemaet:

1. Kan Leverandøren og dennes Løsningsbeskrivelse imødekomme den pågældende kravkategori (Krav eller Option), angives "Helt opfyldt".
2. Kan Leverandøren og dennes Løsningsbeskrivelse delvis imødekomme det pågældende krav, angives "Delvist opfyldt". Angives "Delvist opfyldt", skal Leverandøren i kommentarfeltet beskrive, hvad der IKKE opfyldes og hvorfor.
3. Kan Leverandøren ikke imødekomme det pågældende krav, angives "Ikke opfyldt". Angives "Ikke opfyldt", er kommentarer ikke nødvendige.
4. Hvis Leverandøren i en kommentar foretager konkrete referencer, fx til bilag 2.2, skal referencen være konkret og nem at finde.
5. Det er ikke muligt at angive eller kommentere Minimumskrav, og manglende opfyldelse af disse vil medføre, at tilbuddet ikke er konditionsmæssigt jf. ovenfor og Udbudsbetingelserne. Minimumskrav er derfor også markeret gråt og kan ikke udfyldes.
6. Leverandøren må ikke ændre eller udfylde de med gråt markerede celler

Vejledning til Løsningsbeskrivelserne

Løsningsbeskrivelsen er Leverandørens beskrivelse af den tilbudte Løsning og en beskrivelse af, hvordan KOMBITs Kravspecifikation vil blive opfyldt. Løsningsbeskrivelsen skal foretages i bilag 2.2.

I Løsningsbeskrivelsen beskriver Leverandøren, hvordan Leverandøren imødekommer de specifikke forretningsbehov og krav, KOMBIT har angivet i Kravspecifikationen.

Det skal være tydeligt og sporbart i denne, hvad KOMBIT får for alle de Krav og Optioner, som er markeret som "Helt opfyldt" eller "Delvist opfyldt" i kravskemaet, jf. bilag 2.1.

Ønsker Leverandøren at vedlægge dokumenter til Løsningsbeskrivelsen, bør disse angives som underbilag med fortløbende nummerering, og der skal i Løsningsbeskrivelsen refereres til relevante underbilag. Referencen skal være konkret, afgrænset og nem at finde med sidetal og afsnitsnummer/overskrift. Er den ikke det, ignoreres referencen i tilbudsvurderingen.

Den konkrete vejledning til udfyldelse af Løsningsbeskrivelsen fremgår af bilag 2.2.

Proof-of-concept

Leverandøren skal som en del af Løsningsbeskrivelsen udarbejde en demonstration af Systemet i form af et proof-of-concept (POC), som giver et indblik i Systemets overordnede funktionalitet, herunder særligt funktionaliteten i relation til understøttelse af individualisering og administration af brugergrænseflader. KOMBITs forventninger til indholdet af POC'en samt hvad KOMBIT lægger vægt på i vurderingen af POC'en fremgår af bilag 2.2. Indholdet af POC'en skal målrettes Systemets forretningsmæssige kontekst og POC'en bør kun indeholde standard præsentationsmateriale i begrænset omfang.

Tilbudsgivers POC kan foregå som demonstration af mock-ups, prototyper, standardfunktionalitet, m.v. Demonstrationen af POC'en skal leveres som en selvstændig videofil. Videoen skal kunne afvikles på en standard PC med styresystemet Microsoft Windows 7.

Funktionalitet demonstreret i proof-of-concept-videoen skal ligeledes være indeholdt i Tilbudsgivers Løsningsbeskrivelse. Al funktionalitet vist i proof-of-concept-videoen er en del af Løsningsbeskrivelsen og skal dermed leveres som en del af Systemet.

POC'en skal ikke vedligeholdes efter Tilbuddet er afgivet.

Særligt om Optioner

Kravspecifikationen indeholder en række Optioner. Alle Optionerne er Minimumsoptioner. Det betyder, at Leverandørens tilbud ikke vil være konditionsmæssigt, hvis ikke alle Optioner tilbydes. Dertil kommer, at selve opfyldelsen af Optionerne vil indgå som konkurrenceparametre i forhold til tilbudsvurderingen, og i forhold til relevante underkriterier til tildelingskriteriet "det økonomisk mest fordelagtige tilbud", jf. Udbudsbetingelser.

Ved Optioner, som i underbilag er detaljeret i flere underliggende krav, behøver Tilbudsgiver ikke at opfylde alle krav i underbilaget, for at Tilbudsgivers tilbud er konditionsmæssigt, da de vil indgå i tilbudsvurderingen.

Alle Optioner skal leve op til øvrige krav i Kravspecifikationen.

Der er tale om Optioner, hvor KOMBIT har en ret men ikke pligt til at aftage Optionerne. KOMBIT kan aftage Optionerne igennem hele Kontrakten og den efterfølgende Driftskontrakt. KOMBIT kan frit vælge at erhverve ydelserne hos en anden leverandør. Der henvises i øvrigt til Kontraktens Bilag 12.

For Optioner gælder, at Leverandøren særskilt skal prisfastsætte hver enkel Option, der afgives tilbud på. Prisen skal omfatte omkostninger til alle elementer, der er nødvendige for pågældende Options anvendelighed for KOMBIT. Priserne skal fremgå af bilag 5.

Indholdsfortegnelse

| | |
|--|----|
| Instruktion til Tilbudsgiver..... | 2 |
| Om Kravspecifikationen..... | 2 |
| Kravformat..... | 3 |
| Use case format..... | 3 |
| Besvarelse af kravspecifikationen..... | 4 |
| 1 Indledning..... | 9 |
| 1.1 Kravspecifikationens struktur..... | 9 |
| 1.2 Ordliste..... | 10 |
| 2 Formål, succeskriterier og forretningsbehov..... | 13 |
| 2.1 Systemets forretningsmæssige baggrund..... | 13 |
| 2.2 Forretningsmæssig vision..... | 13 |
| 2.3 Systemets succeskriterier..... | 14 |
| 2.4 Målgruppe..... | 16 |
| 2.5 Systemets hovedmoduler..... | 17 |
| 2.6 Systemets kontekst..... | 18 |
| 2.7 Projektmodel og -forløb..... | 20 |
| 3 Krav til Sags- og partsoverblik..... | 22 |
| 3.1 Introduktion til Sags- og partsoverblikket..... | 22 |
| 3.2 Begreber og informationer..... | 23 |
| 3.3 Aktører..... | 25 |
| 3.4 Brugerrejser..... | 26 |
| 3.5 Brugervendte krav..... | 28 |
| 3.6 Arkitektur..... | 50 |
| 3.7 Belastningsprofil..... | 52 |
| 3.8 Integration..... | 55 |
| 4 Krav til Advismodulet..... | 60 |
| 4.1 Introduktion til Advis..... | 60 |
| 4.2 Begreber og informationer..... | 63 |
| 4.3 Aktører..... | 64 |
| 4.4 Hændelsesområde og Beskeder..... | 66 |
| 4.5 Brugerrejser..... | 68 |
| 4.6 Brugervendte krav..... | 70 |
| 4.7 Arkitektur..... | 88 |
| 4.8 Belastningsprofil..... | 90 |
| 4.9 Integration..... | 92 |
| 5 Tværgående krav..... | 95 |
| 5.1 Arkitekturprincipper..... | 95 |
| 5.2 Dialogintegration..... | 96 |

| | | |
|-----|---|-----|
| 5.3 | Krav til Systemets begrebs- og informationsmodel..... | 100 |
| 5.4 | Brugervenlighed og Look & Feel..... | 101 |
| 5.5 | Rapportering..... | 108 |
| 5.6 | Lovmæssige krav..... | 108 |
| 5.7 | Sikkerhed..... | 109 |
| 5.8 | Logning..... | 125 |
| 6 | Optioner..... | 128 |
| 6.1 | Optioner til Sags- og partsoverblik..... | 128 |
| 6.2 | Optioner til Advismodulet..... | 129 |
| 6.3 | Gennemførelse af undervisning..... | 130 |

1 Indledning

I dette kapitel gives et overblik over Kravspecifikationens struktur samt en ordliste, som supplerer Kontraktens bilag 0 med definitioner, som hovedsageligt gælder Kravspecifikationen.

Dette bilag samt tilhørende underbilag indeholder KOMBITs beskrivelse af Systemet. Nærværende afsnit beskriver bilagets opbygning.

1.1 Kravspecifikationens struktur

Bilag 2, Kravspecifikation er sammen med alle tilhørende underbilag KOMBITs kravspecifikation til Systemet og relaterede Ydelser og er struktureret som et bilag under Kontrakten.

Bilagets struktur, i form af et overordnet bilag med underbilag, forklares i det følgende:

- Kapitel 1 er en kort beskrivelse af indholdet i Kravspecifikationen og tilhørende underbilag.
- Kapitel 2 er et baggrundsafsnit, der kort introducerer KOMBIT og KOMBITs formål med Systemet, Systemets succeskriterier, Systemets kontekst, Systemets hovedmoduler og KOMBITs forventninger til leveranceforløbet.
- Kapitel 3 beskriver det primære modul, **Sags- og partsoverblik**, og angiver KOMBITs krav til dette modul.
- Kapitel 4 beskriver **Advismodulet** og angiver KOMBITs krav til dette modul.
- Kapitel 5 angiver KOMBITs krav, som går på tværs af hhv. Sags- og partsoverblikket og Advismodulet.
- Kapitel 6 angiver Systemets Optioner opdelt på de to moduler.

Kravspecifikationen er udformet med vekslende beskrivelse af behov og konkrete krav.

Underbilagene til Kravspecifikationen indeholder følgende:

Underbilag 2A – 2F indeholder Systemets begrebs- og informationsmodel, beskrivelse af kundens IT-miljø, udarbejdede brugerrejser og mockups, notat om hvordan sikkerheden skal håndhæves i Systemet samt krav til Systemets logning.

- o Underbilag 2A - Begrebs- og informationsmodel
- o Underbilag 2B - Kundens IT-miljø
- o Underbilag 2C - Brugerrejser
- o Underbilag 2D - Mockups
- o Underbilag 2E - Sikkerhedsmodel
- o Underbilag 2F - Logning

Underbilag 2G – 2I indeholder kravspecifikation af Optioner, som indeholder mere end et krav.

- o Underbilag 2G Option på Prototypesite
- o Underbilag 2H Option på Sagsoverblik via Borger.dk
- o Underbilag 2I Option på Notifikation via e-mail

Underbilag 2J – 2R beskriver vilkårene for Integration til de fælleskommunale Støttesystemer og Infrastruktur, samt hvordan Systemet skal tilgå de fælleskommunale Støttesystemer og Infrastrukturen.

- o Underbilag 2J - Vilkår for Integration til Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks
- o Underbilag 2K - Begrebs- og informationsmodel for Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks
- o Underbilag 2L - Vilkår for Integration til Støttesystemet Ydelsesindeks
- o Underbilag 2M - Begrebs- og informationsmodel for Støttesystemet Ydelsesindeks
- o Underbilag 2N - Vilkår for Integration til Støttesystemet Beskedfordeler
- o Underbilag 2O - Beskedkuvert
- o Underbilag 2P - Vilkår for Integration til Fordelingskomponenten på Serviceplatformen
- o Underbilag 2Q - Vilkår for Integration til Støttesystemet Klassifikation

- o Underbilag 2R - Vilkår for Integration til Støttesystemet Organisation

Leverancebeskrivelsen indeholder ud over Kravspecifikationen (bilag 2 og underbilag) følgende bilag:

- Bilag 2.1 Kravskema (vedlagt skabelon)
- Bilag 2.2 Løsningsbeskrivelse (vedlagt skabelon)
- Underbilag 2.2.x Leverandørens vedlagte dokumenter

1.2 Ordliste

Følgende ordliste supplerer Kontraktens bilag 0 med ord og begreber, som er centrale for Kravspecifikationen.

| Begreb | Beskrivelse |
|---|---|
| Forretningskontekst | |
| Kommune | Danmarks 98 kommuner samt Udbetaling Danmark og ATP. Betegnelsen Myndighed bliver også brugt. Begrebet Kommune er lig begrebet Anvender i bilag 0. På trods af dette sammenfald benyttes i Kravspecifikationen begrebet Kommune, da det gør beskrivelsen af behov og krav mere forretningsnær. |
| Myndighed | Se Kommune. |
| Organisatorisk enhed | En underinddeling af organisationen, fx underinddeling af en Kommune. En organisatorisk enhed kan være forvaltning, afdeling, sektion, kontor, team, udvalg, klasse, hold eller lignende. I begrebs- og informationsmodellen i underbilag 2A er Organisatorisk enhed angivet som en specialisering af Forretningsobjektet Aktør ("OrgEnhed"). |
| SAPA | Systemets arbejdstitel. |
| Systemer | |
| Fordelingskomponent | En funktion på den fælleskommunale Serviceplatform, som kan sikre udveksling af Journalnotater mellem Systemet og Kildesystemer. |
| ESDH-/fagsystem | Et it-system, der understøtter en kommunes særlige sagsbehandling på et fagområde. ESDH-/fagsystemer er sagsbærende, dvs. indeholder sagsobjekter og -informationer inden for et eller flere fagområder. |
| Fællesoffentlige grunddata (Grunddataregister) | Grunddata er CPR, CVR og andre registre, der tilgås via Serviceplatformen. |
| Kildesystem | Kildesystem betyder et it-system, der er den autoritative kilde for de data, der vises i Systemet. Der er ofte tale om ESDH-/fagsystemer samt fællesoffentlige Grunddataregistre som fx CPR, BBR, elndkomst mv. |
| Rammearkitektur | Den fælleskommunale Rammearkitektur er en måde at analysere og strukturere den forretning, som den kommunale forvaltning udgør, fra et it-mæssigt synspunkt. Rammearkitekturen er kommunernes fælles redskab til styring af forretnings- og it-arkitektur. Læs mere om Rammearkitekturen på http://www.rammearkitektur.dk . |
| Sags- og Dokumentindeks | Et fælleskommunalt Støttesystem, som indeholder og udstiller metadata om kommunale Sager, Journalnotater og Dokumenter. |
| Serviceplatform | Serviceplatformen er en integrationsplatform, der udstiller data og |

| Begreb | Beskrivelse |
|--|--|
| | funktionalitet fra forskellige Kildesystemer og Støttesystemer som services til brug for kommunernes it-løsninger. Serviceplatformen fungerer som et stykke Infrastruktur i den fælleskommunale Rammearkitektur. |
| Serviceudbydere | Afsendersystemer, der har udstillet en service via Serviceplatformen, hvor Systemet kan hente eller aflevere data. Sags- og Dokumentindekset er et eksempel på en Serviceudbyder på Serviceplatformen. |
| Ydelsesindeks | Et fælleskommunalt Støttesystem, som indeholder og udstiller metadata om kommunale bevillinger og effektueringer. |
| Objekter | |
| Besked | <p>En Besked indeholder informationer om data, der relaterer sig til en hændelse i et Kildesystem, og som afsendes eksplicit af Kildesystemet til eventuelle modtagere via Beskedfordeler.</p> <p>Besked er defineret i forbindelse med Beskedfordeler, og indeholder beskedkuvert, beskeddata og beskedmetadata.</p> |
| Dokument | Et Dokument er et Forretningsobjekt, som indeholder Metadata om en eller flere filer. Filerne kan være digitale eller fysiske, oftest skriftlige Dokumenter, men kan også være lydfiler, billedfiler, grafik filer mv. |
| Journalnotat | Et Journalnotat er den tekst, som en aktør (medarbejder, it-system) formulerer i forbindelse med en hændelse/aktivitet/kommunikation på en Sag. Journalnotat er en forretningsmæssig abstraktion over en række udvalgte attributter på Forretningsobjektet Sag, jf. standarden OIO Sag. |
| Forretningsobjekt | Bruges som en fælles betegnelse for Sager, Dokumenter, Journalnotater, Bevillinger, Effektueringer etc. |
| Part | <p>En Part er en person eller virksomhed, som er involveret i en Sag.</p> <p>En Part kan enten være en primær eller sekundær Part.</p> <p>Primær Part betegner den Part, som Sagen direkte vedrører, og som er subjekt for den afgørelse, som Sagen omhandler.</p> <p>Sekundær Part betegner øvrige Parter på Sagen.</p> |
| Sag | Sag forstås som en samling oplysninger, Journalnotater og Dokumenter, der dokumenterer en arbejdsproces og typisk fører til en afgørelse. En borgers eller virksomheds interaktion med en Kommune dokumenteres i en Sag. |
| Bevilgede og effektuerede ydelser | En Ydelse som er bevilget eller effektueret til en Part. Det kan fx være kontanthjælp, revalideringsydelse osv. |
| Funktionelle begreber | |
| Advis | Et Advis er en meddelelse til en Bruger generet på baggrund af en Besked om en forretningsmæssig hændelse registreret i et Kildesystem. Et Advis behandles af en Bruger. |
| Advisgruppe | Et sæt af regler som på baggrund af en eller flere beskedtyper bestemmer, om der skal oprettes et Advis, når en Besked af den pågældende type modtages, samt hvilke yderligere data Adviset skal beriges med. |
| Advisliste | En søgefunktion og resultatliste for Adviser med mulighed for yderligere filtrering af listen. Nogle Brugere vil anse listen for at være en opgaveliste. |
| Delvisning | En Delvisning er en struktureret præsentation af udvalgte data fra underliggende datakilder. En Delvisning placeres på en eller flere |

| Begreb | Beskrivelse |
|--------------------------------|---|
| | Visninger evt. sammen med andre Delvisninger. |
| Dialogintegration (hop) | Dialogintegration (eller hop) er en funktion, der gør det muligt, at Brugeren med et klik kan bevæge sig fra brugergrænsefladen i et it-system til brugergrænsefladen i et andet. |
| Hændelsesområde | Relationen mellem forretningsområdet for den underliggende forretningshændelse, beskedtypen, og Advismodulets håndtering af Beskeder. |
| Påmindelse | Et brugeroprettet Advis som vises på en af Brugeren fastsat dato. En Påmindelse er ikke baseret på modtagelse af en Besked. |
| Søgekatalog | En samling af udvalgte faste Søgninger, som en Advisadministrator kan samle og fordele til en Organisatorisk enhed. |
| Søgning | En Søgning er en brugerhandling i Systemet, hvor Brugeren beder Systemet om at vise relevante Forretningsobjekter ud fra et antal søgekriterier, som Brugeren har angivet. En udført Søgning giver et søgeresultat. |
| Visning | En Visning er et fuldstændigt skærm billede vist til en Bruger. En Visning består af en eller flere Delvisninger. En Visning vil typisk være tilpasset et fagområde og/eller en arbejdsopgave. |
| Øvrige ord | |
| Administrator | Aktør der er ansvarlig for den tekniske systemopsætning og konfiguration af Systemet. Aktøren Administrator opdeles i to specialiseringer af aktøren; hhv. Overblikksadministratoren for modulet Sags- og partsoverblik og Advisadministratoren for Advismodulet. |
| Advisadministrator | Aktør der er ansvarlig for den tekniske systemopsætning og konfiguration af Advismodulet. |
| KLE-nummer | En emnesystematik. Se evt. http://www.kle-online.dk/ |
| Metadata | I Kildesystemer findes de samlede data om Sager, Bevilgede og effektuerede ydelser mv. Et udtræk af disse data overføres løbende til de fælleskommunale Støttesystemer. Disse dataudtræk består primært af Metadata om de samlede sags- og ydelsesdata. Metadata er højniveaudata, der fortæller noget om mere detaljerede og udtømmende data. |
| Overblikksadministrator | Aktør der er ansvarlig for den tekniske systemopsætning og konfiguration af modulet Sags- og partsoverblik. |

Tabel 2: Ordliste

2 Formål, succeskriterier og forretningsbehov

I dette kapitel beskrives den forretningsmæssige baggrund for anskaffelsen af Systemet, startende i afsnit 2.1 med Systemets forretningsmæssige baggrund. Afsnit 2.2 beskriver den forretningsmæssige vision for Systemet og afsnit 2.3 beskriver Systemets succeskriterier.

I afsnit 2.4 beskrives målgrupper for Systemet overordnet og i afsnit 2.5 beskrives Systemets opdeling i to hovedmoduler.

Systemets kontekst introduceres overordnet i afsnit 2.6, og i afsnit 2.7 angives KOMBITs forventninger til projektmodel og -forløb.

KOMBIT er et kommunalt aktieselskab, som er 100 % ejet af KL (Kommunernes Landsforening). KOMBIT har til formål at arbejde for at sikre Kommunerne bedre og billigere it-løsninger. KOMBIT har i den forbindelse bl.a. igangsat dette Projekt vedrørende indkøb og udvikling af en ny it-løsning, der stilles til rådighed for blandt andet danske Kommuner, og hvor KOMBIT således agerer som indkøbscentral.

Systemet, beskrevet i denne Kravspecifikation, skal forventeligt anvendes både af Danmarks 98 Kommuner, af Udbetaling Danmark og af ATP. Derfor dækker ordet "Kommune" i Kravspecifikationen både Kommunerne, Udbetaling Danmark og ATP.

2.1 Systemets forretningsmæssige baggrund

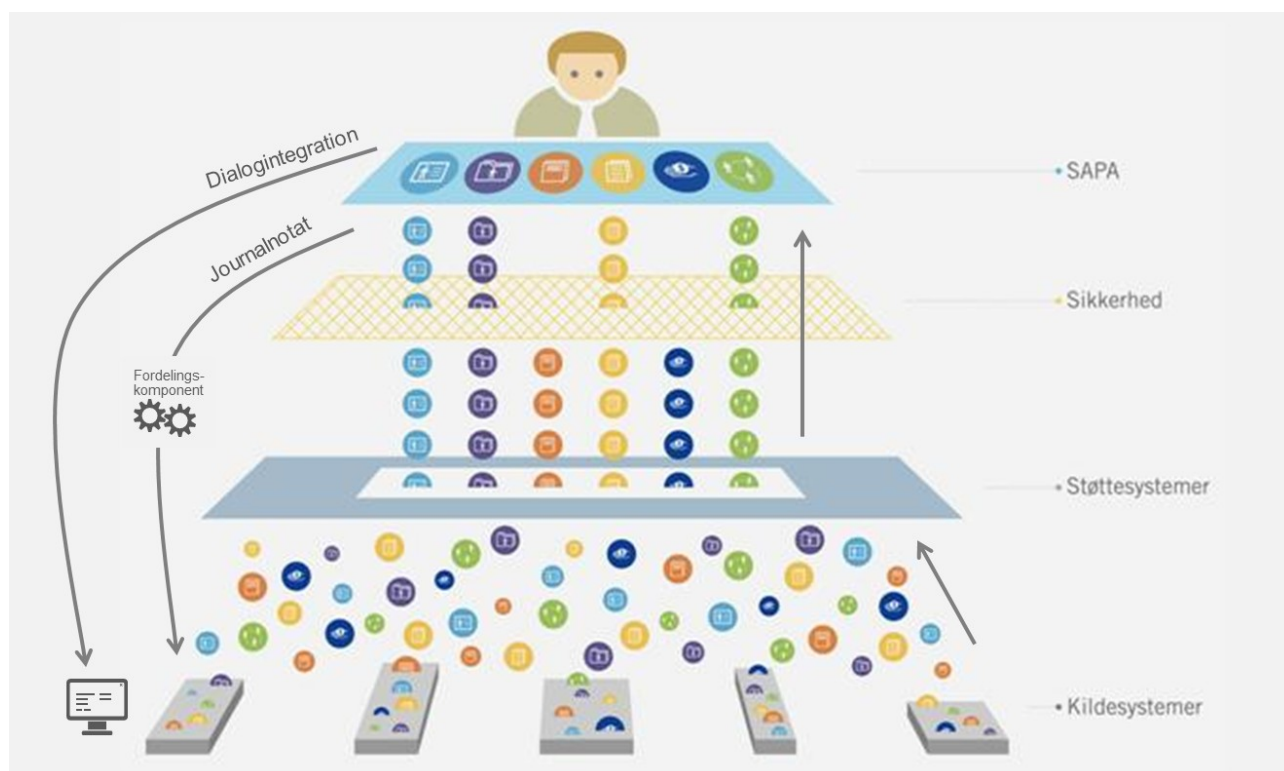
Det kommunale it-systemlandskab er mangfoldigt og komplekst. Kommunens data om borgere (og virksomheder) er spredt i mange forskellige it-systemer. Der er en ringe grad af standardisering af informationsmodeller og Snitflader og en ringe sammenhæng og integration på tværs af it-systemer. Det er derfor ofte svært for sagsbehandlere at danne sig et tværgående overblik over en Primær Parts grunddata, Sager, Journalnotater, Dokumenter, Bevilgede og effektuerede ydelser, hændelser mv., hvilket kan resultere i ineffektive arbejdsgange og usammenhængende sagsbehandling.

Den enkelte Brugers behov for adgang til Kommunens data på tværs af Kommunens it-systemer dækkes i dag delvist af en eksisterende it-løsning, der er implementeret i alle Kommuner, og som er under udfasning under KOMBITs projektledelse. Kommunerne har behov for en ny it-løsning, der på en standardiseret og fleksibel måde kan udstille mindst de samme informationer, som Brugerne har adgang til i dag, samt mulighed for at udvide med flere informationer med henblik på at sikre effektiv og helhedsorienteret sagsbehandling med nem og smidig adgang til de nødvendige oplysninger.

For bl.a. at imødekomme den enkelte Kommunes behov for lettere adgang til Kommunens data på tværs af Kommunernes it-systemer, har Kommunerne formuleret en Fælleskommunal Rammearkitektur (herefter Rammearkitektur), der bidrager til at strukturere den forretning, som den kommunale forvaltning udgør, fra et it-mæssigt synspunkt. Læs mere om Systemerne i Rammearkitekturen og dens betydning for Systemet i afsnittet 2.6.1 Det kommunale systemlandskab.

2.2 Forretningsmæssig vision

Systemet skal understøtte Brugerens ønske om i et skærbillede at få sammenstillet Kommunens informationer (Sager, Journalnotater, grunddata mm.) om en borger (eller virksomhed) og derved lette det tværgående og helhedsorienterede overblik.



Figur 2 Vision for Systemet

2.3 Systemets succeskriterier

På baggrund af den ovenfor anførte vision for Systemet er der opstillet 10 succeskriterier. I nedenstående tabel listes de 10 succeskriterier med reference til de krav og optioner, der understøtter opfyldelsen af det enkelte succeskriterie.

| | Succeskriterie | Opfyldes af |
|---|---|---|
| A | Systemet skal muliggøre søgning og udstilling af eksisterende informationer fra kommunens mange forskellige it-systemer og som sådan medvirke til bedre it-understøttelse af overblik og tværgående videndeling i en Kommune med henblik på en bedre helhedsorienteret sagsbehandling. | Sags- og partsoverblik <ul style="list-style-type: none"> Find information - Krav: 2-35 Indlæg information - Krav: 42-49 |
| B | Systemet skal ved hjælp af regelstyret filtrering af information aktivt præsentere nye relevante forretningshændelser målrettet den enkelte bruger og som sådan medvirke til reducere brugernes behov for gentagne søgninger og skift mellem forskellige it-systemer for at skabe sig et relevant og fyldestgørende overblik. | Advismodul <ul style="list-style-type: none"> Hændelsesområder - Krav: 77-79 Find og behandl advis - Krav: 112-123 Notifikation via e-mail - Option: 239 (A-D) Ledelsesinformation for Advis - Option: 240 |
| C | Systemet skal via integrationer understøtte et smidigt samspil med kommunens andre it-løsninger, så det | Sags- og partsoverblik <ul style="list-style-type: none"> Indlæg information - Krav: 36-41 |

| | | |
|---|---|--|
| | er muligt for en bruger fra Systemets brugergrænseflade dels at 'hoppe' til en anden it-løsning , for at søge yderligere information; dels at oprette et nyt journalnotat på en sag og via Systemet sende det til rette sagsbærende it-system. | Integrationer <ul style="list-style-type: none"> Dialogintegration - Krav: 136-145 |
| D | Systemet skal være designet så forretningen opnår høj brugertilfredshed med Systemets anvendelighed som redskab til overblik og tværgående videndeling. | Brugervenlighed <ul style="list-style-type: none"> Brugeroplevelse og interaktion - Krav: 148-162 Tekniske krav til brugergrænsefladen - Krav: 163-173 Meddelelser og hjælp - Krav: 174-179 Undervisning <ul style="list-style-type: none"> Optioner: 241-250 |
| E | Systemet skal muliggøre en effektiv styring af brugernes adgang til data samt en fyldestgørende logning af brugernes adfærd i systemet, så personfølsomme data beskyttes. | Lovgivning <ul style="list-style-type: none"> Krav: 181 Sikkerhed <ul style="list-style-type: none"> Krav: 182-227 Log og Rapportering <ul style="list-style-type: none"> Krav: 180, 228-234 |
| F | Systemet skal tilbyde høj fleksibilitet og robusthed i arkitektur og design , så Systemet hurtigt og smidigt kan tilpasses ændringer i forretningens behov og således sikres en lang levetid. | Sags- og partsoverblik <ul style="list-style-type: none"> Administrer brugergrænseflade - Krav: 50-66 Visningspakke - Option: 235 Prototypesite - Option: 236 (A-O) Advismodul <ul style="list-style-type: none"> Administrer advismodul - Krav: 80-111 Indarbejdelse af nyt Hændelsesområde - Option: 238 Arkitektur <ul style="list-style-type: none"> Systemets arkitektur - Krav: 1, 67, 125 Begrebs- og informationsmodel - Krav: 146-147 |
| G | Systemet skal være implementeret med en it-arkitektur, der er forberedt til at understøtte mulighed for at udstille informationer og funktionalitet på andre platforme , herunder Min Side på borger.dk. | Sagsoverblik via Borger.dk <ul style="list-style-type: none"> Option: 237 (A-I) |
| H | Systemet skal understøtte principperne i den fælleskommunale Rammearkitektur og anvende de fælleskommunale Støttesystemer og Infrastrukturen. | Arkitektur <ul style="list-style-type: none"> Arkitekturprincipper - Krav: 135 Integrationer <ul style="list-style-type: none"> Krav: 68-76, 124, 126-132 |
| I | Systemet skal kunne driftsafvikles sikkert og stabilt . | Arkitektur <ul style="list-style-type: none"> Arkitekturprincipper - Krav: 134 Driftskontrakten |
| J | Systemet skal være skalerbart uden | Arkitektur |

| | | |
|--|--------------------------------|--|
| | kompromittering af servicemål. | <ul style="list-style-type: none"> • Arkitekturprincipper - Krav: 133 Driftskontrakten |
|--|--------------------------------|--|

Tabel 3 Systemets succeskriterier

2.4 Målgruppe

Systemet skal anvendes i alle Kommuner med mange Brugere på tværs af hver enkelt Kommunes organisation. Brugere findes primært i de dele af den kommunale organisation, der arbejder med borgerens (eller virksomhedens) Sager, dvs. beskæftigelsesområdet, socialområdet, ældre-, omsorgs- og handicapområdet, børn- og unge-området og sundhedsområdet samt det tværgående borgerservice-område og kontrolgruppen (socialt bedrageri) samt i noget mindre omfang på teknik- og miljøområdet. Da alle Kommuner har hver sin organisering, er de nævnte områder ikke udtryk for Organisatoriske enheder men for overordnede faglige områder.

Der er identificeret tre typiske brugergrupper i Kommunerne:

Frontmedarbejdere

En Bruger der arbejder i funktioner, hvor borgeren/virksomheden modtages og visiteres videre om nødvendigt. Brugeren skal kunne svare borgeren på mange ting forholdsvis hurtigt. Systemet skal medvirke til, at Brugeren hurtigt og effektivt kan skabe et helhedsorienteret og tværgående overblik for at kunne informere borgere og virksomheder.

Sagsmedarbejdere

Typisk er Brugere sagsbehandlere og konsulenter, der håndterer færre men mere komplekse henvendelser og Sager. Systemet skal medvirke til at sikre et helhedsorienteret og tværgående sagsoverblik for, at Brugeren effektivt kan træffe sagsafgørelser på et veloplyst grundlag.

Øvrige medarbejdere

En brugergruppe, der ikke falder i en af de to ovennævnte grupper. Her er der tale om opgaver, som ikke nødvendigvis er direkte relaterede til borgerens sagsbehandling. Der er typisk tale om støtte-/stabsfunktioner, som øvrige funktioner kan trække på til de primære opgaver, fx faglige specialister, juridisk bistand, teamledere, planlæggere, økonomi- og analysekonsulenter, administration og organisation.

Den systemmæssige håndtering af disse målgrupper er beskrevet i afsnittene om Systemets aktører (hhv. afsnit 3.3 og 4.3).

2.5 Systemets hovedmoduler

Systemet kan funktionelt opdeles i 2 hovedmoduler:



Figur 3 Systemets hovedmoduler

Begge moduler bidrager på hver sin vis til Brugerens samlede overblik over en Part og understøtter dermed samlet den helhedsorienterede sagsbehandling.

2.5.1 Sags- og partsoverblik

Sags- og partsoverblikket skal sikre, at Brugerens, når denne selv opsøger informationen, kan få et overblik over oplysninger om en Part og om dennes Sager hos Kommunen.

Modulet giver mulighed for at Brugerens fra overblikket kan dykke længere ned i oplysningerne om Parten og/eller Sagen både i de data, der udstilles via Systemet, og ved at hoppe fra Systemet (via Dialogintegration) til den specifikke Sag eller det konkrete Dokument i Kildesystemet (ESDH-/fagsystem).

I afsnit 3 beskrives modulet Sags- og partsoverblik nærmere. Krav, der kun gælder dette modul, oplystes heri.

2.5.2 Advismodulet

Advismodulet skal sikre, at Brugerens adviseres om sagsrelevante forretningshændelser, uden at Brugerens aktivt behøver at fremsøge Parten eller Sagen i Sags- og partsoverblikket eller i Kildesystemet.

Når en hændelse registreres i et Kildesystem (fx at en bestemt type Sag afgøres, eller at Parten skifter adresse), kan Kildesystemet sende en Besked om hændelsen til Støttesystemet Beskedfordeler. Advismodulet modtager (via abonnement hos Beskedfordeler) disse Beskeder og genererer, hvis det er relevant, et Advis. Brugerens kan nu via sin personlige Advisliste blive adviseret om relevante hændelser.

I afsnit 4 beskrives Advismodulet nærmere. Krav, der kun gælder dette modul, oplystes heri.

2.5.3 Løst koblet arkitektur

Systemet skal opbygges med løst koblede moduler, som muliggør, at de kan adskilles og dermed driftes og udvikles selvstændigt.

| Krav #1 | Løst koblet arkitektur | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (MK) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemets moduler skal være løst koblet. Ved løst koblet forstås, at henholdsvis Sags- og partsoverblikket og Advismodulet skal kunne udvikles, driftes og videreudvikles selvstændigt og uafhængigt af hinanden. | | |

2.5.4 T
v
æ
r
g

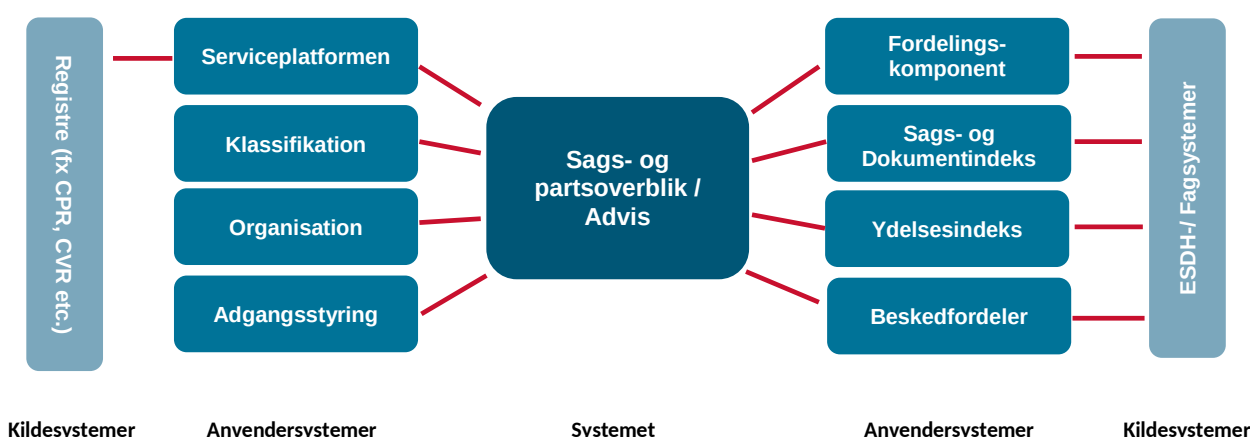
ående

De to moduler interagerer på visse områder med hinanden. Fx kan man fra et Advis hoppe til partsoverblikket for den relevante Part, og i partsoverblikket kan man fx se en liste over de ubehandlede Adviser, der er knyttet til Parten, og Brugeren kan derfra påbegynde behandlingen af et Advis. Disse brugervendte krav er beskrevet i det modul, hvor funktionen tager sit udgangspunkt.

Derudover er der en række fælles krav, som gælder for begge moduler, fx krav om brugervenlighed og sikkerhed. Disse krav er oplistet i afsnit 5 Tværgående krav.

2.6 Systemets kontekst

Nedenstående diagram viser Systemets kontekst og illustrerer, at al kommunikation mellem Systemet og de kommunale ESDH-/fagsystemer og fællesoffentlige basisregistre sker via de fælleskommunale Støttesystemer og Infrastruktur. Støttesystemerne og Infrastrukturen (nedenfor benævnt Anvendelsesystemer) indeholder således funktionalitet, som muliggør Systemets interaktion med diverse Kildesystemer.



Figur 4 Systemets kontekst

Systemet er ikke en sagsbærende it-løsning, og vil – udover særlige tværgående bemærkninger om en Part (afsnit 3.5.7) og Advisdata – ikke lagre data, men alene udstille standardiserede Metadata fra Anvender- og Kildesystemer. Sagsdata, Journalnotater og Dokumenter bør og vedligeholdes i en række forskellige, selvstændige, sagsbærende Kildesystemer lokalt i hver Kommune.

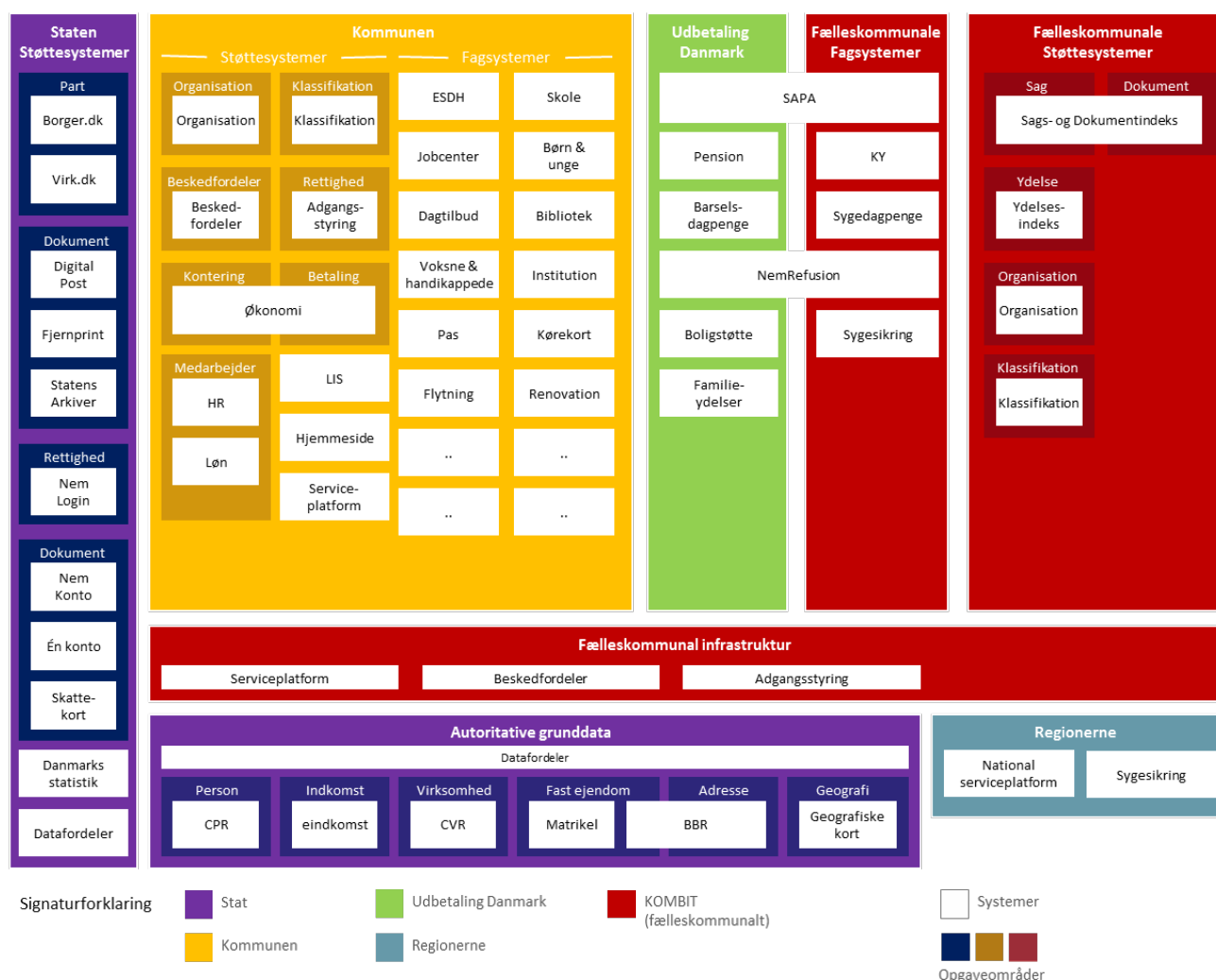
Udover ovenstående integreres der på brugergrænsefladeniveau direkte til de sagsbærende Kildesystemer via Dialogintegration, jf. afsnit 5.2, hvor Brugeren fx klikker på en Sag i Systemets brugergrænseflade og bliver ledt til Kildesystemets brugergrænseflade for den specifikke Sag.

2.6.1 Det kommunale systemlandskab

Det kommunale it-systemlandskab kan opdeles organisatorisk efter systemernes placering i henholdsvis:

- Kommunen (fx ESDH-/fagsystemer)
- Staten (fx selvbetjeningsløsninger, betaling, Fællesoffentlige grunddata)
- Udbetaling Danmark (Objektiv sagsbehandling og udbetaling af penge på vegne af Kommunerne)
- Regionerne (sundheds it-systemer og den nationale serviceplatform)
- KOMBIT (Fælleskommunale Fagsystemer og Støttesystemer)

Dette er vist på den følgende figur.



Figur 5 Det kommunale systemlandskab i relation til den realiserede Rammearkitektur

Figur 5 viser it-systemer/funktioner i det kommunale systemlandskab. Systemerne er vist med organisatorisk placering. ESDH-/fagsystemer – herunder selvbetjeningsløsningerne – interagerer med systemerne i det øvrige systemlandskab.

Det fælleskommunale systemlandskab er vist som en realisering af den fælleskommunale Rammearkitektur, som skal udgøre et hjælpemiddel til at opnå bedre, billigere og mere

sammenhængende og forandringsrobuste kommunale it-systemer, leveret af et bredt udsnit af leverandører. Læs mere om Rammearkitekturen på <http://www.rammearkitektur.dk>.

2.6.1.1 Fælleskommunale Støttesystemer og Infrastruktur

Tankerne i Rammearkitekturen realiseres løbende med digitaliseringen og de deraf fremkommende behov for fælleskommunale Støttesystemer og Infrastruktur. I arbejdet med Rammearkitekturen er der identificeret og prioriteret hvilke Støttesystemer og hvilken Infrastruktur, der først er tilstrækkeligt behov for.

Figur 5 viser bl.a. de Støttesystemer og den Infrastruktur, som Systemet skal hente sine informationer fra eller via. De relevante Støttesystemer og funktioner i Infrastrukturen er følgende:

| System | Opgave |
|--------------------------------|---|
| Støttesystemer | |
| Sags- og Dokumentindeks | Indeks med data om Partens Sager og Dokumenter fra de sagsbærende ESDH-/fagsystemer, som har indgået aftale om at aflevere data til indekset. |
| Ydelsesindeks | Indeks over data om Kommunens Bevilgede og effektuerede ydelser til en borger fra de Fagsystemer, som har indgået aftale om at aflevere data til indekset. |
| Klassifikation | Indeholder alle kommunalt relaterede klassifikationer som fx KLE, FORM, STORM og kan rumme og forvalte alle former for taksonomier i øvrigt. |
| Organisation | Indeholder den kommunale organisation og organisering i henhold til den kommunale opgaveforvaltning samt andre ønskede organisationer. |
| Infrastruktur | |
| Beskedfordeler | Distribuerer Beskeder om hændelser til alle relevante Interessenter. |
| Fordelingskomponent | En komponent på Serviceplatformen til at mediere og styre processen med udveksling af Journalnotater mellem Systemet og Kildesystemer. |
| Serviceplatformen | En integrationsplatform, der udstiller data og funktionalitet fra forskellige Kilde- og Støttesystemer som services til brug for Kommunernes it-løsninger. |
| Adgangsstyring | Varetager autentifikation og autorisation for de fælleskommunale Støttesystemer og Infrastruktur og styrer dermed, hvilke Brugere og it-systemer, der har adgang til hvilke it-systemer, herunder de fælleskommunale Støttesystemer og Infrastrukturen. |

Tabel 4 Oversigt over fælleskommunale Støttesystemer og Infrastruktur, der er relevante for Systemet.

2.6.1.2 Fællesoffentlige grunddata

Fællesoffentlige grunddata er et væsentligt fællesoffentligt element i Rammearkitekturen. KL, staten og regionerne forbereder et fællesoffentligt initiativ, der skal forbedre indholdet, kvaliteten, distributionen og betalingsmodellerne for de Fællesoffentlige grunddata fx person, virksomhed, ejendom og indkomst.

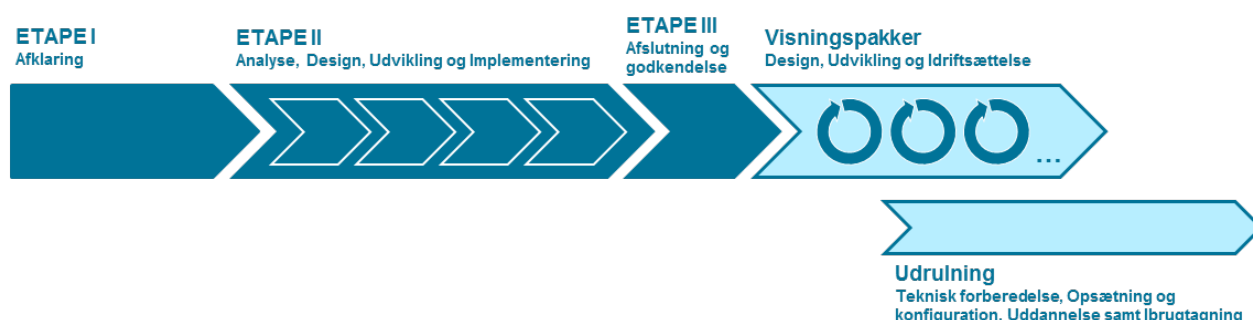
2.7 Projektmodel og -forløb

I det følgende afsnit gives et kort resumé af de dele af KOMBITs ønskede projektforsløb, som er relevant for at opnå den bedst mulige forståelse af denne Kravspecifikation. En mere detaljeret beskrivelse af KOMBITs ønsker til projektforsløbet findes i Kontraktens bilag 1.

2.7.1 Overordnet projektforsløb

Projektforsløbet for udvikling af Systemet vil følge Kontraktens 3 etaper: ETAPE I Afklaring, ETAPE II Analyse, Design, Udvikling og Implementering, samt ETAPE III Afslutning og godkendelse.

Når ETAPE III er suksessfuldt gennemført, er Systemet principielt færdigudviklet. Det forventes dog, at Systemet på dette tidspunkt IKKE indeholder alle nødvendige Visninger eller har adgang til alle relevante datakilder for at en fuldstændig udrulning til Kommunerne kan gennemføres. Derfor igangsættes efter overtagelsen af Systemet et antal Visningspakker (jf. Option 6.1.1 Udvikling af visningspakke), som skal tilvejebringe de nødvendige Visninger og data. Når et mindre antal Visningspakker er implementeret igangsættes udrulningen af Systemet til Kommunernes Brugere, hvorefter udrulning og udvikling af flere visningspakker vil foregå parallelt. Planlægningen af visningspakker og efterfølgende udrulning vil i høj grad være påvirket af, hvornår hvilke data er tilgængelige hhv. i Støttesystemerne og på Serviceplatformen.



Figur 6 KOMBITs forventninger til leveranceforsløbet

Der vil senere i Kravspecifikationen blive målsat (jf. krav 56, 75 og 79), hvilke elementer der forventes at være klar på overtagelsesdagen i ETAPE III.

2.7.2 Designproces og brugervenlighedstests

Som en del af det overordnede systemdesign, som fastlægges i ETAPE I, skal der udarbejdes et grundlæggende dialogdesign. KOMBIT forventer, at Leverandøren faciliterer en dialogdesignproces, hvor repræsentanter fra Kommunerne, Leverandøren og KOMBIT sammen udvikler det grundlæggende dialogdesign. KOMBIT har sammen med Kommunerne udarbejdet diverse skærm billedeksempler (mockups), som har bidraget til en fælles forståelse på tværs af Kommunerne af Systemets karakter. Skærm billedeksemplerne vedlagt i underbilag 2D skal udelukkende fungere som inspiration og katalysator for at tænke uden for boksen.

Det udviklede dialogdesign brugervenlighedstestes i tre stadier. I ETAPE I testes det grundlæggende dialogdesign for at sikre kvaliteten af de grundlæggende designelementer, navigation m.m. I ETAPE II i forbindelse med detailspecifikation af Systemet designs specifikke skærm billeder, fx søgedialoger mv. Primære skærm billeder brugervenlighedstestes og tilrettes inden de konfigureres/udvikles. I ETAPE III gentages brugervenlighedstesten fra ETAPE II på de færdigudviklede skærm billeder.

3 Krav til Sags- og partsoverblik

Dette kapitel indeholder Systemets krav specifikt til Sags- og partsoverblikket. Kapitel indledes i afsnit 3.1 med en introduktion til hovedmodulet Sag- og partsoverblik. I afsnit 3.2, 3.3 og 3.4 indledes til kravene ved beskrivelse af hhv. begrebs- og informationsmodel, aktører og brugerrejser.

Afsnit 3.5 indeholder de brugervendte krav og use cases for Sags- og partsoverblikket, mens afsnit 3.6, 3.7 og 3.8 indeholder beskrivelse af og krav til hhv. arkitektur, belastningsprofil og Integrationer for Sags- og partsoverblikket.

3.1 Introduktion til Sags- og partsoverblikket

Sags- og partsoverblikket skal hjælpe Brugeren med at skabe sig ét samlet overblik over Partens engagementer med Kommunen, uden at Brugeren behøver at bevæge sig ind og ud af de forskellige Kildesystemer, hvor de relevante informationer bor og vedligeholdes.

3.1.1 Partsoverblik og sagsoverblik

Ud fra relevante oplysninger om Parten, fx CPR-/CVR-nummer eller navn og adresse, kan Brugeren fremsøge en Part og få vist et overblik over informationer, som Kommunen og offentlige registre har om borgeren. Partsoverblikket vil bestå af Fællesoffentlige grunddata om Parten (fx CPR-data, sygesikringsdata, boliginformation mv.) samt et overblik over de Sager, som Parten har i Kommunen. Samtidig kan der fx vises et samlet overblik over Bevilgede og effektuerede ydelser (fx kontanthjælp) på tværs af Partens Sager.

Partsoverblikket viser også Partens relationer til andre Parter. Fx vises, hvilke familierelationer Parten har eller hvilke Parter, der bor sammen på samme adresse. Fra en sådan sammenstilling kan Brugeren klikke sig videre til partsoverblikket for en af de andre listede Parter og på den måde skabe sig et overblik, der rækker ud over Partens egne oplysninger.

Fra partsoverblikket kan Brugeren vælge en enkelt Sag og få et overblik over den valgte Sags Metadata. I sagsoverblikket kan Brugeren fx se alle Journalnotater, Dokumenter og Bevilgede og effektuerede ydelser, der er knyttet til Sagen.

Sagsoverblikket viser dog kun de Metadata om Sagen, der er tilgængelige i Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks. Hvis Brugeren vil se alle oplysninger om Sagen, kan Brugeren ved at klikke på et link ud for Sagen hoppe til brugergrænsefladen i det ESDH-/fagsystem, hvor Sagen bor, og der få vist alle registrerede sagsoplysninger. Det samme gælder, hvis Brugeren ønsker at læse et konkret Dokument, der er sendt til Parten, så kan der hoppes til Dokumentet i ESDH-/fagsystemet. Disse hop kræver, at det ESDH-/fagsystem, som Brugeren ønsker at hoppe til, er i stand til at modtage Brugeren og vise den relevante brugergrænseflade.

3.1.2 Skriv Journalnotat

Hvis en Bruger, mens vedkommende har Sags- og partsoverblikket åbent, modtager en relevant sagsoplysning, er det muligt direkte fra Systemet at sende et Journalnotat til det ESDH-/fagsystem, som Sagen bor i. Notatet gemmes ikke i Systemet og anses først for at være et reelt Journalnotat, når ESDH-/fagsystemet har modtaget og oprettet Journalnotatet på den relevante Sag. Hvis der på Parten ikke er en relevant åben Sag, kan Brugeren oprette Journalnotatet uden sagstilknytning og dermed bede om, at der oprettes en Sag i det modtagende ESDH-/fagsystem.

3.1.3 Registrer særlig tværgående bemærkning

Sags- og partsoverblikket indeholder som hovedregel ikke selv data om Parter og Sager, men viser udelukkende parts- og sagsoplysninger fra de fælleskommunale Støttesystemer. Den eneste undtagelse er muligheden for at registrere særlige tværgående bemærkninger om Parten, som fx Partens behov for tolkebistand. Disse bemærkninger, som ikke er sagsspecifikke, gemmes

permanent i Systemet. Der er ingen specifik rettighedsstyring af bemærkningerne. Hvis en Bruger kan fremsøge en Part, så kan Brugeren også se de tværgående bemærkninger om Parten.

3.1.4 Administration af Sags- og partsoverblikket

Sags- og partsoverblikket skal anvendes af Brugere med meget forskellige ansvar og arbejdsopgaver på tværs af de kommunale fagområder. Derfor er det centralt for Sags- og partsoverblikket, at Visninger for den enkelte Bruger eller en gruppe af Brugere (fx en Organisatorisk enhed) kan tilpasses Brugerens (eller den organisatoriske enheds) behov. Opsætning og tilpasning af Visninger foretages af en eller flere Administratorer (Overblikadministratorer) i hver enkel Kommune.

3.2 Begreber og informationer

Nærværende afsnit beskriver på et overordnet niveau de væsentligste Forretningsobjekter for Sags- og partsoverblikket.

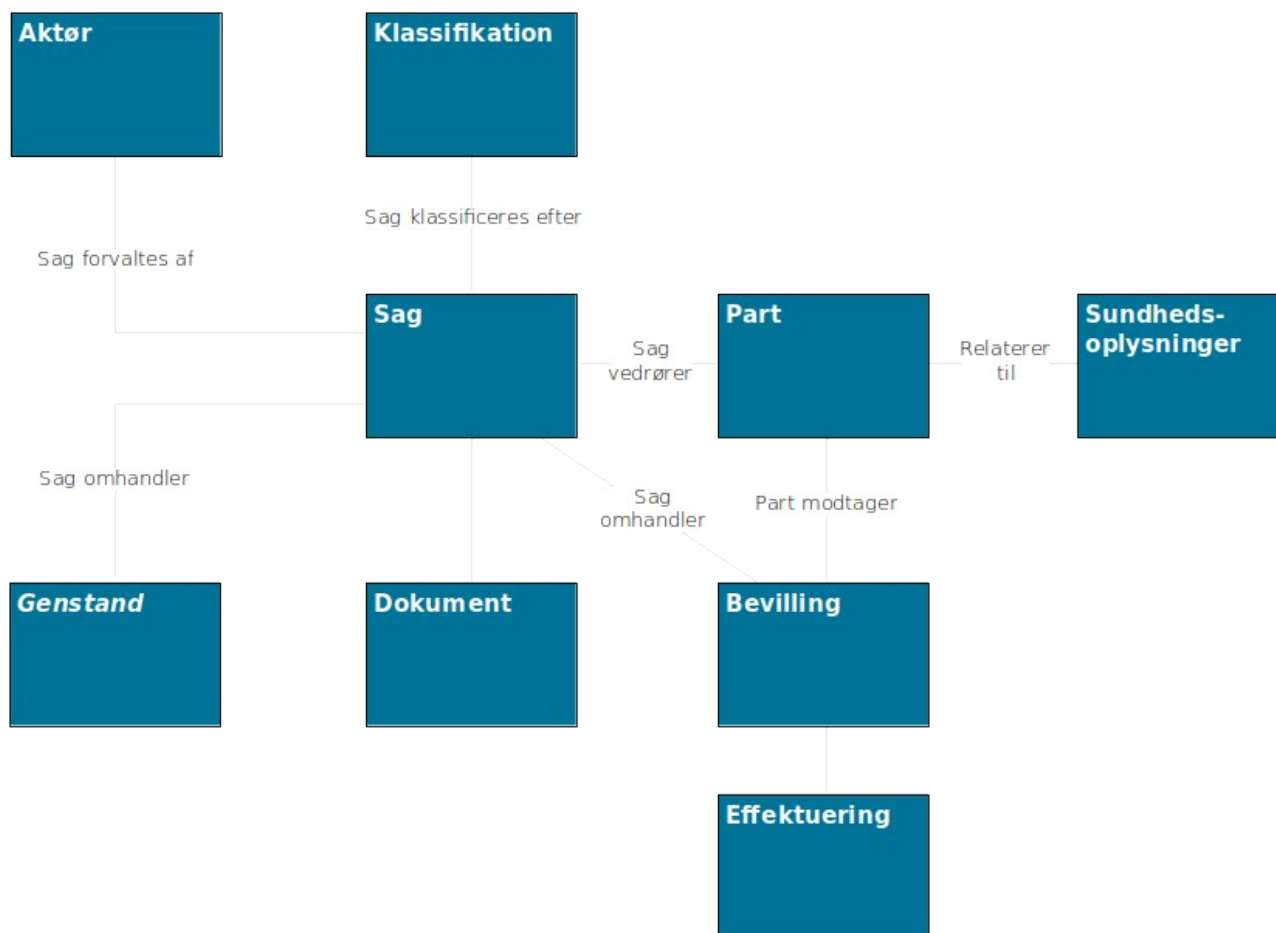
Forretningsobjekterne kan overordnet inddeles i to kategorier:

1. Forretningsobjekter fra eksterne Kildesystemer
2. Forretningsobjekter i Systemet

3.2.1 Forretningsobjekter fra underliggende Kildesystemer

Sags- og partsoverblikket skal som hovedregel vise data alene fra de fælleskommunale Støttesystemer (Sags- og Dokumentindeks, Ydelsesindeks, Organisation, Klassifikation) samt Fællesoffentlige grunddata (bl.a. CPR, CVR, BBR og Sundhedsinformation).

Nedenfor vises de primære Forretningsobjekter.



Figur 7: Simplificeret model af Forretningsobjekterne for Sags- og partsoverblikket

I tabellen nedenfor er angivet en overordnet beskrivelse af de primære Forretningsobjekter, der anvendes i Sags- og partsoverblikket – jf. figuren ovenfor.

| Forretningsobjekt | Beskrivelse |
|----------------------|---|
| Aktør | Aktør er de typer i organisationen, medarbejdere og it-systemer som har en rolle i forhold til forvaltningen af bevillingen og tilhørende data. Aktører kan være indeholdt i Støttesystemet Organisation. |
| Bevillinger | Forretningsobjektet omfatter økonomiske, ressource og fysiske Ydelser i form af fx pension, kontanthjælp, dagpenge, boligstøtte, kørestol, som en Part har fået tildelt. Bevillinger hentes fra det fælleskommunale Støttesystem Ydelsesindeks. |
| Dokument | Et Dokument er et Forretningsobjekt, som indeholder Metadata om en eller flere filer. Filerne kan være digitale eller fysiske, oftest skriftlige Dokumenter, men kan også være lydfile, billedfile, grafik file mv. |
| Effektivering | Registreringen af den faktiske indsatshandling, som leverer en eller flere bevilgede ydelser, som det fremgår af en effektiveringsplan. Er der tale om ydelser med gentagelse (eksempelvis udlevering af xx,- hver måned), vil der være mange effektiveringer til samme effektiveringsplan. |
| Genstand | Genstand er et abstrakt forretningsobjekt, som har en relation til de genstande, som sagen handler om. Dog vil borgersager ikke betragte de involverede Parter som genstande, idet disse i stedet er relateret som Parter. |

| Forretningsobjekt | Beskrivelse |
|----------------------------|--|
| Klassifikation | Forretningsobjektet indeholder klassificeringer af information, således at de kan forstås og benyttes tværkommunalt. Klassificering er bl.a. Sagers emnesystematik, beskrivelser af organisationens funktioner og klassificeringer af Dokumenter |
| Part | En Part er en person eller virksomhed, som er involveret i en Sag. En Part kan enten være en primær eller sekundær Part. Primær Part betegner den Part, som Sagen direkte vedrører, og som er subjekt for den afgørelse, som Sagen omhandler. Sekundær Part betegner øvrige Parter på Sagen. Stamoplysninger kommer fra Fællesoffentlige grunddata via Serviceplatformen, herunder både CPR og CVR registeret. |
| Sag | Sag forstås som en samling oplysninger, Journalnotater og Dokumenter, der dokumenterer en arbejdsproces og typisk fører til en afgørelse. En borgers eller virksomheds interaktion med en Kommune dokumenteres i en Sag. |
| Sundhedsoplysninger | Forretningsobjektet indeholder sundhedsoplysninger om en Part. Fx sygesikringsgruppe og læge. |

Tabel 5 Primære Forretningsobjekter for Sags- og partsoverblik

Systemets begrebs- og informationsmodel i underbilag 2A beskriver ovenstående Forretningsobjekter og deres relation mere indgående og indeholder ligeledes referencer til begrebs- og informationsmodellerne for de underliggende systemer, som er udgangspunktet for, hvilke informationer Systemet kan vise om Parter og Sager mv.

3.2.2 Forretningsobjekter i Systemet

Som ovenfor beskrevet præsenterer Sags- og partsoverblikket primært informationer der bor og vedligeholdes i underliggende Kildesystemer. Dog skal Systemet i forhold til Sags- og partsoverblikket permanent lagre visse data. Data, der permanent skal lagres i Systemets Sags- og partsoverblik, er særlige tværgående bemærkninger på Parter (jf. afsnit 3.5.7 Use case 05: Registrer særlige tværgående bemærkninger om en Part).

Se kravene til anvendelse af Systemets begrebs- og informationsmodel i afsnit 5.3.

3.3 Aktører

I dette afsnit beskrives brugeraktørerne i relation til Sags- og partsoverblikket.

Brugeraktørerne for Sags- og partsoverblikket kan inddeles i to aktører:

- Brugere, dvs. aktører, som via brugergrænsefladen arbejder med Systemet.
- Overblikksadministrator, dvs. aktører, som har specielle rettigheder til at opsætte og konfigurere Sags- og partsoverblikket. Overblikksadministratoren er en specialisering af aktøren Administrator.

3.3.1 Bruger

| Parameter | Beskrivelse |
|-----------|-------------|
|-----------|-------------|

| | |
|--------------------------|--|
| Rolle | <p>En Bruger er en medarbejder i en Kommune, der anvender Systemet. Brugeren kan have en eller flere roller som front-medarbejder, sagsmedarbejder eller anden medarbejder, jf. afsnit 2.4.</p> <p>Brugeren anvender Sags- og partsoverblikket til at få overblik over en Parts engagement med Kommunen.</p> <p>Brugeren skal have en medarbejderkonto (brugernavn og password) i Kommunens brugeradministrationssystem.</p> |
| Ansvar | <p>En Bruger har ansvaret for at følge gældende regler for persondata og behandling af disse.</p> <p>Det er den enkelte Kommunes ansvar at definere, hvem der er Bruger og løbende vedligeholde dette.</p> |
| Organisatorisk placering | <p>En Bruger er organisatorisk placeret i en Kommune. Brugerne kan være placeret i forskellige fagområder i Kommunen.</p> |
| Antal/Kapacitet | <p>Det forventes, at Systemet skal anvendes af mellem 50.000 og 100.000 Brugere.</p> |

Tabel 6 Beskrivelse af aktøren Bruger for Sags- og partsoverblikket

3.3.2 Overblikksadministrator

Overblikksadministratoren er en specialisering af aktøren Administrator. Hvis generaliseringen Administrator er nævnt i enten krav eller beskrivelse, skal det forstås således, at det af Kommunen kan vælges, om det er Overblikksadministratoren, Advisadministratoren eller en tredje administratorrolle, der kan udføre den givne opgave.

| Parameter | Beskrivelse |
|--------------------------|---|
| Rolle | <p>En Overblikksadministrator er en medarbejder i en Kommune, der administrerer Systemet. En Overblikksadministrator kan eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opsætte Delvisninger og Visninger • Tildele brugerrettigheder til Sags- og partsoverblikket • Foretage teknisk konfiguration og systemopsætning af Sags- og partsoverblikket |
| Ansvar | <p>Det er den enkelte Kommunes ansvar at definere, hvem der er Overblikksadministrator og løbende vedligeholde dette.</p> <p>Det er også Kommunerne selv, der beslutter ansvarsfordelingen (i form af opgaver og rettigheder) mellem de forskellige typer af Overblikksadministratorer, hvilket styres via tildeling af jobfunktionsroller (jf. afsnit 5.7)</p> |
| Organisatorisk placering | <p>En Kommune kan have flere Overblikksadministratorer placeret forskellige steder i organisationen. Overblikksadministratorer i en Kommune kan have forskellige opgaver og rettigheder i forbindelse med administration af Systemet.</p> <p>En Kommune skal kunne vælge at opdele administratorrollen i flere forskellige typer af Overblikksadministratorer, jf. Kommunernes organisationshierarki.</p> |
| Antal/Kapacitet | <p>Der er minimum én Overblikksadministrator i hver Kommune. Det er sandsynligt, at Kommunerne tildeler flere medarbejdere rollen.</p> |

Tabel 7 Beskrivelse af aktøren Overblikksadministrator for Sags- og partsoverblikket

3.4 Brugerrejser

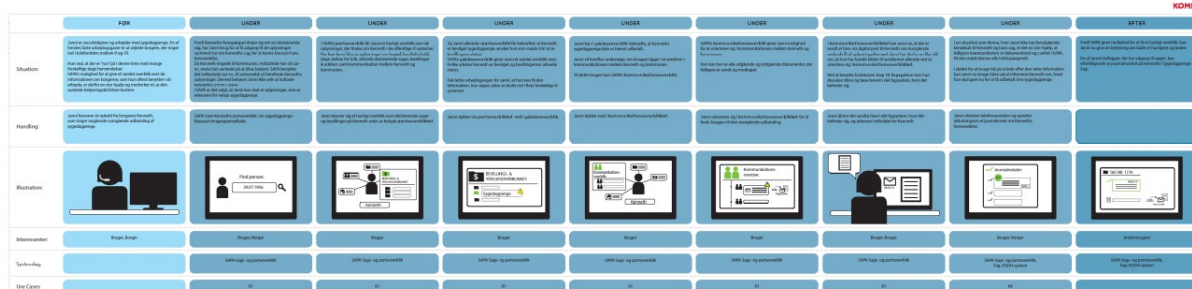
Der er udarbejdet 3 brugerrejser, der hver beskriver en proces, hvor Brugeren har behov for Systemet. Brugerrejserne er eksempler på, hvordan Systemet tænkes brugt i den kommunale dagligdag, og der vil være mange andre processer, hvor Systemet vil spille en central rolle.

Brugerrejse, telefonhenvendelse: I denne brugerrejse arbejder Brugeren i en telefonmodtagelsesfunktion. Brugeren skal derfor modtage og ekspedere henvendelser fra borgere og virksomheder hurtigt og effektivt, og der er ikke tid til at åbne og lukke mange forskellige ESDH-/fagsystemer. Brugeren har især behov for at fremsøge og få vist informationer i Systemet hurtigt (Use case 01: Find Part og se informationer) og for at skrive korte Journalnotater uden at skulle åbne diverse ESDH-/fagsystemer (Use case 04: Skriv Journalnotat).

Brugerrejse, § 50-undersøgelse: I denne brugerrejse arbejder Brugeren med undersøgelser af børn og unge i et børne-familieteam. Brugeren skal arbejde grundigt og i dybden med Sagerne og anvender som regel få og ofte specialiserede ESDH-/fagsystemer til at skrive i. Brugeren har behov for at få et godt overblik over det barn, vedkommende arbejder med, herunder information fra offentlige registre og information om Sager, der bor i andre ESDH-/fagsystemer (Use case 01: Find Part og se informationer) samt særlige tværgående bemærkninger (Use case 05: Registrer særlige tværgående bemærkninger om en Part).

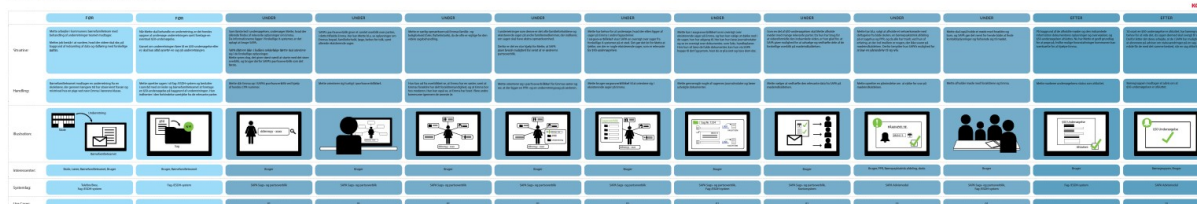
Brugerrejse, ansøgning om førtidspension: I denne brugerrejse arbejder Brugeren med at behandle ansøgninger om førtidspension. Brugeren har et stort behov for at kende en lang række informationer om borgeren og dennes Sager i Kommunen (Use case 01: Find Part og se informationer), herunder særlige tværgående informationer (Use case 05: Registrer særlige tværgående bemærkninger om en Part). Brugere, der har forskellige funktioner i løbet af en arbejdsuge, kan have behov for forskellige Visninger, der hver især er tilpasset deres funktion. Dette skitseres også i denne brugerrejse.

BRUGERREJSE // Telefonhenvendelse om manglende udbetaling

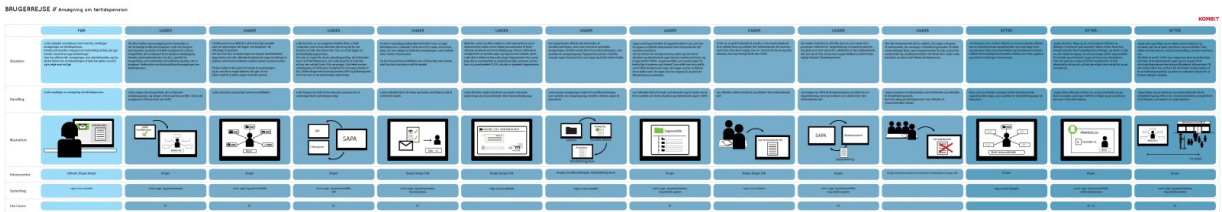


Figur 8 Brugerrejse, telefonhenvendelse

BRUGERREJSE // § 50-undersøgelse / børnefamilieteam



Figur 9 Brugerrejse, § 50-undersøgelse



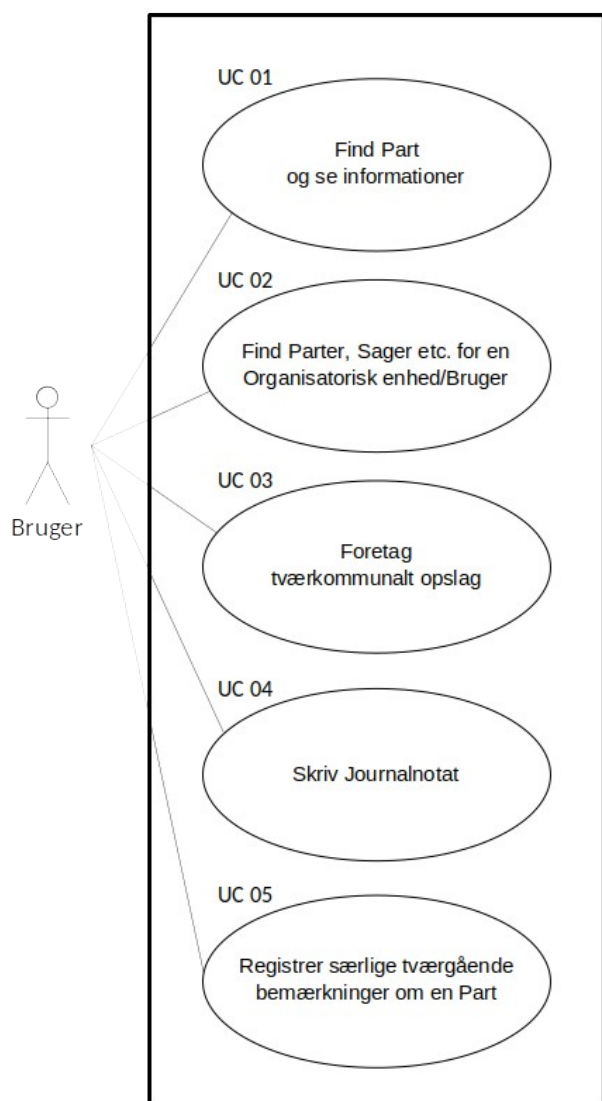
Figur 10 Brugerrejse, ansøgning om førtidspension

Brugerrejserne kan enten læses ved at zoome ind på illustrationen i den digitale udgave af kravspecifikationen eller de kan findes i en udskrivningsvenlig version i underbilag 2C.

Det anbefales, at brugerrejserne gennemlæses inden den videre læsning af kravspecifikationen.

3.5 Brugervendte krav

Herunder beskrives de brugervendte funktioner gennem en række use cases og konkrete krav til Sags- og partsoverblikket. For overskuelighedens skyld er her indsat en oversigt over use cases.



Figur 11 Use case overblik for Sags- og partsoverblikket.

3.5.1 Use case 01: Find Part og se informationer

| | |
|--|---|
| Use case nr: | 01 |
| Navn: | Find Part og se informationer |
| Formål, beskrivelse og afgrænsning: | <p>Brugeren ønsker at finde en primær Part med henblik på at få vist informationer om denne Part.</p> <p>En typisk brugersituation er, at en Part har henvendt sig til Kommunen med et spørgsmål. En anden typisk brugersituation er, at en Bruger skal foretage konkret sagsbehandling og har brug for et overblik over en Parts aktiviteter</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>med Kommunen. Begge disse typiske brugersituationer udløser et behov for at fremfinde allerede eksisterende informationer om Parten. Nogle af disse informationer har sagsbærende Kildesystemer opdateret i Støttesystemerne, og andre findes i forskellige offentlige registre, som Systemet har adgang til via Serviceplatformen.</p> <p>Informationer, som Brugeren ønsker at fremfinde, falder i følgende overordnede kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partsinformationer, inkl. særlige tværgående bemærkninger • Sager • Journalnotater • Dokumenter (herunder ind-/udgående kommunikation) • Bevillinger/Effektueringer • Evt. andre fx lokale Delvisninger |
| <i>Igangsættende aktør:</i> | Bruger |
| <i>Igangsættende hændelse:</i> | <p>Eksempler på hændelser der kan udløse et behov for at fremfinde informationer via Systemet (se desuden Brugerrejser for yderligere detaljer):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borger eller anden Part (fx virksomhed) henvender sig med et spørgsmål til Kommunen. • Bruger har modtaget en advisering om en forretningshændelse, der kræver handling. <p>Bruger har i sit arbejde med en Sag behov for at få et overblik over alle de aktiviteter, Parten har med Kommunen.</p> |
| <i>Startbetingelser:</i> | <p>Brugeren kender en eller flere Partsinformationer om den pågældende Part (fx navn, cpr-/cvr-nummer, adresse eller lignende).</p> <p>Brugeren er logget på Systemet og er tildelt de fornødne rettigheder.</p> |
| <i>Hovedforløb:</i> | |
| <p>Bruger fremfinder primær Part</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren søger en primær Part frem vha. en eller flere kendte Partsinformationer på den primære Part (fx navn, cpr-/cvr-nummer eller adresse). • Resultatet af Søgningen filtreres af Systemet mod Brugers rettigheder og bliver vist, og hvis der er mange Parter i søgeresultatet, kan Brugeren afgrænse søgeresultatet for at finde den rette Part. Brugeren vælger den rette Part. <p>Bruger kigger på Partsinformationer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren får vist et antal informationer om Parten. • Brugeren kan dernæst vælge at få vist yderligere informationer om Parten. <p>Bruger kigger på Sagsinformationer(*)</p> <p>(1) Listevisioning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren får vist en liste af Sager, der relaterer sig til Parten. • Listen er som udgangspunkt filtreret og sorteret i forhold til Brugers ønsker og behov, fx de 10 seneste Sager samt på forhånd udvalgte Metadata om disse Sager, fx Sags-ID, Titel og Dato. • Brugeren kan vælge at filtrere og sortere listen ud fra andre parametre samt til- og fravælge Metadata, som Brugeren ønsker at få vist (jf. krav #22 og #23). <p>(2) Detaljeret Visning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren kan udpege en konkret Sag og få en "detaljeret Visning" af alle tilgængelige Metadata om den pågældende Sag inklusiv Forretningsobjekter, som relaterer sig til Sagen, herunder Dokumenter, Parter, Journalnotater mv. <p>(*) Use Casen beskriver hovedforløbet for fremfindning af informationer inkl. "listevisioning" og "detaljeret Visning" af Forretningsobjektet Sag. Brugeren har det samme behov for Visninger for de øvrige Forretningsobjekter i Systemet, dvs. Dokument, Journalnotat samt Bevilgede og effektuerede ydelser. Men for overskuelighedens skyld er disse ikke beskrevet i Use Casen her.</p> | |

| | |
|---|--|
| <i>Alternative forløb:</i> | |
| Alternative muligheder for fremfindning af Part Brugeren har en række andre muligheder for at fremfinde en Part, og disse listes nedenfor. <ol style="list-style-type: none"> 1. Part fremfindes automatisk via telefonslusen via Dialogintegration. Se afsnit 5.2.2. 2. Part fremfindes automatisk via navigation fra et Advis. Se afsnit 4.6.4. 3. Part fremfindes automatisk via navigation fra Familie- eller Bopælssamling. Se krav #34. 4. Part fremfindes automatisk via navigation fra "Mine sager og parter". Se afsnit 3.5.2. 5. Part fremfindes automatisk via Hop fra ESDH-/fagsystem via Dialogintegration. Se afsnit 5.2.2. | |
| Alternative muligheder for at finde Forretningsobjekter og skabe forskellige typer af Visninger af Metadata og informationer Hovedforløbet for at se sagsrelaterede informationer for en primær Part er det ovenfor skitserede, hvor Brugeren fremsøger en primær Part og derefter navigerer videre til andre Visninger. Der er dog også behov for at fremfinde Forretningsobjekter og skabe Visninger på andre måder ved hjælp af en form for avanceret søgefunktionalitet, og disse er skitseret nedenfor. <ol style="list-style-type: none"> 1. Brugeren kan vælge at få en "listevisning" af flere Forretningsobjekter indenfor en objekttype ved at søge på (kombinationer af) Metadata om denne objekttype, fx fremsøgning af Sager med et bestemt KLE-nummer indenfor de sidste 3 måneder. 2. Brugeren kan vælge at få en "detaljeret Visning" af et Forretningsobjekt ved at søge med den brugervendte nøgle, fx en Visning af Metadata om et Dokument på baggrund af Dokument-ID. 3. Brugeren kan vælge at få en "listevisning" med sekundære Parter, der er relateret til en Parts Sager, ved at søge på en Part. Når Brugeren har fået overblikket over sekundære Parter, kan Brugeren vælge en konkret sekundær Part (fx bisidder, advokat, læge, familiemedlem eller virksomhed), og få vist yderligere informationer om denne Part. 4. Brugeren kan vælge at få en "listevisning" af primære Parter og/eller Sager, der har en relation til en sekundær Part (fx bisidder, advokat, læge, familiemedlem eller virksomhed) ved at søge på en eller flere kendte informationer om den sekundære Part (hvilket kræver, at den sekundære Part er registreret som sådan på Sager for en primær Part). 5. Brugeren kan vælge at få en "listevisning" af Kommunens kommunikation med en primær Part, typisk ind- og udgående breve, ved at søge på den primære Part. 6. Brugeren kan vælge at få en særlig journalrapport, der viser det tekstuelle indhold af et eller flere Journalnotater for en Sag eller for en Part på tværs af Partens Sager. Dette kan ske ved at vælge/markere eller fremsøge et eller flere Journalnotater og derefter vælge en visning af indholdet i form af en journalrapport. 7. Brugeren kan vælge at få vist et kombineret overblik over Dokumenter og Journalnotater for en primær Part i en "listevisning", der sammenstiller Metadata om Dokumenter og Journalnotater, fx dato for oprettelse af Dokument/Journalnotat. Brugeren får dermed et overblik over dokumentationen omkring en primær Part i en enkelt Visning. | |
| <i>Slutresultat:</i> | Brugeren har fundet rette primære Part og har fået vist informationer om denne Part. |
| <i>Sluttilstand:</i> | N/A. Ingen Forretningsobjekter er oprettet, rettet eller slettet. |
| <i>Bemærkninger:</i> | |
| Denne Use Case er den centrale Use Case i Systemet, da den beskriver, hvordan en Bruger fremfinder en Part og får vist eksisterende informationer om denne. Dette er den primære arbejdsgang, som ønskes it-understøttet af Systemet. | |

| Krav #2 | Use case 01: Find Part og se informationer | | |
|-----------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte use case 01. |
|--------------|--|

I tillæg til beskrivelsen i use case 01 har vi følgende uddybende og supplerende krav.

| Krav #3 | Niveauer af adgang | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at en Bruger kan have adgang til enten at se alle metadata om en Sag eller kun se grundlæggende data om en Sag.</p> <p>Systemet skal understøtte, at dette kan styres via brugersystemroller (jf. afsnit 5.7.3)</p> | | |

Grundlæggende data om en Sag kunne fx være KLE-nummer, dato og sagsbehandler. Dermed ved Brugeren, at der inden for fagområdet er en Sag, og hvem hun skal kontakte for evt. at få mere at vide.

| Krav #4 | Data på tværs af Myndigheder | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at hvis en Bruger har lov til at se Parter og Sager fra flere Myndigheder (flere CVR-numre), så skal det markeres tydeligt i brugergrænsefladen, hvilke data der tilhører Brugers primære Myndighed og hvilke data, der tilhører Brugers sekundære Myndigheder, med markering af, hvilken Myndighed de hidrører.</p> <p>Det fremgår af Brugers jobfunktionsroller (jf. underbilag 2E Sikkerhedsmodel), hvilke Myndigheder Brugeren må se hvilke data for og hvilken Myndighed, der er Brugers primære Myndighed.</p> | | |

| Krav #5 | Visning af Adviser | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Sags- og partsoverblikket i listevisning kan vise ubehandlede Adviser for en Part eller en Sag. | | |

Behandlingen af et Advis sker i Advismodulet. Se evt. afsnit 4.6.4 Use Case 14: Behandl Advis.

| Krav #6 | Information om it-system der hoppes til | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal tydeligt vise, hvilket it-system der "hoppes" til, når en hop funktion vælges. Denne information hentes i Støttesystemet Organisation (jf. afsnit 5.2.1). | | |

3.5.2 Use case 02: Find Parter, Sager etc. for en Organisatorisk enhed/Bruger

| Use case nr: | 02 |
|------------------------|--|
| Navn: | Find Parter, Sager etc. for en Organisatorisk enhed/Bruger |
| Formål, beskrivelse og | Brugeren ønsker at finde de Parter, Sager, Dokumenter eller Journalnotater, der relaterer sig til en Organisatorisk enhed eller til Brugeren selv ("mine |

| | |
|--|---|
| afgrænsning: | <p>parter", "mine sager" etc.) samt se informationer om disse.</p> <p>Et eksempel på en sådan brugersituation er, at en Bruger har behov for at få et overblik over de Parter eller en status på de Sager, vedkommende arbejder med i øjeblikket, fx til brug for Brugerens tilrettelæggelse af sin arbejdsdag. En anden brugersituation er, at en Bruger skal skabe sig et overblik over en anden Bruger Sager, da denne er sygemeldt eller er fratrådt sin stilling.</p> <p>Et sådant overblik over Parter, Sager, Dokumenter eller Journalnotater kan desuden være udgangspunkt for at vælge en konkret Part, Sag etc. og få vist yderligere information om denne.</p> |
| Igangsættende aktør: | Bruger |
| Igangsættende hændelse: | Brugeren har fået behov for at finde Parter, Sager, Dokumenter eller Journalnotater med relation til Brugeren selv eller en Organisatorisk enhed i Kommunen. |
| Startbetingelser: | <p>Brugeren kender en eller flere informationer på en Organisatorisk enhed eller en Bruger (fx navn eller ID).</p> <p>Brugeren er logget på Systemet og er tildelt de fornødne rettigheder.</p> |
| Hovedforløb: | |
| <ul style="list-style-type: none">Brugeren søger en Organisatorisk enhed eller en Bruger frem vha. en eller flere kendte informationer om den organisatoriske enhed eller Bruger (fx navn eller ID). Resultatet af Søgningen filtreres af Systemet mod Brugerens rettigheder og bliver vist, og hvis der er mere end én Organisatorisk enhed/Bruger i søgeresultatet, kan Brugeren afgrænse søgeresultatet for at finde den rette organisatoriske enhed eller Bruger.Brugeren vælger den rette organisatoriske enhed eller Bruger.Brugeren får vist et overblik over Parter, Sager, Dokumenter og/eller Journalnotater, der i form af aktør relaterer sig til den organisatoriske enhed eller Bruger.Brugeren kan markere en konkret Part, Sag, Dokument eller Journalnotat og få vist yderligere informationer om denne. | |
| Alternative forløb: | |
| <p>Alternative muligheder for at finde "Mine parter" (eller andre Forretningsobjekter)</p> <ul style="list-style-type: none">Brugeren vælger at søge efter Parter (eller andre Forretningsobjekter), som i form af aktør (fx sagsbehandler) er knyttet til Brugeren selv (Brugeren som aktuelt er logget på), uden at skulle angive yderligere søgekriterier.Brugeren får vist et overblik over Parter, Sager, Dokumenter og/eller Journalnotater, der relaterer sig til den organisatoriske enhed eller Bruger.Brugeren kan markere en konkret Part, Sag, Dokument eller Journalnotat og få vist yderligere informationer om denne. | |
| Slutresultat: | Brugeren har fundet og fået et overblik over de Parter, Sager, Dokumenter og/eller Journalnotater, der relaterer sig til en Organisatorisk enhed, til en anden Bruger eller til Brugeren selv ("mine parter", "mine sager" etc.) samt fået vist informationer om disse. |
| Sluttilstand: | N/A. Ingen Forretningsobjekter er oprettet, rettet eller slettet. |
| Bemærkninger: | |

| | | | |
|----------------|--|-------|-------------|
| Krav #7 | Use case 02: Find Parter, Sager etc. for en Organisatorisk enhed/Bruger | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte use case 02. |
|--------------|--|

3.5.3 Krav til Søgninger

Systemet skal give Brugeren et hurtigt Sags- og partsoverblik, og derfor er en veludbygget, hurtig og fleksibel søgefunktionalitet af afgørende betydning. Nedenfor er derfor skitseret en række generelle krav til funktionalitet til at understøtte en Bruger's Søgning.

| Krav #8 | Fritekstsøgning | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte fritekstsøgning på Metadata fra Støttesystemernes Sags- & Dokumentindeks og Ydelsesindeks, dog altid med udgangspunkt i en Part eller en Sag, hvorved søgeområdet begrænses.</p> <p>Hvilke Metadata, der skal kunne fritekstsøges på, afklares med udgangspunkt i begrebs- og informationsmodellen (jf. underbilag 2A) i samarbejde med KOMBIT i Etape II (jf. Kontraktens bilag 1).</p> | | |

| Krav #9 | Wildcard Søgning | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte Søgninger med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • boolske operatorer • trunkering • maskering | | |

| Krav #10 | Intelligent Søgning – autocomplete | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte autocomplete i valglister (dropdownfelter), som indebærer, at Systemet forudser det ord, som Brugeren er ved at indtaste.</p> | | |

| Krav #11 | Faste Søgninger | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at en Bruger kan gemme et søgekriterium i Systemet som en fast Søgning, så hun nemt kan udføre Søgningen igen.</p> <p>Brugeren skal navngive en fast Søgning.</p> | | |

| Krav #12 | Dele faste Søgninger | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Brugeren kan dele faste Søgninger med andre Brugere inden for samme Kommune.</p> | | |

| Krav #13 | Administration af faste Søgninger | | |
|-----------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Overblikksadministratoren kan opsætte faste Søgninger og distribuerer dem til Brugere i en eller flere udvalgte Organisatoriske enheder inden for Kommunen. | | |

| Krav #14 | Markere foretrukne Parter | | |
|-----------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan markere en specifik Part som en "foretrukken part" og derved have let adgang til den markerede Part. Brugeren kan markere et vilkårligt antal Parter. Brugeren kan ligeledes fjerne markeringen igen, så Parten ikke længere er foretrukken. | | |

| Krav #15 | Søgning på foretrukne Parter | | |
|-----------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan anvende "Søg kun i mine foretrukne Parter" som søgeparameter, i kombination med de øvrige søgekriterier. | | |

| Krav #16 | Markere foretrukne Sager | | |
|-----------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan markere en specifik Sag som en "foretrukken sag" og derved have let adgang til den markerede Sag. Brugeren kan markere et vilkårligt antal Sager. Brugeren kan ligeledes fjerne markeringen igen, så Sagen ikke længere er foretrukken. | | |

| Krav #17 | Søgning på foretrukne Sager | | |
|-----------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan anvende "Søg kun i mine foretrukne sager" som søgeparameter, i kombination med de øvrige søgekriterier. | | |

| Krav #18 | Søgning på foretrukne sagstyper | | |
|-----------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan vælge de sagstyper, som Brugeren oftest søger på (angivet i KLE-nr.), så Brugeren nemt kan afgrænse sine Søgninger i Systemet til disse sagstyper. | | |

| Krav #19 | Afgræsning af søgeresultater | | |
|-----------------|-------------------------------------|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan afgrænse (indsnævre) et søgeresultat yderligere, hvis antallet af forekomster er for stort. |
|--------------|--|

Afgrænsningen kunne fx ske ved at vise, hvor mange resultater der er fundet inden for forskellige kriterier (fx sagstype eller Kildesystem), hvorefter Brugeren kan klikke på en sagstype og dermed frasortere andre typer.

| Krav #20 | Hurtig adgang til Søgning | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren har hurtig adgang til søgefunktionen i Systemet fra en hvilken som helst side. | | |

Hurtig adgang til Søgning kunne fx være i form af en fast søgebjælke.

3.5.4 Krav til Visninger og Delvisninger

Systemet skal give Brugeren et godt Sags- og partsoverblik. Derfor er det af afgørende betydning, at de Delvisninger og Visninger, Brugeren præsenteres for, er lettilgængelige, velstrukturerede og fyldestgørende. Nedenfor er derfor skitseret en række krav til Visninger og Delvisninger i Systemet.

| Krav #21 | Visninger | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte en struktureret præsentation af data og informationer i Visninger.</p> <p>Visninger skal præsenteres overskueligt, intuitivt og ensartet.</p> <p>Visninger skal have konsistent og logisk navigation samt konsistent udseende.</p> | | |

En Visning kunne fx være lister/tabeller og detaljesider.

| Krav #22 | Sortering i Delvisninger | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Brugeren i Delvisninger, der giver overblik over flere Forretningsobjekter, kan sortere Delvisningen i stigende eller faldende orden.</p> <p>Systemet skal understøtte, at der kan sorteres efter bogstaver, tal, dato og klokkeslæt og andre for listen relevante datatyper.</p> | | |

Sorteringen af en liste kunne fx ske ved at klikke på kolonneoverskriften.

| Krav #23 | Afgrænsning af Delvisning | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren i Delvisninger, der giver overblik over flere Forretningsobjekter, kan afgrænse antallet af viste Forretningsobjekter ved at filtrere på indholdet i Delvisningen. | | |

Dette kan fx ske ved at vise, hvor mange Forretningsobjekter der er fundet inden for forskellige kriterier (fx sagstype, Kildesystem, periode), hvorefter Brugeren kan klikke på en sagstype eller en periode og dermed afgrænse Delvisningen.

| Krav #24 | Link mellem Forretningsobjekter | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at hvis en Delvisning af et Forretningsobjekt indeholder informationer om et relateret Forretningsobjekt, kan Brugeren klikke sig videre til en Visning for det relaterede Forretningsobjekt.</p> <p>Det bliver dermed muligt at navigere frem og tilbage mellem forskellige Visninger ved at klikke på/markere informationer om et Forretningsobjekt.</p> | | |

Et eksempel på ovenstående kunne være, at en liste over Sager indeholder en kolonne, der viser den primære Part på Sagen. Det skal her være muligt at klikke på Parten, som er vist i kolonnen og blive ført videre til partsoverblikket for den pågældende Part.

| Krav #25 | Adressebeskyttelse | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (MK) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at adresser for Parter med adressebeskyttelse kun vises til Brugere, som via deres roller har ret til se adresser med adressebeskyttelse.</p> <p>Det skal for alle Brugere være tydeligt, at Partens adresse er beskyttet.</p> | | |

| Krav #26 | Kildesystem | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal sikre, at det tydeligt fremgår i de forskellige Delvisninger, hvilket Kildesystem de fremviste data kommer fra, og som dermed er kilden til data.</p> | | |

Delvisningen kunne fx indeholde navnet på Fagsystemet.

| Krav #27 | Oversigt over Kildesystemer | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Brugere har adgang til en oversigt over de Kildesystemer, der udstiller data i Systemet for den pågældende Kommune.</p> <p>Denne information findes i Støttesystemerne.</p> | | |

| Krav #28 | Eksporter Delvisning | | |
|-----------|----------------------|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Delvisninger kan eksporteres til gængse filformater, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ODF (Open Document Format) eller OOXML (Office Open-XML) • PDF eller tilsvarende • Docx eller tilsvarende • Xlsx eller tilsvarende • Xml • csv <p>Delvisninger kan eksporteres til det eller de formater, der bedst passer til det givne indhold i Delvisningen.</p> <p>Hvilke konkrete filformater Systemet skal kunne eksportere fastlægges i samarbejde med KOMBIT i Etape II (jf. Kontraktens bilag 1).</p> |
|--------------|--|

| | | | |
|-----------------|---|-------|-------------|
| Krav #29 | Print- og eksportvenlig | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Visninger, der printes eller eksporteres som filer, skal have et print- og eksportvenligt layout. | | |

| | | | |
|-----------------|--|-------|-------------|
| Krav #30 | Grafisk illustration af data | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at data kan illustreres grafisk som supplement til almindelige felt- og listevisninger. | | |

Grafisk illustration kan fx være i form af diagrammer (søjle, lagkage mv.), KPI'er (trafiklys, speedometer mv.) og tidslinjer.

| | | | |
|-----------------|---|-------|-------------|
| Krav #31 | Visning af data på kort | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at data med tilknyttet adresse eller koordinater kan vises på et landkort. | | |

Det kunne fx være visning af forekomsten af bjørneklo i en Kommune eller hvor i en Kommune en bestemt type Sager opstår.

| | | | |
|-----------------|--|-------|-------------|
| Krav #32 | Visuel fremstilling af Journalnotater | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Brugeren visuelt kan skelne Journalnotater i lister fra hinanden afhængig af hvilken organisationsenhed, der har skrevet dem.</p> <p>Informationen om Journalnotatets knytning til Organisatorisk enhed hentes i Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks på baggrund af sagsaktøren på den Sag, som Journalnotatet er knyttet til.</p> | | |

Den visuelle differentiering kunne fx være farveforskell.

| Krav #33 | Sammensatte informationer | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan få et overblik, som sammenstiller informationer på tværs af Forretningsobjekter. | | |

Sammenstilling af data kan eksempelvis ske på baggrund af bopælsforhold, familieforhold og bevillinger (se eksempler nedenfor).

| Krav #34 | Opsætning af sammensatte informationer | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Overblikksadministratoren kan sammenstille informationer på tværs af Forretningsobjekter. | | |

Eksempler på sammensatte informationer

Visning af familieforhold (nedenfor vises **eksempler til inspiration** på, hvordan information om familierelationer kan vises i brugergrænsefladen).

| Familiesamling for Knud Knudsen | | | |
|---------------------------------|------------------|-------------|---------------|
| CPR | Navn | Relation | Samme adresse |
| 120460-4711 | Knud Knudsen | Primær part | Ja |
| 120461-4812 | Ulla Hansen | Ægtefælle | Ja |
| 140493-1412 | Pia Hansen | Fælles barn | Ja |
| 161090-1213 | Peter Hansen | Fælles barn | Nej |
| 151188-1414 | Pernille Knudsen | Eget barn | Ja |

| Familiesamling for Ulla Hansen | | | |
|--------------------------------|------------------|--------------------|---------------|
| CPR | Navn | Relation | Samme adresse |
| 120461-4812 | Ulla Hansen | Primær part | Ja |
| 120460-4711 | Knud Knudsen | Ægtefælle | Ja |
| 140493-1412 | Pia Hansen | Fælles barn | Ja |
| 161090-1213 | Peter Hansen | Fælles barn | Nej |
| 151188-1414 | Pernille Knudsen | Ægtefælles særbarn | Ja |

| Familiesamling for Pernille Knudsen | | | |
|-------------------------------------|------------------|------------------|---------------|
| CPR | Navn | Relation | Samme adresse |
| 151188-1414 | Pernille Knudsen | Primær part | Ja |
| 120460-4711 | Knud Knudsen | Far | Ja |
| 180962-6012 | Frida Knudsen | Mor | Nej |
| 120461-4812 | Ulla Hansen | Farens ægtefælle | Ja |
| 140493-1412 | Pia Hansen | Søster | Ja |
| 161090-1213 | Peter Hansen | Bror | Nej |

Visning af bopælssamling (nedenfor vises **et eksempel til inspiration** på, hvordan information om hvilke personer, der bor på adressen, kan vises i brugergrænsefladen).

| Bopælssamling for Søbakkevej 107, 5250 Odense | | |
|---|------------------|-------------|
| CPR | Navn | Relation |
| 120460-4711 | Knud Knudsen | Primær part |
| 120461-4812 | Ulla Hansen | Ægtefælle |
| 140493-1412 | Pia Hansen | Fælles barn |
| 151188-1414 | Pernille Knudsen | Eget barn |
| 201062-1315 | Hans Petersen | |

Visning af bevillinger og effektueringer (nedenfor vises **et eksempel til inspiration** på, hvordan information om hvilke ydelser, en primær Part har fået bevilget, og hvilke ydelser, der allerede er blevet effektueret på den primære Part, kan vises i brugergrænsefladen).

| Bevillinger for Knud Knudsen | | | | | |
|------------------------------|----------------|--------------|-------|------------------|-----|
| Sagstype/KLE | Ydelse | Periode/dato | Beløb | Dispositionsdato | ID |
| Xxx | Førtidspension | 01.01.13-> | Xx,- | 31.10.13 | |
| Xxx | Boligstøtte | 01.01.13-> | Xx,- | 31.10.13 | |
| Xxx | Enkeltydelse | 25.03.13 | Xx,- | 31.03.13 | |
| Xxx | Hjælpemiddel | 17.05.13 | | | xxx |

| Effektueringer på førtidspension for Knud Knudsen | | | | | |
|---|----------------|-----------------------|-------|------------------|--|
| Sagstype/KLE | Ydelse | Periode/dato | Beløb | Dispositionsdato | |
| Xxx | Førtidspension | 01.01.13- 31.01.13 | Xx,- | 31.01.13 | |
| Xxx | Førtidspension | 01.02.13- 28.02.13 | Xx,- | 28.02.13 | |
| Xxx | Førtidspension | 01.03.13- 31.03.13 | Xx,- | 31.03.13 | |

For Forretningsobjektet Virksomhed (Part) kunne det fx dreje sig om at vise virksomheder ejet af samme person, på samme lokation, eller virksomheder ejet af anden virksomhed.

3.5.5 Use case 03: Foretag tværkommunalt opslag

| Use case nr: | 03 |
|--|---|
| Navn: | Foretag tværkommunalt opslag |
| Formål, beskrivelse og afgrænsning: | <p>Brugeren ønsker at se, om en Part har haft relevante Sager i en tidligere bopælskommune.</p> <p>Et eksempel på en brugersituation kan være, at en Sagsbehandler på en socialsag har behov for at se, om en netop tilflyttet Part har haft en lignende Sag i den tidligere bopælskommune.</p> <p>Der vises kun meget begrænsede informationer om de tidligere Sager, og der logges en tekstuel begrundelse for hver opslag, så man kan efterprøve, om Brugeren var berettiget til at foretage opslaget.</p> |
| Igangsættende aktør: | Bruger |
| Igangsættende hændelse: | Brugeren har fået behov for at se, om en Part har haft relevante Sager i tidligere bopælskommuner. |
| Startbetingelser: | <p>Brugeren er logget på Systemet og er tildelt de fornødne rettigheder både hos egen Kommune og hos de Kommuner der efterspørges indsigt hos (jf. krav #206 Delegering).</p> <p>Brugeren har fremsøgt den pågældende Part.</p> |
| Hovedforløb: | |
| <ul style="list-style-type: none"> Brugeren vælger funktionen "Tværkommunalt opslag" og får vist en liste over perioder, hvor Parten har boet i en anden Kommune, og hvilken Kommune Parten boede i hvornår. Brugeren vælger en af perioderne. Brugeren skal angive en tekstuel begrundelse for, at Brugeren ønsker indsigt i den pågældende Kommunes tidligere Sager. Begrundelsen logges i sikkerhedsloggen, så både Brugers egen Kommune og Kommunen der efterspørges indsigt hos kan se, at Brugeren har foretaget opslaget. Systemet viser en liste over Sager fra den pågældende periode i den pågældende Kommune. Listen viser kun Sager inden for de dataafgrænsninger, der ligger i Brugers | |

| | |
|--|---|
| delegerede rettigheder fra den Kommune, der efterspørges indsigt hos. Listen viser kun begrænsede informationer om Sagerne (fastlægges med udgangspunkt i begrebs- og informationsmodellen, jf. underbilag 2A, i samarbejde med KOMBIT i Etape II, jf. Kontraktens bilag 1). | |
| <i>Alternative forløb:</i> | |
| | |
| <i>Slutresultat:</i> | Brugeren har set en liste af Sager fra en anden Kommune, og Brugerens begrundelse er logget i sikkerhedsloggen. |
| <i>Sluttilstand:</i> | Et lognotat er gemt i sikkerhedsloggen. |
| <i>Bemærkninger:</i> | |
| | |

| Krav #35 | Use case 03: Foretag tværkommunalt opslag | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte use case 03. | | |

3.5.6 Use case 04: Skriv Journalnotat

| Use case nr: | 04 |
|--|---|
| <i>Navn:</i> | Skriv Journalnotat |
| <i>Formål, beskrivelse og afgrænsning:</i> | <p>Brugeren ønsker at oprette og journalisere et Journalnotat via Systemet og ned på en Sag i et ESDH-/fagsystem. Notatet er dog ikke et egentligt Journalnotat, før det er modtaget af ESHD-/fagsystemet og oprettet som Journalnotat på en Sag.</p> <p>En typisk brugersituation er, at Brugeren arbejder i en frontendfunktion og modtager mange telefonopkald eller personlige henvendelser fra Parter i Kommunens Sager. Brugeren får i denne situation informationer fra den primære Part eller Brugeren gør sig på baggrund af samtalen nogle overvejelser, der skal dokumenteres i et Journalnotat på en Sag. Brugeren har behov for at kunne oprette mange Journalnotater hurtigt og ønsker derfor at bruge Systemet til dette, frem for at skulle åbne og arbejde i de enkelte ESDH-/fagsystemer.</p> <p>Et andet eksempel på en brugersituation er, at en medarbejder på en skole, institution eller et behandlingscenter får behov for at registrere et notat på en Sag uden dog at have adgang til det relevante ESDH-/fagsystem.</p> <p>Når et notat først er sendt til det relevante ESDH-/fagsystem, kan det ikke redigeres via Systemet.</p> |
| <i>Igangsættende aktør:</i> | Bruger |
| <i>Igangsættende hændelse:</i> | <p>Eksempler på hændelser, der kan udløse et behov for at skrive et Journalnotat via Systemet:</p> <ul style="list-style-type: none"> Borger eller anden Part (fx virksomhed) henvender sig til Kommunen med et spørgsmål, fx vedr. ansøgning om en kommunal ydelse. Brugeren ønsker at dokumentere, at der er givet vejledning om emnet. Borger eller anden Part (fx virksomhed) henvender sig til Kommunen med en ny oplysning, der har relevans for en eller flere Sager. |
| <i>Startbetingelser:</i> | Brugeren er logget på Systemet og er tildelt de fornødne rettigheder. |

| | |
|---|--|
| | Brugeren har fremsøgt den pågældende Part. |
| Hovedforløb: | |
| Skriv Journalnotat på eksisterende Sag | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren skriver et notat. Brugeren kan vælge at skrive notatet manuelt med egne ord eller vælge en foruddefineret standardtekst. • Brugeren udfylder de nødvendige Metadata i det omfang, at disse ikke udfyldes automatisk af Systemet. • Hvis Brugeren har aktiveret notatfunktionen fra en specifik Sag, påfører Systemet et eksisterende Sags-id på notatet. Hvis ikke, fremsøger/vælger Brugeren den relevante Sag på Parten. • Hvis Brugeren vurderer, at notatet er relevant for flere Sager (fx fordi samme oplysning er relevant for flere familiemedlemmers forskellige Sager), kan Brugeren vælge at påføre flere Sags-id til samme notat (et selvstændigt notat med samme ordlyd vil blive sendt til hver Sag). • Brugeren bekræfter/godkender afsendelsen af notatet. • Systemet sender notat(er) til de(t) korrekte ESDH-/fagsystem(er). | |
| Alternative forløb: | |
| Skriv Journalnotat uden sagsreference | |
| <p>Hovedforløbet for oprettelse af et Journalnotat er det ovenfor skitserede. Hvis der ikke eksisterer en Sag, som Brugeren kan journalisere sit notat på, er Brugeren dog nødt til at bede om, at ESDH-/fagsystemet selv opretter en Sag, hvilket skitseres nedenfor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren skriver et notat. Brugeren kan vælge at skrive notatet manuelt med egne ord eller vælge en foruddefineret standardtekst. • Brugeren udfylder de nødvendige Metadata i det omfang, at disse ikke udfyldes automatisk af Systemet. • Brugeren forsøger at fremsøge en relevant Sag på Parten, men finder ikke nogen. Brugeren vælger, at notatet skal sendes uden sagsreference. • Brugeren udfylder de nødvendige sagsmetadata i det omfang, at disse ikke udfyldes automatisk af Systemet, inkl. klassifikation og hvilket ESDH-/fagsystem notatet skal sendes til. • Brugeren bekræfter/godkender afsendelsen af notatet. • Systemet sender notatet til det korrekte ESDH-/fagsystem. | |
| Slutresultat: | Brugeren har skrevet et notat. Brugeren har fået vished for, at Systemet har sendt notatet til de(t) korrekte ESDH-/fagsystem(er), og at notatet er modtaget af de(t) korrekte ESDH-/fagsystem(er). Det er nu op til ESDH-/fagsystemet at omforme notatet til et egentligt Journalnotat og hhv. knytte Journalnotat til en eksisterende Sag eller oprette en ny Sag. |
| Sluttilstand: | Notat (og evt. Sag) er sendt fra Systemet til de(t) korrekte ESDH-/fagsystem(er). |
| Bemærkninger: | |
| <p>I nogle tilfælde vil Brugeren skrive notatet <u>først</u> og fremfinde/udpege Part eller Sag <u>efterfølgende</u>.</p> <p>I andre tilfælde vil Brugeren skrive notatet med udgangspunkt i en <u>allerede fremfundet/udpeget</u> Part eller Sag.</p> <p>Hvis Brugeren har lov til at se Parter og Sager fra flere Myndigheder, vil et nyt notats tilhørsforhold til en Myndighed være bestemt af den tilknyttede Sags (eller Part, hvis der endnu ikke findes en Sag) tilhørsforhold til Myndighed.</p> | |

| Krav #36 | Use case 04: Skriv Journalnotat | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte use case 04. | | |

I tillæg til beskrivelsen i use case 04 har vi følgende uddybende og supplerende krav.

| Krav #37 | Opsætning af prædefineret tekst | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at en Kommune kan opsætte prædefineret tekst til brug ved oprettelse af Journalnotater. | | |

| Krav #38 | Midlertidig persistering af Journalnotat | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal lagre afsendte Journalnotater, indtil der er modtaget en kvittering for succesfuld aflevering af Journalnotatet, dog højst i et fastsat antal dage.</p> <p>Hvis der ikke er modtaget en kvittering inden for det fastsatte antal dage, skal Systemet generere en fejl, der vises i listen for fejlbehæftede Journalnotater.</p> <p>Antallet af dage fastlægges i Etape II (jf. Kontraktens bilag 1).</p> | | |

Antallet af dage journalnotatet skal persisteres kunne fx være 14 dage.

Når et notat sendes til Fordelingskomponenten, kan det ved tekniske uoverensstemmelser eller ved fejladressering blive afvist af ESDH-/fagsystemet. I disse tilfælde sendes en fejlbesked tilbage til Systemet (jf. afsnit 3.8.3). Krav til den brugermæssige håndtering af disse fejl er beskrevet nedenfor.

| Krav #39 | Liste for fejlbehæftede Journalnotater | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Overblikksadministratoren kan se en liste over fejlbehæftede Journalnotater med angivelse af data for fejlen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dato og tid for fejlen • fejltypen (forståelig for en Administrator) • Brugeren som har oprettet notatet • notatet • KLE-nummer • Kildesystem | | |

Fejlbehæftede Journalnotater kan enten være afsendte Journalnotater, hvor der ikke er modtaget nogen tilbagemelding fra Fordelingskomponenten, eller det kan være afsendte Journalnotater, hvor der er modtaget en fejlbesked tilbage fra Fordelingskomponenten.

| Krav #40 | Rediger og gensend notat | | |
|-----------|--------------------------|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Overblikksadministratoren kan redigere metadata for et notat, der er fejlmeldt fra Fordelingskomponenten, og kan gensende notatet til Fordelingskomponenten. |
|--------------|--|

Metadata for notatet er fx KLE-nummer og Kildesystem.

| | | | |
|-----------------|---|-------|-------------|
| Krav #41 | Slet fejlbehæftet Journalnotat | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Overblikksadministratoren i listen over fejlbehæftede Journalnotater kan vælge at slette en eller flere fejl og dermed rydde op i listen. | | |

3.5.7 Use case 05: Registrer særlige tværgående bemærkninger om en Part

| | |
|--|--|
| Use case nr: | 05 |
| Navn: | Registrer særlige tværgående bemærkninger om en Part |
| Formål, beskrivelse og afgrænsning: | <p>Brugeren ønsker at registrere eller opdatere særlige tværgående bemærkninger om en Part direkte i Systemet i et eller flere bemærkningsfelter.</p> <p>Karakteristisk for denne type informationer er, at de ikke er sagsspecifikke, og at de ikke kan hentes i et eksisterende register/Kildesystem. Derfor knyttes informationen til Parten og ikke til en Sag.</p> <p>En typisk brugersituation er, at Brugeren får nogle informationer om en Part, og Brugeren vurderer, at disse informationer er vigtige at dele med andre sagsbehandlere, der arbejder med Sager på Parten.</p> <p>Informationer, som Brugeren ønsker at registrere eller opdatere, er fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At den primære Part har behov for tolkebistand i forbindelse med sin kontakt til Kommunen samt det sprog, der skal tolkes på. • At den primære Part har behov for særlig praktisk hjælp ved henvendelse til Kommunen, fx fordi den primære Part sidder i kørestol. • At den primære Part midlertidigt skal kontaktes på en alternativ adresse, der ikke er folkeregisteradressen, fx fordi vedkommende pga. hjemlige problemer bor et par måneder hos sin søster. <p>Brugeren skal sikre sig Partens samtykke til registrering af informationen, hvis dette tilsiges af persondataloven.</p> <p>Informationerne gemmes udelukkende i Systemet og sendes ikke til et Kildesystem. Fællesoffentlige grunddata om Parten (fx adresse), som ligger i et eksisterende Grunddataregister (fx CPR), vedligeholdes fortsat i de relevante registre og ikke via Systemet.</p> <p>Informationerne kan ses af alle Systemets Brugere inden for en Kommune. Der er ingen mulighed for rettighedsstyring på de tværgående bemærkninger.</p> |
| Igangsættende aktør: | Bruger |
| Igangsættende hændelse: | Den hændelse, der kan udløse et behov for at registrere eller opdatere særlige tværgående bemærkninger, er, at sagsbehandleren bliver opmærksom på, at der er information, der skal registreres/opdateres. |
| Startbetingelser: | <p>Brugeren er logget på Systemet og er tildelt de fornødne rettigheder.</p> <p>Brugeren kender en eller flere særlige tværgående bemærkninger om en Part og vurderer, at disse er relevante og lovligt kan registreres på tværs af</p> |

| | |
|--|--|
| | Kommunen. I Systemet er der konfigureret, hvilke bemærkningsfelter Brugeren kan registrere særlige tværgående bemærkninger i. |
| Hovedforløb: | |
| Registrer ny tværgående bemærkning | |
| <ul style="list-style-type: none"> Brugeren fremfinder en Part og får vist partsoverblikket. Brugeren vælger hvilken type tværgående bemærkning, hun ønsker at registrere. Brugeren registrerer den nye tværgående bemærkning om Parten i de for bemærkningstypen viste felter og gemmer informationen. Visse Metadata, fx Brugers navn samt dato, udfyldes automatisk af Systemet. | |
| Alternative forløb: | |
| Rediger eksisterende tværgående bemærkning | |
| <ul style="list-style-type: none"> Brugeren fremfinder en Part og kigger på overblikket over Partsinformationer, herunder de særlige tværgående bemærkninger. Brugeren vælger den tværgående bemærkning, som skal ændres, og redigerer denne. Det registreres på informationen, at den er blevet ændret med dato/tid og brugeridentifikation. | |
| Slutresultat: | Brugeren har registreret eller opdateret særlige tværgående bemærkninger om Parten inkl. metadata direkte i Systemet i et eller flere bemærkningsfelter. |
| Sluttilstand: | De særlige tværgående bemærkninger om den primære Part inkl. metadata er gemt. |
| Bemærkninger: | |
| Hvis Brugeren (via delegering af adgang jf. krav #206) har lov til at se Parter fra både egen Kommune og andre Kommuner, vil en ny tværgående bemærkning på en Part blive synlig for den Kommune, som Parten på tidspunktet for oprettelsen af bemærkningen bor i. | |

| | | | |
|-----------------|--|-------|-------------|
| Krav #42 | Use case 05: Registrer særlige tværgående bemærkninger om en Part | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte use case 05. | | |

I tillæg til beskrivelsen i use case 05 har vi følgende uddybende og supplerende krav.

| | | | |
|-----------------|---|-------|-------------|
| Krav #43 | Opsætning af bemærkningsfelter | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Overblikksadministratoren kan opsætte Kommunens brug af tværgående bemærkninger. Overblikksadministratoren kan opsætte følgende: <ul style="list-style-type: none"> Hvilke bemærkningstyper Kommunen vil anvende Hvilke felter den enkelte bemærkningstype indeholder samt indholdet af værdilister Hvilken visuel markering bemærkningstypen skal have | | |

| | | | |
|-----------------|--------------------------------|-------|-------------|
| Krav #44 | Flere bemærkningsfelter | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan registrere flere bemærkningsfelter på samme Part til at varetage forskellige typer af tværgående bemærkninger. |
|--------------|---|

| Krav #45 | Kommunespecifikke bemærkningsfelter | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at bemærkningsfelter er Kommunespecifikke. Dvs., en bemærkning oprettet af en Bruger i en specifik Kommune kun må kunne ses af andre Brugere i samme Kommune. | | |

| Krav #46 | Visuel adskillelse af bemærkningsfelter | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at bemærkningsfelter adskiller sig visuelt fra hinanden (på baggrund af bemærkningstype) og fra resten af brugergrænsefladen. | | |

Den visuelle adskillelse kunne fx ske ved brug af farver, ikoner eller advarselsmarkeringer.

| Krav #47 | Gyldighedsperiode på bemærkninger | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan opsætte en gyldighedsperiode (dvs. en tidsbegrænsning) på sin bemærkning, så bemærkningen først vises efter en given dato og ikke vises efter periodens udløb. | | |

| Krav #48 | Historik på bemærkningsfelter | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at tidligere bemærkninger vises i de enkelte bemærkningsfelter med angivelse af, hvilken Bruger der har registreret eller opdateret bemærkningen og dato for ændringen. | | |

| Krav #49 | Udveksling af tværgående bemærkninger | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal være forberedt på at kunne udveksle tværgående bemærkninger med andre systemer. | | |

3.5.8 Krav til administration af Sags- og partsoverblikket

Systemet skal give Overblikksadministratorer mulighed for at vedligeholde og tilpasse Sags- og partsoverblikket, så det vedbliver med at være et relevant og effektivt værktøj, når omverdenen forandrer sig. Nedenfor skitseres en række krav til understøttelse af administrative opgaver.

| Krav #50 | Målrettet Visning | | |
|-----------|-------------------|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| Krav #51 | Overblikksadministrator for Organisatorisk enhed | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Overblikksadministrator skal være tilknyttet en eller flere Organisatoriske enheder og dermed har rettigheder til at opsætte Visninger for den/de Organisatoriske enheder, som vedkommende er tilknyttet. | | |

Når en Overblikksadministrator skal opbygge en ny Visning, skal hun kunne vælge mellem et antal standardvisninger, som hun kan tilpasse, eller vælge at starte med en tom Visning. Standardvisningerne konfigureres af Leverandøren i forbindelse med visningspakkerne (jf. Option 6.1.1), men Systemet skal indeholde funktionalitet til, at standardvisninger kan konfigureres centralt og derefter distribueres til Overblikksadministratorerne i Kommunerne.

| Krav #52 | Standardvisninger | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at standardvisninger konfigureret af Leverandøren kan distribueres til Overblikksadministratorer i Kommunerne, så hun kan vælge dem og evt. tilpasse dem. | | |

Konfigurationen af en Visning består først og fremmest i at vælge, hvilke Delvisninger Visningen skal indeholde. Overblikksadministratoren vælger Delvisningerne fra et delvisningskatalog.

| Krav #53 | Delvisningskatalog | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Overblikksadministratoren kan vælge standard-delvisninger fra et delvisningskatalog og derefter tilpasse dem og placere dem i en Visning. | | |

En Delvisning i en Visning kan tilpasses af Overblikksadministratoren. Overblikksadministratoren skal kunne tilpasse hvilke informationer, der skal vises i Delvisningen fx ved selv at tilføje og fjerne felter eller kolonner, ved at sætte filtreringsregler på indholdet eller ved at flytte rundt på rækkefølgen af de viste data.

| Krav #54 | Tilpas Delvisning | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Overblikksadministratoren ved opsætningen af en Delvisning kan til- og fravælge informationsindhold fra Sags- og partsoverblikkets datagrundlag (jf. 3.8 Integration) samt bestemme rækkefølgen, data vises i. | | |

| Krav #55 | Prioritering af elementer | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at det af Overblikksadministratoren for hvert skærmbillede kan bestemmes, hvilken rækkefølge elementerne skal loades, renderes og vises i. | | |

Sags- og partsoverblikkets detaljerede Visninger (jf. Use case 01: Find Part og se informationer) vil blive konfigureret/udviklet løbende efterhånden som flere data bliver tilgængelige via Optionen for

udvikling af visningspakker (se afsnit 6.1.1). Dog skal der på overtagelsesdagen være konfigureret/udviklet et mindre antal grundlæggende detaljerede Visninger, så det er muligt for KOMBIT at teste den grundlæggende brugerrettede struktur i Systemet.

Denne afgrænsning af Systemet på overtagelsesdagen gælder kun de detaljerede Visninger og dermed ikke søgefunktioner og resultatlistor mv. Her forventes fuldt dækkende Visninger.

De detaljerede Visninger på overtagelsesdagen kunne fx være:

- 2-3 versioner af et partsoverblik tilpasset forskellige faggrupper
- 2-3 versioner af et sagsoverblik tilpasset forskellige faggrupper
- 1 ydelsesoverblik

| Krav #56 | Detaljerede Visninger på overtagelsesdagen | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (MK) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal på overtagelsesdagen indeholde minimum 8 detaljerede Visninger med Delvisninger (jf. UC 01), som kombinerer data fra følgende datakilder: <ul style="list-style-type: none"> • CPR (via Serviceplatformen, jf. 3.8.4) • CVR (via Serviceplatformen, jf. 3.8.4) • Sygesikring (via Serviceplatformen, jf. 3.8.4) • Sags- og Dokumentindeks (jf. 3.8.2.1) • Ydelsesindeks (jf. 3.8.2.2) • Advismodulet (jf. 3.8.5) | | |

| Krav #57 | Navngive og gruppere Visninger | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Overblikksadministratoren kan navngive og gemme Visninger samt gruppere dem. | | |

Grupperingen af gemte Visninger kan fx ske ud fra det fagområde eller den arbejdsopgave, som opsætningen er rettet imod.

| Krav #58 | Kopier, rediger og slet Visning | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Overblikksadministratoren kan kopiere, redigere og slette Visninger efter behov. | | |

| Krav #59 | Publicering af Visning | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Overblikksadministratoren kan oprette og ændre Visninger i en kladdeversion, som ikke kan ses af Brugere. Først når Visningen publiceres, vises ændringerne for Brugere. | | |

| Krav #60 | Flere Visninger | | |
|-----------|-----------------|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at en Bruger kan tilknyttes flere forskellige Visninger. Det understøtter, at en Bruger kan have flere arbejdsmæssige funktioner og derfor har behov for at anvende forskellige Visninger. |
|--------------|---|

| Krav #61 | Primær Visning | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan vælge, hvilken Visning der er den primære for Brugeren, og dermed er den Visning der vises, når Brugeren logger på Sags- og partsoverblikket. | | |

| Krav #62 | Brugertilpasning af Visninger | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren selv kan tilpasse indholdet af en tildelt Visning ved at tilføje og/eller fjerne indhold samt kunne redigere i Delvisninger. Denne tilpasning skal kun slå igennem for Brugers egne Visninger og Delvisninger. | | |

| Krav #63 | Kommunespecifik brugergrænseflade | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at designelementer i brugergrænsefladen kan opsættes til den enkelte Kommune. | | |

Designelementer kunne fx være logo, farve og font.

| Krav #64 | Kommunespecifikke prints | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at designelementer i printvenlige udgaver af brugergrænseflader kan opsættes til den enkelte Kommune. | | |

Designelementer kunne fx være logo, farve og font.

| Krav #65 | Konfigurationsstyring | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal sikre, at den kommunespecifikke konfiguration af Systemet ikke påvirkes af nye releases af Systemet. Det skal ikke være nødvendigt at genkonfigurerer Systemet efter en ny release deployes. | | |

Den kommunespecifikke konfiguration kunne fx omfatte opsætning og tildeling af Visninger og Delvisninger, opsætning og tildeling af faste Søgninger og kommunetilpasning af design.

| Krav #66 | Kommunikation til Overblikksadministratorer | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at KOMBIT via Systemet kan orientere Overblikksadministratorer om nye funktioner, Delvisninger og Visninger i Systemet. | | |

Det kunne fx være i form af en blog eller nyhedsfunktionalitet.

3.6 Arkitektur

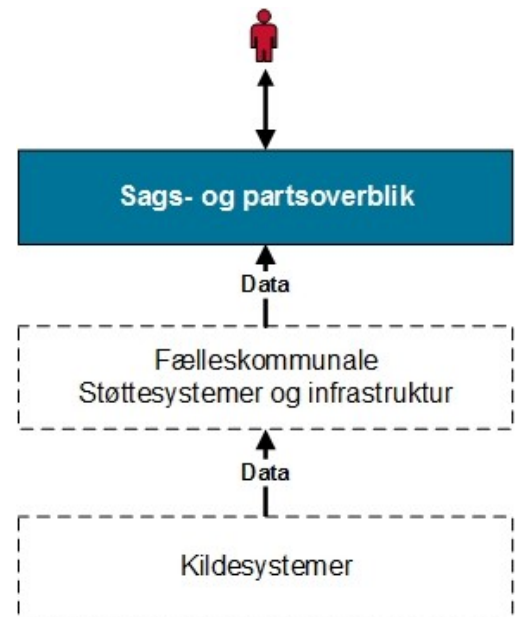
Den overordnede arkitektur for Sags- og partsoverblikket er illustreret i figur 12, som viser, hvordan Sags- og partsoverblikket udstiller data fra Støttesystemerne.

De tværgående støttesystemer skal it-understøtte fælleskommunale forretningsservices, der anvendes bredt i kommunale forvaltninger og domæner. Støttesystemer modtager data om Sager, Dokumenter, Bevilgede og effektuerede ydelser mv. fra underliggende Kildesystemer, herunder kommunelokale ESDH-/fagsystemer og fra fællesoffentlige registre som fx CPR og CVR.

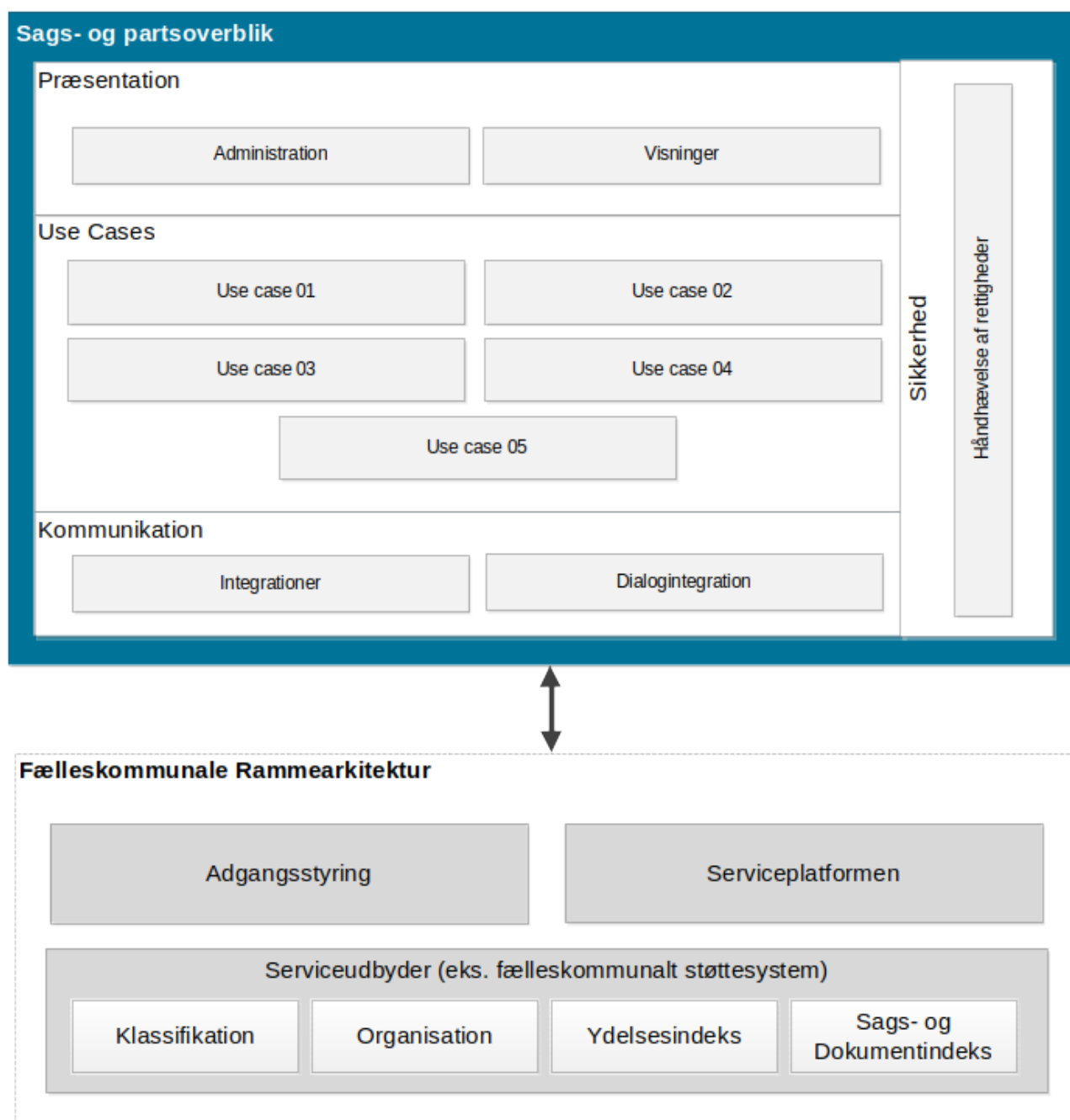
3.6.1 Målarkitektur for Sags- og partsoverblikket

Det er vigtigt for Sags- og partsoverblikkets succes, at det har en velfungerende, løst koblet Integration til de fælleskommunale Støttesystemer.

Sags- og partsoverblikkets logiske opbygning er illustreret i nedenstående målarkitekturfigur, der med sine arkitekturlag bygger bro til Støttesystemerne. Det er en konceptuel figur, som skal opfattes som et logisk billede af de overordnede systemkomponenter, og som altså ikke viser den fysiske eller tekniske arkitektur.



Figur - Overordnet arkitektur for Sags- og partsoverblik



Figur 12 Målarkitektur for Sags- og partsoverblikket

3.6.1.1 Præsentation

Det øverste lag i modellen illustrerer de brugergrænseflader, som Sags- og partsoverblikkets Brugere kan tilgå. Der er således tale om en form for administrationsgrænseflade, hvor Overblikksadministratorer fx kan konfigurere Visninger. Derudover er der behov for Visninger, der understøtter Brugerens arbejdsgange.

Krav til præsentationslaget er nærmere beskrevet i afsnit 5.4.

3.6.1.2 Use cases

Det andet lag illustrerer de processer, som understøtter anvendelsen af Sags- og partsoverblikket. Dette lag udgør Sags- og partsoverblikkets brugervendte krav og er nærmere beskrevet i afsnit 3.5.

3.6.1.3 Kommunikation

Dette lag illustrerer Systemets Integrationer til de fælleskommunale Støttesystemer, som er nærmere beskrevet i afsnit 3.8, samt Dialogintegration, som er nærmere beskrevet i afsnit 5.1.

3.6.1.4 Sikkerhed

Dette lag illustrerer KOMBITs behov for at kunne håndhæve sikkerheden i Sags- og partsoverblikket, der er tæt koblet med Støttesystemet Adgangsstyring, som fx håndterer, hvem der må og kan logge ind, og hvilken adgang Brugeren efterfølgende har til at tilgå data.

Krav til Systemets sikkerhed er nærmere beskrevet i afsnit 5.7.

| Krav #67 | Sags- og partsoverblikkets tekniske arkitektur | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Sags- og partsoverblikkets tekniske arkitektur skal opbygges lagdelt, hvor der ikke er bindinger mellem de enkelte lag i arkitekturen. | | |

Med lagdelt arkitektur menes fx, at Systemet er opdelt i præsentationslag, forretningslogiklag og dataadgangslag.

3.6.2 Arkitekturprincipper

Krav om efterlevelse af relevante arkitekturprincipper er beskrevet i afsnit 5.1.

3.7 Belastningsprofil

Dette afsnit beskriver forventningerne til Sags- og partsoverblikkets belastningsprofil. Belastningsprofilen stiller både krav til Systemet og til driften af Systemet. De afledte driftskrav fx til dimensionering af Driftsmiljø og åbningstider håndteres i Driftskontrakten (jf. bilag 7.2.A, 7.3.A og 7.4.A). Belastningsprofilen udtrykker alene et skøn og er dermed behæftet med væsentlig usikkerhed. Tallene har ikke nogen kontraktmæssig eller vederlagsmæssig betydning, medmindre dette eksplicit fremgår af 7.2.B, 7.3.B eller 7.4.B, og er derfor udelukkende angivet for at give Leverandøren en ide om KOMBITs formodning ved Kontraktens indgåelse og forpligter derved ikke KOMBIT til at sikre, at tallene realiseres.

3.7.1 Forudsætninger

Belastningsprofil er udarbejdet ud fra følgende forudsætninger:

1. Belastningen af Sags- og partsoverblikket vurderes grundlæggende i antal partsopslag. Et partsopslag er en Søgning efter en Part samt efterfølgende navigation i Partens oplysninger (2-5 viste skærbilleder pr. partsopslag).
2. Brug af Systemets brugergrænseflade til Sags- og partsoverblikket er som følger:
 - 20 pct. af Brugerne forventes at lave 10 partsopslag pr. time (Borgerservice)
 - 40 pct. af Brugerne forventes at lave 2 partsopslag pr. time (Sagsbehandlere)
 - 30 pct. af Brugerne forventes at lave 1 partsopslag pr. time (Sagsbehandlere)
 - 10 pct. af Brugerne forventes at lave 1 partsopslag hver 2. time
3. Peak faktor er sat til 5* normbelastningen fra Brugerne
4. Stigning i anvendelse af Systemet forventes til at gå op med 25 % pr. år pga. øget anvendelighed for flere brugergrupper.

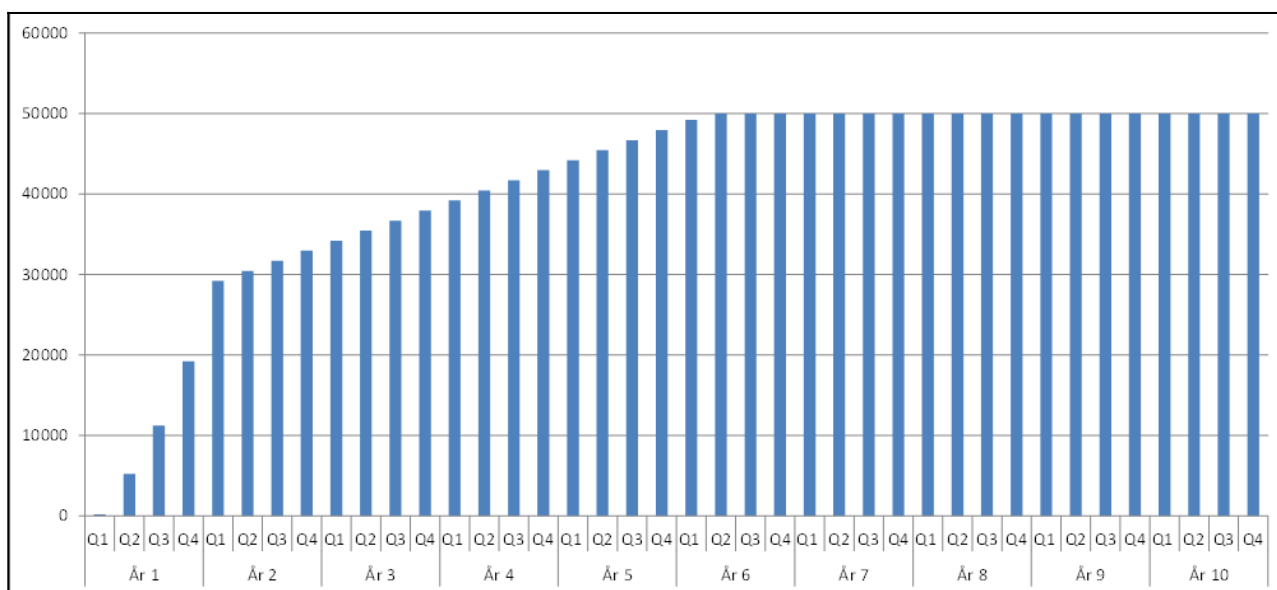
3.7.2 Antal Brugere

Antallet af Brugere af Sags- og partsoverblikket forventes at udvikle sig på følgende måde. Første kvartal starter på Systemets første ibrugtagelsesdato.

| Kvartal | Antal Brugere |
|------------|---------------|
| 1. kvartal | + 200 |
| 2. kvartal | + 5.000 |
| 3. kvartal | + 6.000 |
| 4. kvartal | + 8.000 |
| 5. kvartal | + 10.000 |

Tabel 8 Udvikling i antal Brugere på Sags- og partsoverblikket.

Efter 5. kvartal forventes antallet af Brugere at vokse med ca. 5.000 om året. Antallet af Brugere forventes ikke at overstige 50.000, men Systemet skal være skalérbart op til 100.000 Brugere.



Figur 13 Udvikling i antallet af Brugere af Sags- og partsoverblikket

3.7.3 Superbrugere og adgang til support

Ud af ovenstående brugerskare vil nogle være superbrugere, instruktører og Overblikksadministratorer. Den enkelte Kommune bestemmer selv strukturen for og antallet af superbrugere, instruktører og Overblikksadministratorer.

Der er dog en begrænsning på antallet af navngivne Brugere, som må tage direkte kontakt til Leverandøren i forbindelse med spørgsmål eller fejl. I et scenarie med 50.000 Brugere af Systemet forventes antallet at være 500 navngivne superbrugere og 500 navngivne Administratorer.

3.7.4 Baseline for Brugere

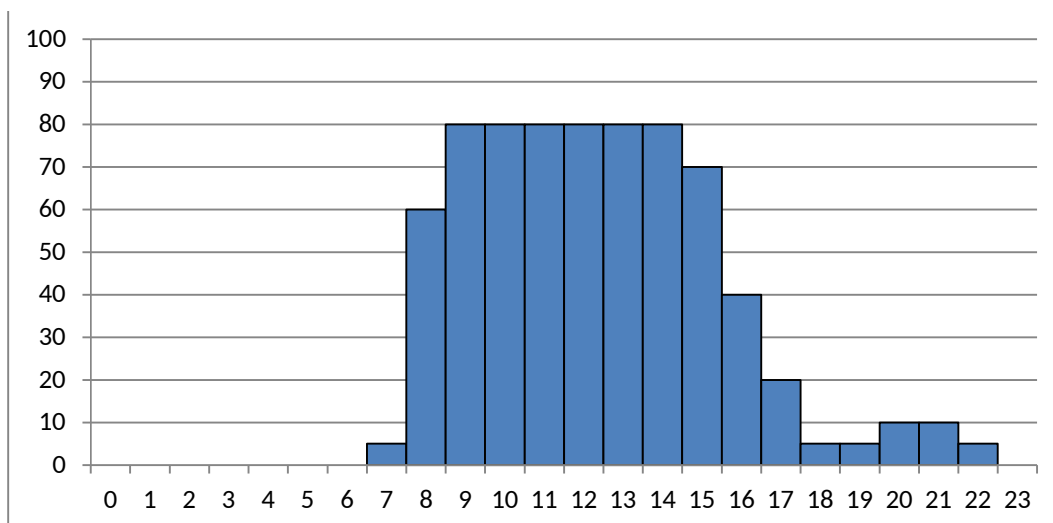
For at sikre Leverandøren et fundament at basere Systemets driftsøkonomi på, indføres en baseline for antallet af Brugere, som KOMBIT betaler for.

Baseline = 20.000 Brugere

3.7.5 Belastningsprofil for en hverdag

Belastningen af Sags- og partsoverblikket forventes at variere hen over dagen. Det forventes ikke, at brugen af Sags- og partsoverblikket vil være forskelligt over de forskellige hverdage og der

forventes ikke nogen væsentlig brug af Systemet i weekenden. Nedenstående belastningsprofil hen over en dag er derfor kun vist for en hverdag.

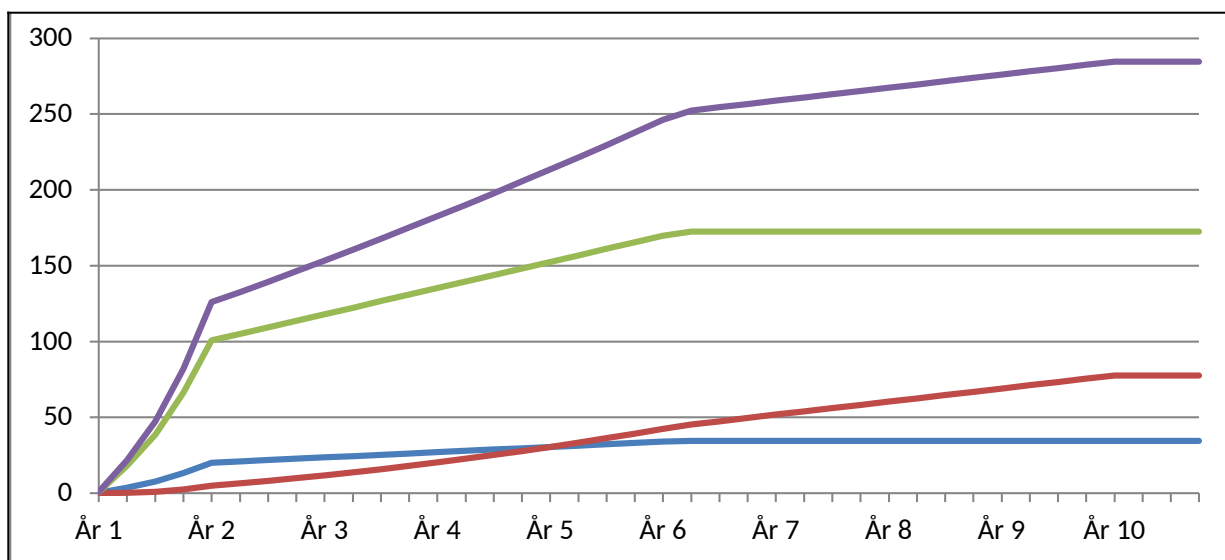


Figur 14 Procentuel andel af aktive Brugere i Sags- og partsoverblikket pr. time på hverdage

På længere sigt forventes et generelt pres på øget åbningstid hos Kommunerne, hvilket kan betyde større belastning i aften timerne samt en større belastning i weekender.

3.7.6 Antal partsopslag

Af ovenstående udvikling i antal Brugere og belastningsprofilen for en hverdag kan udviklingen i maksimalt antal partsopslag pr. sekund udledes. Nedenfor vises den forventede udvikling over de første 10 år.



Figur 15 Antal partsopslag pr. sekund

Figuren viser følgende kurver:

- Blå = Forventede partsopslag pr. sekund
- Rød = Anslået vækst ved udvidet brug af Systemet
- Grøn = Sikkerhedsmargin
- Lilla = Summen af de tre andre kurver

3.7.6.1 Option på Sagsoverblik via Borger.dk

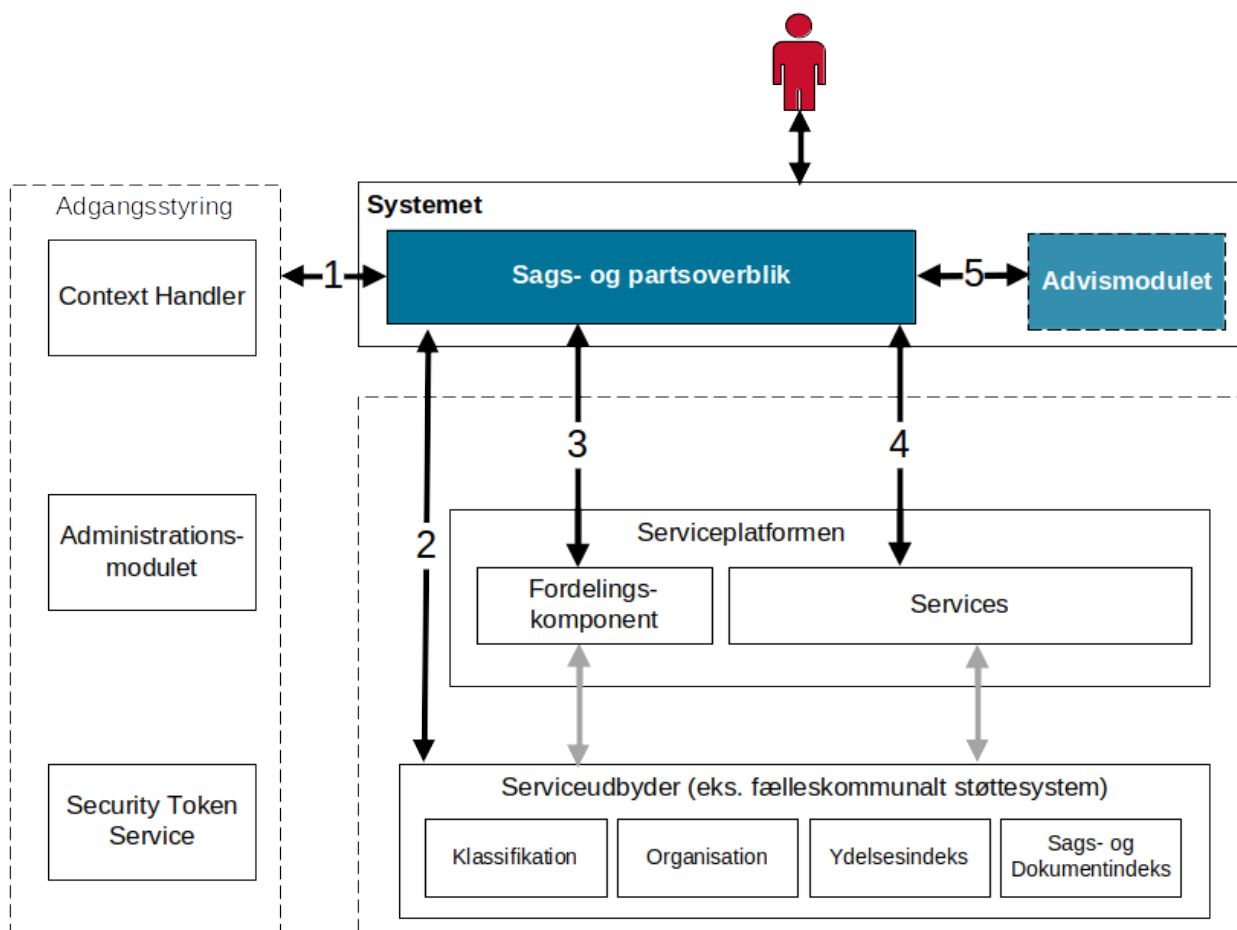
Skulle KOMBIT vælge at aftage Optionen "Sagsoverblik via Borger.dk" (jf. afsnit 6.1.3), hvorved borgere fra en, flere eller alle Kommuner får adgang til data om deres Sager, vil belastningsprofilen for Systemet blive påvirket. KOMBIT regner dog med, at forøgelsen i antal partsopslag på denne baggrund vil være ubetydelig i forhold til den generelle belastningsprofil for Systemet.

3.8 Integration

Rammearkitekturen er grundlæggende i det kommunale it-landskab og skal gøre det enklere og billigere for Kommunerne at bevare sammenhængen mellem de kommunale it-løsninger, selvom de drives af forskellige leverandører.

Sags- og partsoverblikket er ikke sagsbærende i sig selv, men udstiller data fra Støttesystemerne (Sag- og Dokumentindeks, Ydelsesindeks, Klassifikation og Organisation). Derfor er det væsentligt for Sags- og partsoverblikkets succes, at der etableres de nødvendige Integrationer til Støttesystemerne.

Nedenstående figur illustrerer Sags- og partsoverblikkets fem nødvendige Integrationer: 1) Integration til Adgangsstyring, 2) Integration til Serviceudbydere, 3) Integration til Fordelingskomponenten, 4) Integration til Serviceplatformen samt 5) Integration til Advismodulet.



Figur 16 Sags- og partsoverblikkets Integrationer

3.8.1 Integration til Adgangsstyring (Integration #1)

Sags- og partsoverblikkets Integration til det fælleskommunale Støttesystem Adgangsstyring håndteres i afsnit 5.7 Sikkerhed.

3.8.2 Integration til Serviceudbydere (Integration #2)

For så vidt angår de i dette afsnit angivne vilkår for integration, skal det bemærkes, at disse løbende vil blive uddybet og præciseret i takt med at Støttesystemerne bliver etableret. Den forventede tidsplan for Støttesystemernes hovedmilepæle fremgår af bilag 8. Leverandøren skal til enhver tid overholde de gældende integrationsvilkår som bliver offentliggjort.

3.8.2.1 Sags- og Dokumentindeks

Sags- og partsoverblikket henter i Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks bl.a. overblikket over en Parts Sager og metadata om Sagerne.

| Krav #68 | Vilkår for integration til Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Sags- og partsoverblikket skal integrere til Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks.</p> <p>Leverandøren skal følge vilkårene for Integration til Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks i underbilag 2J.</p> | | |

3.8.2.2 Ydelsesindeks

Sags- og partsoverblikket henter i Støttesystemet Ydelsesindeks bl.a. overblikket over en Parts Bevilgede og effektuerede ydelser og metadata om ydelserne.

| Krav #69 | Vilkår for integration til Støttesystemet Ydelsesindeks | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Sags- og partsoverblikket skal integrere til Støttesystemet Ydelsesindeks.</p> <p>Leverandøren skal følge vilkårene for Integration til Støttesystemet Ydelsesindeks i underbilag 2L.</p> | | |

3.8.2.3 Organisation

Sags- og partsoverblikket skal anvende organisationsdata bl.a. til at knytte Visninger til en organisatorisk gruppe af Brugere og til at indhente nødvendige data til at sikre den finkornede dataafgrænsning beskrevet i krav #204. En Sags organisatoriske tilhørsforhold skal også anvendes ved Søgninger.

| Krav #70 | Vilkår for integration til Støttesystemet Organisation | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Sags- og partsoverblikket skal integrere til Støttesystemet Organisation.</p> <p>Leverandøren skal følge vilkårene for Integration til Støttesystemet Organisation i underbilag 2R.</p> | | |

3.8.2.4 Klassifikation

Sags- og partsoverblikket skal anvende Støttesystemet Klassifikation bl.a. ved filtrering af Sager ud fra sagstyper (KLE-numre) og ved opmærkning af nye Journalnotater oprettet via Systemet.

| Krav #71 | Vilkår for integration til Støttesystemet Klassifikation | | |
|-----------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Sags- og partsoverblikket skal integrere til Støttesystemet Klassifikation.</p> <p>Leverandøren skal følge vilkårene for Integration til Støttesystemet Klassifikation i underbilag 2Q.</p> | | |

3.8.3 Integration til Fordelingskomponent på Serviceplatformen (Integration #3)

Når en Bruger i Sags- og partsoverblikket opretter et Journalnotat på en Sag, er det Fordelingskomponentens opgave at dirigere Journalnotatet til det rette ESDH-/fagsystem, hvor Sagen "bor". Såfremt et Journalnotat ikke er knyttet til en Sag, beder Fordelingskomponenten om, at der oprettes en ny Sag i ESDH-/fagsystemet, som Journalnotatet tilknyttes.

| Krav #72 | Vilkår for integration til Fordelingskomponenten på Serviceplatformen | | |
|-----------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Sags- og partsoverblikket skal integrere til Fordelingskomponenten på Serviceplatformen.</p> <p>Leverandøren skal følge vilkårene for Integration til Fordelingskomponenten på Serviceplatformen i underbilag 2P.</p> | | |

| Krav #73 | Service til modtagelse af fejlbehæftede Journalnotater | | |
|-----------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal via Serviceplatformen udstille en service (Ekstern snitflade), hvortil Fordelingskomponenten kan returnere notater.</p> <p>Servicen er beskrevet nærmere i vilkårene for Integration til Fordelingskomponenten på Serviceplatformen i underbilag 2P.</p> | | |

3.8.4 Integration til Serviceplatformen (Integration #4)

Serviceplatformen er en integrationsplatform, der udstiller data og funktionalitet som services fra kommunale Kildesystemer og fællesoffentlige registre, og som Sags- og partsoverblikket konsumerer som services.

| Krav #74 | Tilgå forretningsservices via Serviceplatformen | | |
|-----------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Sags- og partsoverblikket kan tilgå udstillede forretningsservices via Serviceplatformen. For integrationsvejledninger og vilkår se http://www.serviceplatformen.dk.</p> | | |

Integrationen mod Serviceplatformen udvides løbende, efterhånden som nye datakilder bliver tilgængelige. Denne udvidelse håndteres via Optionen for udvikling af visningspakker (se afsnit 6.1.1). Dog skal der på overtagelsesdagen være integreret til et begrænset antal datakilder, så det er muligt for KOMBIT at gennemføre den fornødne test af Systemet.

| Krav #75 | Data fra Serviceplatformen på overtagelsesdagen | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (MK) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal på overtagelsesdagen understøtte visning af data fra følgende datakilder på Serviceplatformen: <ul style="list-style-type: none"> • CPR (www.serviceplatformen.dk/administration/wsd/CprService.wsd) • CVR (www.serviceplatformen.dk/administration/wsd/CvrService.wsd) • CSC Scandihealth (Sundhedsoplysninger) • Klassifikation • Organisation • Sag- og Dokumentindeks • Ydelsesindeks | | |

3.8.5 Integration til Advismodulet (Integration #5)

Det skal i et Partsoverblik eller et Sagsoverblik være muligt at vise en liste over ubehandlede Adviser, der er knyttet til Parten eller Sagen. Listen af Adviser hentes i Advismodulets advisservice.

| Krav #76 | Integration mellem Sags- og partsoverblikket og Advismodulet | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Sags- og partsoverblikket kan vise Adviser fra Advismodulet. Adviserne skal hentes via Advismodulets advisservice (jf. afsnit 4.6.7). | | |

4 Krav til Advismodulet

Dette kapitel indeholder Systemets krav specifikt til Advismodulet. Kapitlet indledes i afsnit 4.1 med en introduktion. I afsnit 4.2, 4.3, 4.4 og 4.5 indledes til kravene ved beskrivelse af hhv. begrebs- og informationsmodel, aktører, hændelser og brugerrejser.

Afsnit 4.6 indeholder de brugervendte krav og use cases for Advismodulet, mens afsnit 4.7, 4.8 og 4.9 indeholder beskrivelse af og krav til hhv. arkitektur, belastningsprofil og Integrationer for Advismodulet.

Med dette Advismodul ønsker KOMBIT først og fremmest at kunne understøtte Kommunernes behov for Adviser i Systemet, men samtidig udvikle en advisservice, der rummer mulighed for, at andre kommunale systemer kan anvende advisservicen til at hente og behandle Adviser.

4.1 Introduktion til Advis

En betydelig del af sagsbehandlingsarbejdet i Kommunerne initieres af hændelser, der registreres i eget Fagsystem, Fagsystem i anden forvaltning eller i eksterne dataleverandørers systemer. Eksempelvis en ændring i en bevilget ydelse, flytning til ny adresse eller oprettelse af ny Sag indenfor eget fagområde eller relaterede fagområder.

Når en hændelse registreres i et Fagsystem, er det muligt for Systemet at sende en Besked til Støttesystemet Beskedfordeler og dermed muliggøre udveksling af Beskeder om hændelser. Beskedfordeler er ansvarlig for at distribuere Beskeder mellem systemer i det kommunale it-systemlandskab og understøtter ikke direkte eksponering af en hændelse mod Brugere.

Advismodulets primære formål er at abonnere på disse Beskeder fra Beskedfordeler og stille et relevant, brugervendt overblik over Beskeder om hændelser (Adviser) til rådighed for Brugere via Systemets brugergrænseflade.

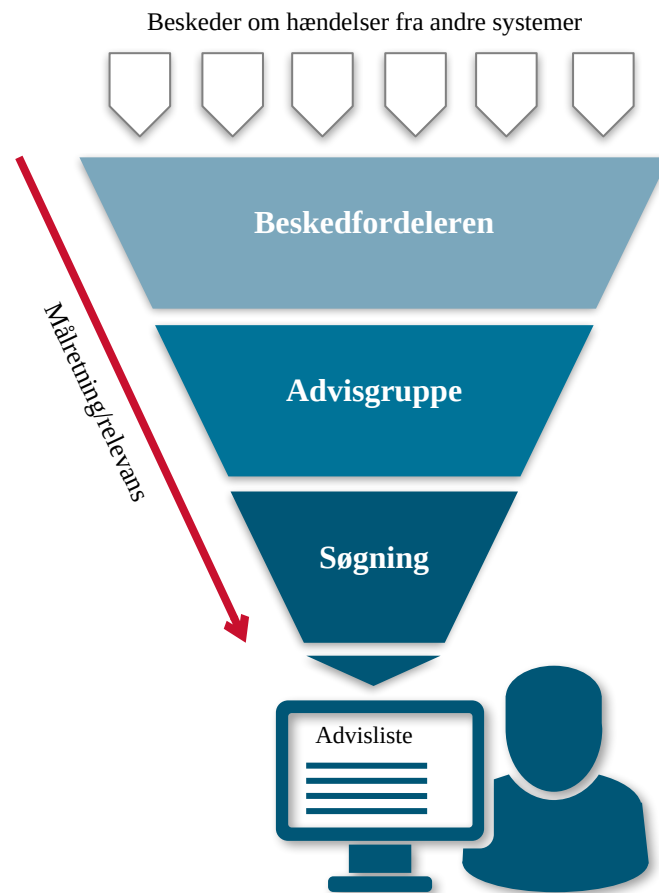
Konkret skal der, når en forretningshændelse indtræffer, der har relevans for en gruppe af Brugere, genereres et Advis. Et Advis er således en konsekvens af tilstedeværelsen af en eller flere Beskeder med et bestemt indhold.

Beskeder kan modtages fra andre kilder end Støttesystemet Beskedfordeler, men det er centralt for den fælleskommunale Rammearkitektur, at beskedudveksling primært foregår via Beskedfordeler. Modtagelse af Beskeder direkte fra Kildesystemet kan dog være nødvendig i situationer, hvor Kildesystemet stiller krav om en point-to-point integration med Systemet.

4.1.1 Filtrering og relevans for Brugeren

For at sikre at Brugeren af Systemet ikke overdynges af mere eller mindre relevante adviseringer om hændelser, skal først Beskedfordeler og derefter Advismodulet hjælpe med at filtrere mængden af hændelser, så Brugeren kun modtager advisering om netop de hændelser, der er relevant for dennes sagsbehandling.

Filtreringen sker på tre niveauer i et samspil mellem opsætning af abonnement i Beskedfordeler, opsætning af Advisgrupper i Advismodulet og Brugers Søgning i de genererede Adviser ligeledes i Advismodulet. Gennem denne tragt indsnævres og målrettes mængden af adviseringer mere og mere.



Figur 17 Advis filtrering

4.1.1.1 Beskedfordeler (ikke en del af Systemet)

Der er til Advismodulet i Beskedfordeler konfigureret, hvilke Beskeder Advismodulet ønsker at modtage på et overordnet niveau via opsætning og konfiguration af et eller flere "dueslag" i Beskedfordeler med tilhørende "abonnementer". Abonnementet udtrykker bruttomængden af de Beskeder, Advismodulet kan behandle og generere Adviser ud fra.

Forud for opsætningen af abonnementer har Leverandøren indgået aftale med hver Kommune om adgang til de ønskede beskedtyper, herunder eventuelt med dataafgrænsninger.

Det er Leverandøren, der på vegne af Kommunerne opsætter og vedligeholder abonnementer i Beskedfordeler på de Beskeder, Beskedfordeler skal aflevere i Advismodulets "dueslag", herunder udvælgelseskriterier, således at Advismodulet kun modtager det relevante udsnit af samtlige Beskeder, der distribueres via Beskedfordeler.

Yderligere information om Støttesystemet Beskedfordeler findes på <http://www.kombit.dk/indhold/beskedfordeler>.

4.1.1.2 Advisgrupper (Advismodulet)

Advismodulet modtager Beskeder i Advismodulets "dueslag" i Beskedfordeler samt fra evt. andre kilder. På baggrund af de hentede Beskeder genererer Advismodulet et antal Adviser. En Besked kan blive til flere Adviser og flere Beskeder kan i visse tilfælde også udløse et samlet Advis (sammensatte Adviser).

Genereringen af Adviser sker ud fra et regelsæt, som udformes som Advisgrupper. Dvs., hvis Advisadministratoren ønsker, at en Besked af en bestemt beskedtype skal udløse et Advis, opsætter hun en Advisgruppe. I Advisgruppen kan Advisadministratoren yderligere kvalificere Adviset ved at stille visse regler (kriterier) op for genereringen af et Advis. Det kunne fx være, at et

Advis om ydelsesændring kun skal genereres, hvis ændringer er over en vis størrelse. Dette sikrer et yderligere niveau af filtrering og dermed en større relevans for Brugeren.

I Advisgruppen kan Advisadministratoren også definere informationer, som Adviser i denne Advisgruppe alle skal indeholde. Det kunne fx. være, hvilken Organisatorisk enhed der har det forretningsmæssige ansvar for behandling af Adviset.

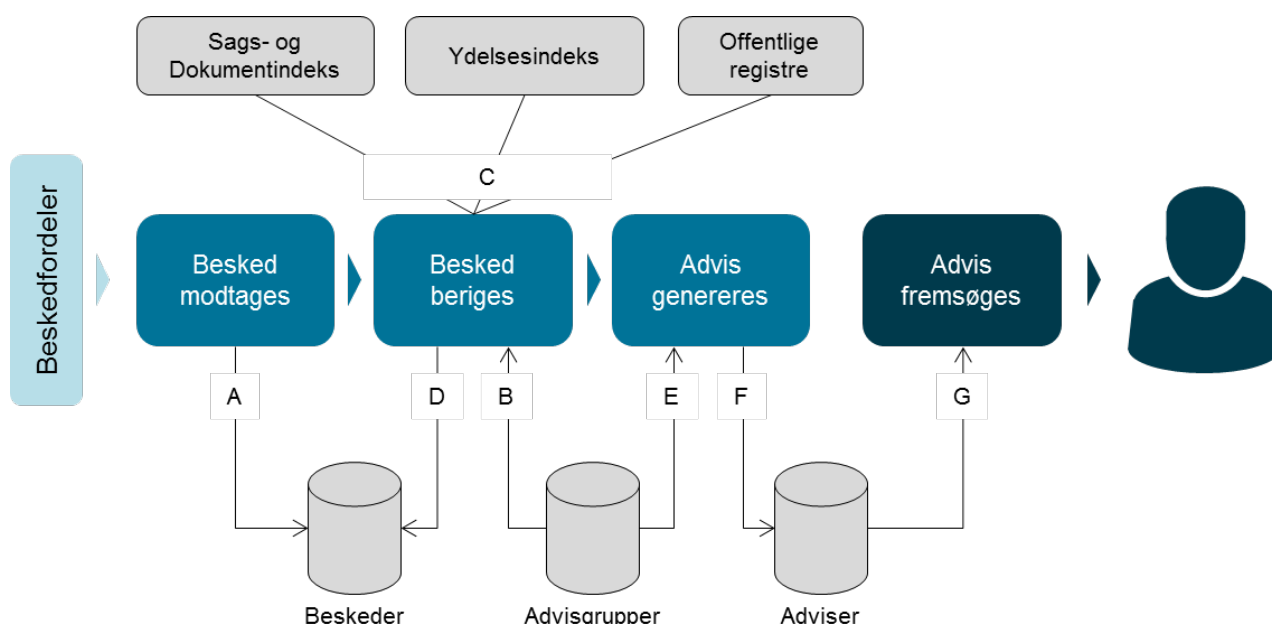
4.1.1.3 Søgning (Advismodulet)

Det sidste niveau af målretningen af Adviserne ligger hos Brugeren. Brugeren kan i sin liste over Adviser filtrere listen, så den rammer Brugers arbejdsområde nøjagtigt. Fx kan Advisgrupperne styre, at Socialforvaltningen generelt set modtager alle relevante Adviser, men en specifik sagsbehandler arbejder måske kun med en bestemt type Sager, hvorfor hun kun skal se en delmængde af alle Socialforvaltningens Adviser. Ved at lægge denne sidste filtrering hos Brugeren muliggøres, at Brugeren ad hoc kan søge i alle Adviser, og at Brugeren ved ændring af arbejdsområde hurtigt kan tilpasse sin Advisliste.

For at Brugeren ikke er helt overladt til sig selv, kan der opsættes en række standard-søgninger/filtreringer heri kaldt Søgekataloger. Dvs., at fx en ny medarbejder kan tildeles et antal Søgekataloger, som Brugeren derefter kan finjustere.

4.1.2 Modtagelse af Beskeder og generering af Advis

Når en Besked ankommer til Advismodulet fra Beskedfordeler (eller en anden kilde), skal den igennem en proces, som skal afgøre, om den modtagne Besked skal blive til et Advis eller ej. For visse Beskeder betyder det samtidig, at Beskedens indhold skal beriges med opslag i de fælleskommunale Støttesystemer og infrastrukturkomponenter. Den logiske proces for modtagelse af Beskeder og generering af Adviser er vist nedenfor:



Figur 18 Logisk proces for modtagelse af Beskeder og generering af Adviser

4.1.2.1 Besked modtages

Når en Besked modtages fra Beskedfordeler, gemmes den først i Systemet (A).

4.1.2.2 Besked beriges

På baggrund af Beskedens type undersøges det, om der er opsat en eller flere Advisgrupper, som Beskeden indgår i (B). Hvis der er opsat en eller flere Advisgrupper på beskedtypen, opgøres de

relevante Advisgrupper behov for yderligere information om Parter, Sager, Ydelser mv., og de manglende informationer hentes i Støttesystemerne og via Serviceplatformen (C). De ekstra informationer gemmes på Beskeden (D).

4.1.2.3 Advis genereres

På baggrund af Beskedens indhold og de yderligere informationer afgøres det for hver Advisgruppe, om der skal genereres Adviser eller ej. Dette gøres på baggrund af Advisgruppens opsatte kriterier (E). Hvis der generes Adviser, gemmes de i Systemet (F).

4.1.2.4 Advis fremsøges

Hvis Brugeren har de fornødne rettigheder, kan hun derefter fremsøge Adviserne (G).

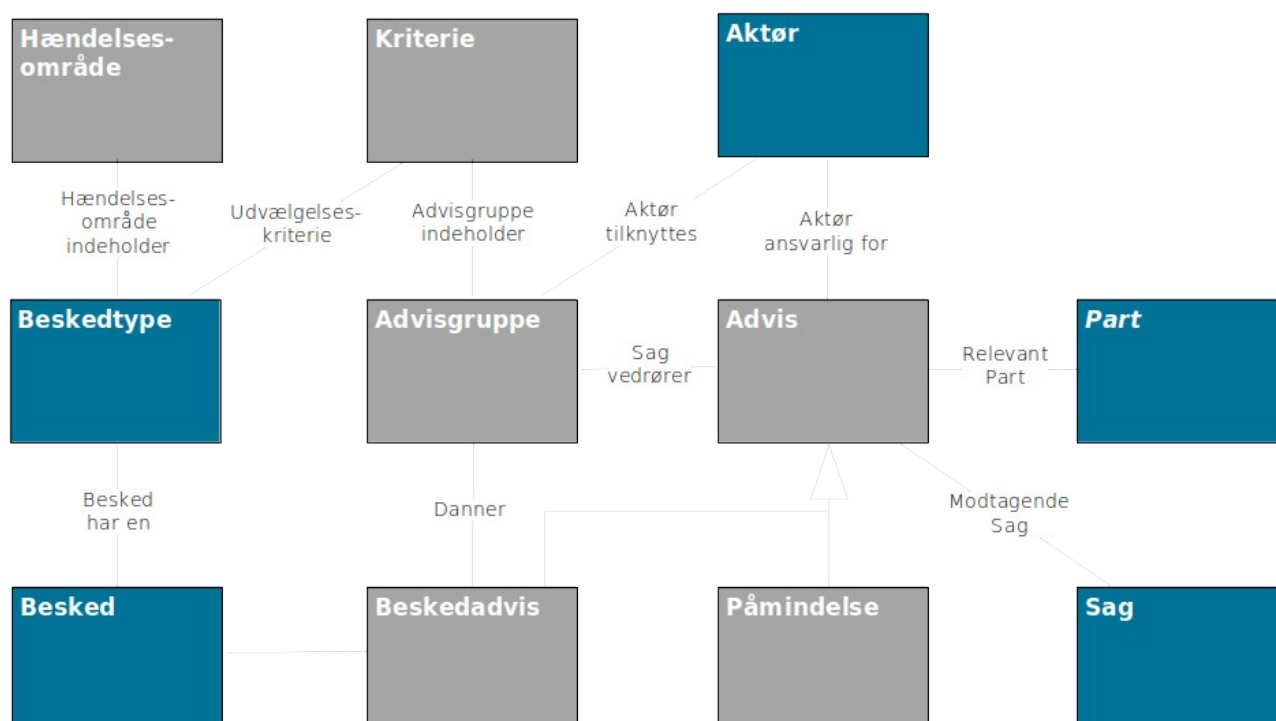
Ovenstående Figur 18 viser alene den logiske behandling af Beskeder fra modtagelse frem til, at en Bruger fremsøger et Advis. Den konkrete realisering kan ske på anden vis.

4.2 Begreber og informationer

Nærværende afsnit beskriver på et overordnet niveau de væsentligste Forretningsobjekter for Advismodulet.

Advismodulet genererer Adviser på baggrund af modtagne Beskeder om hændelser registreret i Kildesystemer som fx ESDH-/fagsystemer, CPR og SKATs elndkomst. Advismodulet modtager i videst mulig udstrækning kun sine Beskeder fra det fælleskommunale Støttesystem Beskedfordeler. Derfor vil begrebs- og informationsmodellen for Advismodulet tage afsæt i begrebs- og informationsmodellen for Beskedfordeler og tilføjer sine egne Forretningsobjekter dertil.

Nedenfor er vist de væsentligste Forretningsobjekter i Advismodulet.



Figur 19: Simplificeret model af Forretningsobjekterne for Advismodulet

I tabellen nedenfor er angivet en overordnet beskrivelse af de primære Forretningsobjekter, der anvendes i Advismodulet – jf. figuren ovenfor.

| Forretningsobjekt | Beskrivelse |
|-------------------------|---|
| Advis | Et Advis er en meddelelse til en Bruger generet på baggrund af en Besked om en forretningsmæssig hændelse registreret i et Kildesystem. Et Advis behandles af en Bruger. Advis er enten et Beskedadvis eller en Påmindelse. |
| Advisgruppe | Et sæt af regler som på baggrund af en eller flere beskedtyper bestemmer, om der skal oprettes et Advis, når en Besked af den pågældende type modtages, samt hvilke yderligere data Adviset skal beriges med. |
| Aktør, Sag, Part | Er begreber fra OIO Sags- og Dokumentstandarden og kan relateres til et Advis. En Part og en Sag kan være relateret til en Besked. |
| Besked | En Besked indeholder informationer om data, der relaterer sig til en hændelse i et Kildesystem, og som afsendes eksplicit af Kildesystemet til eventuelle modtagere via Beskedfordeler. Besked er defineret i forbindelse med Beskedfordeler og indeholder beskedkuvert, beskeddata og beskedmetadata. |
| Beskedadvis | En advis om en forretningsmæssig hændelse og er genereret på baggrund af en besked. |
| Beskedtype | Definerer Beskedens forretningsmæssige art og anvendes som udgangspunkt for en Advisgruppe. |
| Hændelsesområde | Relationen mellem forretningsområdet for den underliggende forretningshændelse, beskedtypen, og Advismodulets håndtering af Beskeder. |
| Kriterie | De regler som indgår i Advisgruppen. |
| Påmindelse | Et brugeroprettet Advis som vises på en af Brugeren fastsat dato. En Påmindelse er ikke baseret på modtagelse af en Besked. |

Tabel 9 Advismodulets Forretningsobjekter

Systemets begrebs- og informationsmodel i underbilag 2A beskriver de ovenstående Forretningsobjekter og deres relation mere indgående og indeholder ligeledes referencer til begrebs- og informationsmodellerne for de underliggende systemer, hovedsageligt Beskedfordeler, som er udgangspunktet for, hvilke informationer Systemet kan generere Advis på baggrund af.

4.3 Aktører

Brugeraktørerne for Advismodulet kan inddeles i to hovedaktører:

- Bruger, dvs. aktører, som via brugergrænsefladen arbejder med Systemet.
- Advisadministrator, dvs. aktører, som har specielle rettigheder til at opsætte og konfigurere Advismodulet. Advisadministratoren er en specialisering af aktøren Administrator.

4.3.1 Bruger

| Parameter | Beskrivelse |
|--------------------------|--|
| Rolle | <p>En Bruger er en medarbejder i en Kommune, der anvender Systemet. Brugeren kan have en eller flere roller som front-medarbejder, sagsmedarbejder eller anden medarbejder, jf. afsnit 2.4.</p> <p>Brugeren anvender Advismodulet til at få overblik over Adviser om relevante forretningsmæssige hændelser og behandle dem.</p> <p>Brugeren skal have en medarbejderkonto (brugernavn og password) i Kommunens brugeradministrationssystem.</p> |
| Ansvar | <p>En Bruger har ansvaret for at følge gældende regler for persondata og behandling af disse.</p> <p>En Bruger har ansvaret for at udsøge relevante Adviser og behandle dem.</p> <p>Det er den enkelte Kommunes ansvar at definere, hvem der er Bruger og løbende vedligeholde dette.</p> |
| Organisatorisk placering | En Bruger er organisatorisk placeret i en Kommune. Brugerne kan være placeret i forskellige fagområder i Kommunen. |
| Antal/Kapacitet | Det forventes, at Systemet skal anvendes af mellem 50.000 og 100.000 Brugere. |

Tabel 10 Beskrivelse af aktøren Bruger for Advismodulet.

4.3.2 Advisadministrator

Advisadministratoren er en specialisering af aktøren Administrator. Hvis generaliseringen Administrator er nævnt i enten krav eller beskrivelse skal det forstås således, at det af Kommunen kan vælges, om det er Overbliksskriveren, Advisadministratoren eller en tredje administratorrolle, der kan udføre den givne opgave.

| Parameter | Beskrivelse |
|--------------------------|--|
| Rolle | <p>En Advisadministrator er en medarbejder i en Kommune, der administrerer Advismodulet. En Advisadministrator kan eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opsætte Advisgrupper. • Opsætte faste Søgninger og Søgkataloger samt fordele disse. |
| Ansvar | <p>Det er den enkelte Kommunes ansvar at definere, hvem der er Advisadministrator og løbende vedligeholde dette.</p> <p>Det er også Kommunerne selv, der beslutter ansvarsfordelingen (i form af opgaver og rettigheder) mellem de forskellige typer af Advisadministratorer.</p> |
| Organisatorisk placering | <p>En Kommune kan have flere Advisadministratorer placeret forskellige steder i organisationen. Advisadministratorer i en Kommune kan have forskellige opgaver og rettigheder i forbindelse med administration af Systemet.</p> <p>En Kommune skal kunne vælge at opdele administratorrollen i flere forskellige typer af Advisadministratorer, jf. Kommunernes organisationshierarki.</p> |
| Antal/Kapacitet | Der er minimum én Advisadministrator i hver Kommune. Det er |

| | |
|--|--|
| | sandsynligt, at Kommunerne tildeler flere medarbejdere rollen. |
|--|--|

Tabel 11 Beskrivelse af aktøren Advisadministrator for Advismodulet.

4.4 Hændelsesområde og Beskeder

Hvilke beskedtyper og underliggende Beskeder det er muligt at abonnere på via Beskedfordeler, vil udvikle sig over tid. Der kan af denne grund ikke gives en udtømmende liste over Beskeder, som Advismodulet skal kunne håndtere. Advismodulet skal derfor være designet som en generaliseret løsning, der løbende med minimal tilpasning kan udvides til at kunne modtage nye Beskeder og beskedtyper.

4.4.1 Indarbejdelse af et Hændelsesområde

Beskeder kan kategoriseres i beskedtyper, som endvidere kan grupperes i Hændelsesområder. Et Hændelsesområde er en forretningsmæssig gruppering af hændelser, som fx kan være forretningshændelser relateret til behandling af arbejdsskadesager. Beskeder inden for et Hændelsesområde vil oftest bestå af samme informationsindhold og kan derfor af Advismodulet håndteres ud fra samme datastruktur.

Når et Hændelsesområde skal indarbejdes i Advismodulet, består opgaven i at indarbejde forbindelser (mapping) mellem de datafelter, som en Besked fra Hændelsesområdet kan bestå af, og de regler/kriterier, som Advisgruppen består af. Fx skal det indarbejdes i Systemet, at en Besked inden for Hændelsesområdet indkomsthændelser vil indeholde feltet indtægtsart og at udfaldsrummet for dette felt er A-indkomst, SU, renteindtægt mv. Når forbindelsen er indarbejdet, kan Advisadministratoren i forbindelse med opsætning af en Advisgruppe opsætte regler for feltet – fx at der kun skal genereres et Advis, hvis Beskeden omhandler indtægtsarten "SU". Læs mere om opsætning af Advisgrupper i use case 11.

Fastlæggelsen af datastrukturen for et Hændelsesområde i Systemet betyder, at brugergrænsefladen for opsætning af Advisgrupper bliver mere enkel og forretningsnær og dermed ikke stiller store krav til Advisadministratorens tekniske kompetencer.

Når et Kildesystem via Støttesystemet Beskedfordeler afsender nye beskedtyper, som Advismodulet ønsker at modtage, vil et af følgende tre scenarier gælde:

1. Den nye beskedtype tilhører et Hændelsesområde, der allerede er indarbejdet i Advismodulet, og beskedtypen indeholder ikke nye relevante datafelter. Advismodulet kan modtage Beskeder af den nye type uden tilpasning.
2. Den nye beskedtype tilhører et Hændelsesområde, der allerede er indarbejdet i Advismodulet, men Beskeden indeholder nye eller ændrede datafelter. Nye dataforbindelser indarbejdes i Hændelsesområdet eller eksisterende dataforbindelser tilpasses.
3. Den nye beskedtype tilhører et nyt Hændelsesområde. Hændelsesområdet specificeres og indarbejdes med de relevante forbindelser mellem datafelter i Beskederne og reglerne/kriterierne i Advisgrupperne.

Fastlæggelse af datafelter for et Hændelsesområde anvendes både i forbindelse med opsætning af kriterier i Advisgrupperne (jf. use case 11) og som grundlag for Brugerens søgemuligheder (jf. use case 13).

| Krav #77 | Generel understøttelse af Hændelsesområder | | |
|-----------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal være designet til at understøtte forskellige Hændelsesområder på en generel måde.</p> <p>Systemet skal kunne modtage en Besked og identificere det relevante Hændelsesområde forud for fortolkning af Beskeden.</p> <p>Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren kan se hvilke informationer, der er tilgængelige i et Hændelsesområde til anvendelse i Advisgrupperes kriterier.</p> <p>Systemet skal understøtte, at Brugere kan se hvilke informationer, der er tilgængelige i et Hændelsesområde til anvendelse ved Søgning i Adviser.</p> |
|--------------|--|

For at sikre at Advismodulets abonnementer hos Støttesystemet Beskedfordeler opsættes korrekt, skal Advismodulet kunne genere en liste over de abonnementer, der er nødvendige, for at der modtages Beskeder inden for alle Advismodulets indarbejdede Hændelsesområder.

| Krav #78 | Udtræk abonnementer ud fra Hændelsesområder | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at en Administrator kan udtrække grundlaget for de abonnementer, der skal opsættes i Beskedfordeler, på baggrund af informationer i Advismodulet, herunder de til enhver tid understøttede Hændelsesområder. | | |

4.4.2 Initiale Hændelsesområder

Systemet skal som tidligere nævnt kunne udvides løbende med nye Hændelsesområder. På overtagelsesdagen skal følgende initiale Hændelsesområder være indarbejdet.

4.4.2.1 Folkeregisterhændelser

Advismodulet skal modtage Beskeder om hændelser i folkeregistreret, herunder såkaldte afgangshændelser (dødsfald, udvandring, flytning mv.) og tilgangshændelser (fødsel, indvandring, tilflytning mv.).

Når en Besked om en sådan hændelse modtages, er det typisk relevant for genereringen af Adviser, hvorvidt personen/virksomheden, som Beskeden omhandler, er Part til eller aktør i en eller flere åbne Sager. Det forventes, at Systemet beriger Beskeder om folkeregisterhændelser bl.a. med Partens åbne Sager inden genereringen af Adviser.

4.4.2.2 Sagshændelser

Advismodulet skal modtage Beskeder om hændelser på kommunale Sager for en borger eller virksomhed. Først og fremmest er det relevant at modtage Beskeder, når en Sag startes, stoppes eller genoptages. Advismodulet skal desuden modtage Beskeder, når en ydelse knyttet til en Sag startes eller stoppes.

Hvilke sagshændelser, der kan modtages Beskeder om, er dog ikke begrænset til ovennævnte. Hvis et givent Fagsystem vælger at udstille fx en sagshændelse om, at en given Sag har skiftet sagsbehandler, så skal Advismodulet også kunne modtage den.

4.4.2.3 Indkomsthændelser

Advismodulet skal modtage Beskeder om ændringer i en borgers indkomst. Disse Beskeder skal hovedsageligt komme fra SKAT og skal af sagsbehandleren bruges til at vurdere, om indkomsthændringen skal have indflydelse på de Sager og ydelser, som sagsbehandleren arbejder med.

4.4.2.4 Forskudshændelser

På samme vis som indkomsthændelserne skal Advismodulet modtage Beskeder om ændringer i en borgers forskudsopgørelse. Ændringer i forskudsopgørelsen kan betyde at aktive ydelser skal justeres.

4.4.2.5 Overskydende skat

Hvis en borger får udbetalt overskydende skat, kan det potentielt have indvirkning på borgerens Sager i og Bevilgede og effektuerede ydelser fra Kommunen. Derfor skal Advismodulet modtage Beskeder om udbetaling af overskydende skat.

4.4.2.6 Arbejdsskadehændelser

Advismodulet skal modtage Beskeder om start og stop af arbejdsskadesager hos Arbejdsskadestyrelsen, da disse kan have indflydelse på Sager og Bevilgede og effektuerede ydelser fra Kommunen.

4.4.2.7 Sygehusophold

Advismodulet skal modtage Beskeder om sygehusindlæggelser og udskrivninger af borgere, som har relevante åbne Sager hos Kommunen. Det kunne fx være for at stoppe udbringning af mad til en borger, mens vedkommende er indlagt.

| Krav #79 | Initiale Hændelsesområder | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (MK) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal på overtagelsesdagen kunne modtage og fortolke Beskeder indenfor følgende Hændelsesområder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folkeregisterhændelser, jf. afsnit 4.4.2.1 • Sagshændelser og ydelseshændelser, jf. afsnit 4.4.2.2 • Indkomsthændelser, jf. afsnit 4.4.2.3 • Forskudshændelser, jf. afsnit 4.4.2.4 • Hændelser vedr. overskydende skat, jf. afsnit 4.4.2.5 • Arbejdsskadehændelser, jf. afsnit 4.4.2.6 • Hændelser vedr. sygehusophold, jf. afsnit 4.4.2.7 <p>Leverandøren skal indgå de nødvendige aftaler med og opsætte de nødvendige abonnementer hos Støttesystemet Beskedfordeler.</p> | | |

Nye/andre Hændelsesområder kan indarbejdes i Systemet via en Option til Advismodulet, jf. afsnit 6.2.1 Indarbejdelse af nyt Hændelsesområde.

4.4.3 Bestilling af Beskeder fra Kildesystemer

De specifikke krav til hvilke Beskeder der skal gøres tilgængelige i Beskedfordeler, håndteres som snitfladebestilling til de relevante Kildesystemer uden for denne kravspecifikation.

4.5 Brugerrejser

Ovenstående gennemgang af hændelser og Beskeder skal give en forståelse af, hvad der forventeligt skal adviseres om og hvorfor. Brugerrejsen i dette afsnit skal give en overordnet forståelse af, hvordan Adviserne indgår i Brugerens hverdag.

Advismodulet vil blive anvendt meget forskelligt fra Kommune til Kommune. Nogle Kommuner vil bruge Adviser som orienterende element for at holde sig ajour med hændelser, mens andre Kommuner vil bruge Advismodulet som et egentligt opgaveoverblik for visse sagsbehandlingsområder.

I nedenstående brugerrejse er der fokuseret på Adviser som opgaveoverblik og dermed også med en stor indflydelse på den enkelte sagsbehandlers arbejdsbyrde.

BRUGERREJSE // Adviser i teams

| | FØR | UNDER | UNDER | UNDER | UNDER | UNDER | EFTER |
|----------------|--|---|---|---|---|---|---|
| Situation: | En sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. | Sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. | Sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. | Sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. | Sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. | Sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. | Sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. |
| Handling: | Adviser søger at få en samlet oversigt over de sager, som han/hun skal behandle. | Adviser søger at få en samlet oversigt over de sager, som han/hun skal behandle. | Adviser søger at få en samlet oversigt over de sager, som han/hun skal behandle. | Adviser søger at få en samlet oversigt over de sager, som han/hun skal behandle. | Adviser søger at få en samlet oversigt over de sager, som han/hun skal behandle. | Adviser søger at få en samlet oversigt over de sager, som han/hun skal behandle. | Adviser søger at få en samlet oversigt over de sager, som han/hun skal behandle. |
| Illustration: | | | | | | | |
| Interaktioner: | Træder ind i sagen, Sagsbehandlingsplan | Sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. | Sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. | Sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. | Sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. | Sag behandles i samarbejde med kolleger og har udfordringer med at få den afsluttet i tide. | Træder ind i sagen, Sagsbehandlingsplan |
| Systemlag: | SAPR Adviser | SAPR Adviser | SAPR Adviser | SAPR Adviser | SAPR Adviser | SAPR Adviser | SAPR Adviser |
| Use Cases: | 13 | 13 | 14 | 14, 15 | 15, 16 | 16 | 17 |

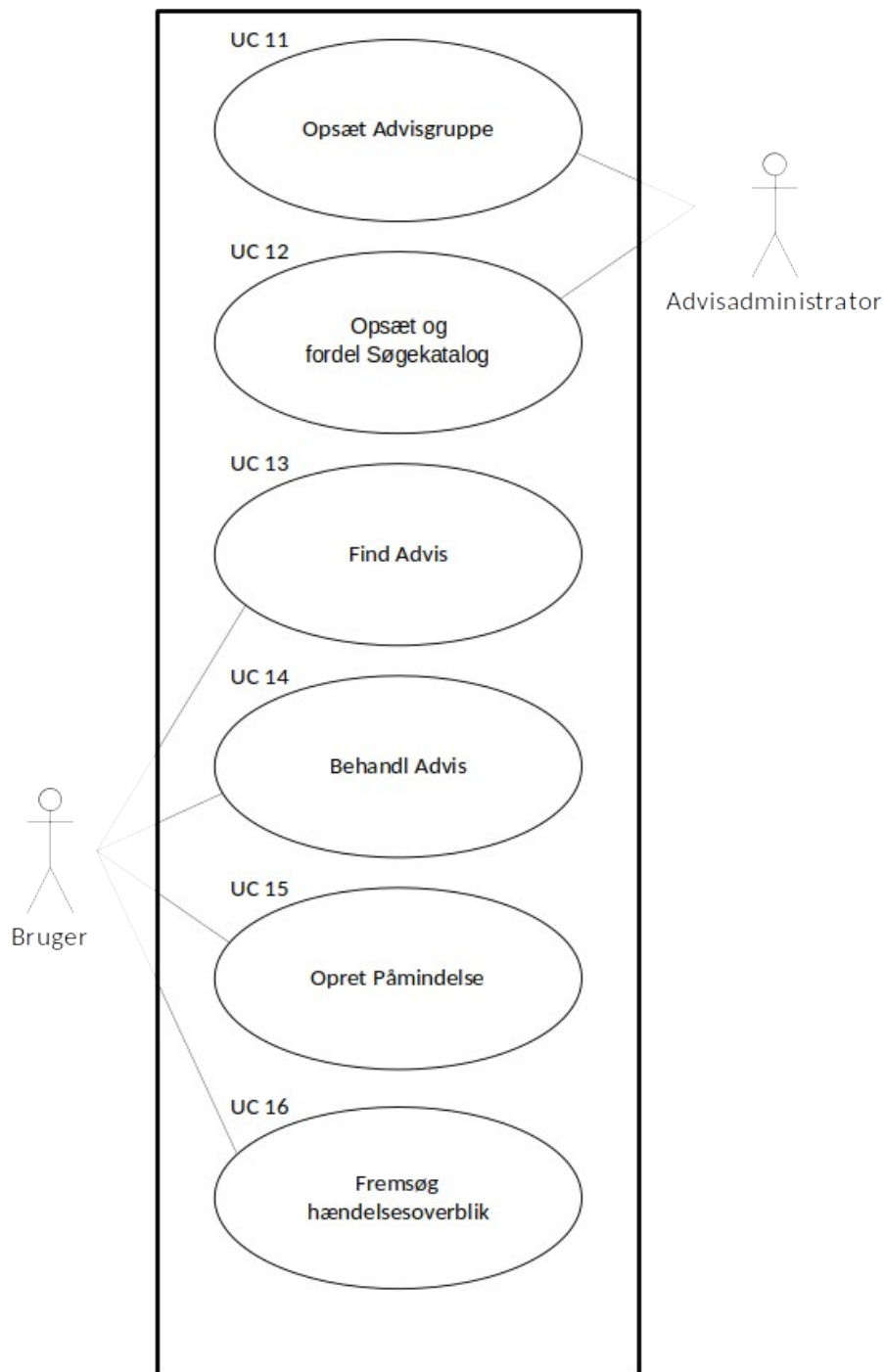
Figur 20 Brugerrejse, Adviser i teams

Brugerrejsen kan enten læses ved at zoome ind på illustrationen i den digitale udgave af kravspecifikationen eller den kan findes i en udskrivningsvenlig version i underbilag 2C.

Det anbefales, at brugerrejsen gennemlæses inden den videre læsning af kravspecifikationen.

4.6 Brugervendte krav

Herunder beskrives de brugervendte funktioner gennem en række use cases og konkrete krav til Advismodulet. For overskuelighedens skyld er her indsat en oversigt over use cases.



Figur 21 Use cases for Advismodulet

4.6.1 Use Case 11: Opsæt Advisgruppe

| | |
|---|---|
| Use case nr: | 11 |
| Navn: | Opsæt Advisgruppe |
| Formål, beskrivelse og afgrænsning: | <p>Målet med opsætning af Advisgrupper er, at Adviser til den enkelte sagsbehandler hhv. sagsbehandlerteam kan opsættes så præcist, at der ikke dannes irrelevante Adviser ift. det enkelte fagområde. Advisadministratoren kan definere en række regler, der understøtter, at Brugeren modtager information om hændelser af faglig relevans.</p> <p>En typisk brugersituation er, at en gruppe af Brugere/et fagområde ønsker at modtage et nyt Advis. Advisadministratoren opretter via en administrativ brugergrænseflade en eller flere nye Advisgrupper, hvorefter Adviserne vil dukke op hos Brugerne.</p> <p>Det alternative forløb med redigering af en Advisgruppe vil ofte initieres ved, at en gruppe Brugere synes, at de enten modtager for mange irrelevante Adviser eller at de ønsker at modtage Adviser, hvor fx ændringen i indkomst er mindre end den nuværende tolerance. De beder derfor Advisadministratoren om at tilpasse en eller flere eksisterende Advisgrupper, så de rammer mere præcist.</p> <p>Når en Advisgruppe ændres, gælder ændringen kun for nye Beskeder, der modtages. Dvs. tidligere modtagne Beskeder, som efter ændringen falder inden for reglerne, genereres der ikke Adviser for. Modtagne Beskeder, der ikke er opsat en Advisgruppe for, vil derfor ikke kunne gøres tilgængelige senere ved oprettelse eller ændring af en Advisgruppe.</p> |
| Igangsættende aktør: | Advisadministrator |
| Igangsættende hændelse: | Der skal opsættes en ny eller ændres en eksisterende Advisgruppe. |
| Startbetingelser: | <p>Systemet indeholder en oversigt over indarbejdede Hændelsesområder, som kan anvendes i definitionen af Advisgruppen.</p> <p>Systemet indeholder en oversigt over tilgængelige faglige brugerprofiler (fx Organisatorisk enhed, Bruger) samt Sagstyper (KLE), som ligeledes skal anvendes i definitionen af Advisgruppen.</p> <p>Der skal være foretaget en faglig afklaring af, hvilke Brugere der skal adviseres om hvilke Beskeder.</p> <p>Advisadministratoren skal være tildelt rettigheder til at administrere Adviser på vegne af enten hele Kommunen eller på vegne af en Organisatorisk enhed.</p> <p>Advisadministratoren er logget på Systemet.</p> |
| Hovedforløb: | |
| Opsæt ny Advisgruppe <ul style="list-style-type: none"> • Advisadministratoren vælger at opsætte en ny Advisgruppe • Advisadministratoren udvælger det Hændelsesområde samt den beskedtype, som skal udløse Adviset • Advisadministratoren navngiver Advisgruppen og angiver yderligere informationer om Advisgruppen, herunder gyldighedsdato samt uddybende tekst • Advisadministratoren indstiller evt. kriterier, der skal være opfyldt, for at Adviser skal genereres, fx minimumsændring i bevilget eller effektueret ydelse • Advisadministratoren gemmer Advisgruppen | |
| Alternative forløb: | |
| Kopier Advisgruppe | |

| | |
|--|---|
| <p>Hvis Advisadministratoren har en eksisterende Advisgruppe, som ligner den Advisgruppe, der ønskes oprettet, kan Advisadministratoren tage udgangspunkt i denne ved at kopiere den.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Advisadministratoren vælger den relevante Advisgruppe i listen over Advisgrupper • Hvis der findes mange Advisgrupper, kan Advisadministratoren søge den relevante Advisgruppe frem ved Søgning på kriterier som fx sagstype, Hændelsesområde, beskedtype, status, ansvarlig Organisatorisk enhed mv. • Advisadministratoren vælger at kopiere den valgte Advisgruppe og kan nu ændre navngivning og andre informationer på Advisgruppen • Advisadministratoren tilretter kriterierne for oprettelse af Adviser • Advisadministratoren gemmer Advisgruppen | |
| <p>Rediger Advisgruppe</p> <p>En gruppe Brugere ønsker at få rettet en eksisterende Advisgruppe til.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Advisadministratoren vælger den relevante Advisgruppe i listen over Advisgrupper • Hvis der findes mange Advisgrupper, kan Advisadministratoren søge den relevante Advisgruppe frem ved Søgning på kriterier som fx sagstype, Hændelsesområde, beskedtype, status, ansvarlig Organisatorisk enhed mv. • Advisadministratoren åbner den valgte Advisgruppe • Advisadministratoren tilretter navngivning, beskrivelse, kriterierne for oprettelse af Adviser i forhold til den ønskede effekt og gemmer Advisgruppen | |
| <p>Opret sammensat Advisgruppe</p> <p>En typisk begrundelse for at opsætte en sammensat Advis er enten, at de pågældende hændelser skal behandles samlet, eller at behandling kun er relevant, hvis flere udvalgte hændelser sker samtidigt (inden for samme periode).</p> <p>Advisadministratoren åbner advisadministrationen og vælger oprettelse af ny Advisgruppe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Advisadministratoren opretter en Advisgruppe, som er knyttet til flere beskedtyper inden for samme eller på tværs af Hændelsesområder, fx ændring i SU og ændring i kontanthjælp • Advisadministratoren vælger for hver beskedtype om den enten <u>skal</u> være indtruffet eller <u>ikke må</u> være indtruffet • Advisadministratoren angiver perioden for hændelsessammenfald (samme uge/samme måned/samme kvartal/samme år) • Advisadministratoren navngiver Advisgruppen og angiver yderligere informationer om Advisgruppen, fx gyldighedsdato samt uddybende tekst • Advisadministratoren indstiller evt. kriterier for hver beskedtype, der skal være opfyldt, for at Adviser skal genereres, fx minimumsændring i ændring • Advisadministratoren gemmer Advisgruppen | |
| <p>Slutresultat:</p> | <p>En Advisgruppe er oprettet/gemt og fremgår i Advisadministratorens overbliksbillede over Advisgrupper.</p> <p>Når der modtages Beskeder af den pågældende type, vil der blive oprettet Adviser ud fra Advisgruppens kriterier og Brugere vil kunne fremsøge og åbne Adviserne.</p> <p>Der er oprettet en historiknote på Advisgruppen om, at den er blevet oprettet eller opdateret, hvornår og af hvem.</p> |
| <p>Sluttilstand:</p> | <p>En Advisgruppe er oprettet/opdateret.</p> |
| <p>Bemærkninger:</p> <p>Vær opmærksom på, at en Besked kan blive til flere Adviser ved, at der oprettes flere Advisgrupper med udgangspunkt i samme beskedtype, ved at man vælger flere ansvarlige på en Advisgruppe eller ved, at man tilknytter flere sagstyper til samme Advisgruppe.</p> | |

Samtidig kan flere Beskeder blive til et Advis via en sammensat Advisgruppe.
 Funktionalitet til at muliggøre dette er kravsat i denne Use case eller i de efterfølgende krav.

| Krav #80 | Use case 11: Opsæt Advisgruppe | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte use case 11. | | |

I tillæg til beskrivelsen i use case 11 har vi følgende uddybende og supplerende krav.

4.6.1.1 Kriterier for generering af Adviser

Når en Besked modtages af Advismodulet, skal der af Systemet først og fremmest tages stilling til, om der skal oprettes et Advis på baggrund af Beskeden eller ej. Derfor er konfigurationen af de udløsende kriterier (regler) en central del af en Advisgruppe.

Nedenfor oplistes krav relateret til opsætning af disse kriterier.

| Krav #81 | Kilde for Besked | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Beskeder af samme beskedtype kan potentielt være afsendt fra forskellige Kildesystemer. Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren ved valg af Hændelsesområde og beskedtype også kan vælge et Kildesystem. Dermed skal der kun genereres et Advis, såfremt Beskeden er afsendt fra det valgte Kildesystem. | | |

| Krav #82 | Modtagende Sag | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren kan vælge en eller flere sagstyper (KLE-numre/spænd) for en modtagende Sag som kriterie for, at et Advis skal oprettes. Derved genereres Adviset kun, hvis Parten er knyttet til en åben Sag inden for en af de valgte sagstyper. Hvis Parten er knyttet til åbne Sager inden for flere af de valgte sagstyper, genereres ét Advis for hver sagstype. Det er ikke obligatorisk for Advisadministratoren at vælge modtagende sagstyper (KLE), hvorfor Adviser godt kan generes uden en modtagende Sag. Partens åbne Sager udledes af data, som Systemet henter i Sags- og Dokumentindekset. | | |

| Krav #83 | Modtagende Sag - Handlingsfacet | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal ved opsætning af modtagende sagstype (krav #82) gøre det muligt for Advisadministratoren at begrænse advisgenereringen til Sager med udvalgte handlingsfacetter (afledt fra KLE nr.). Handlingsfacetter vælges for hver af de valgte sagstyper. Partens åbne Sager udledes af data, som Systemet henter i Sags- og Dokumentindekset. | | |

| Krav #84 Modtagende Sag - Kildesystem | | | |
|---------------------------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal ved opsætning af modtagende sagstype (krav #82) gøre det muligt for Advisadministratoren at begrænse advisgenereringen til Sager fra et bestemt Kildesystem. I visse situationer kan Sager af samme sagstype ligge i flere ESDH-/fagsystemer.</p> <p>Partens åbne Sager udledes af data, som Systemet henter i Sags- og Dokumentindekset.</p> | | |

| Krav #85 Modtagende Sag - Part | | | |
|--------------------------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal ved opsætning af modtagende sagstype (krav #82) gøre det muligt for Advisadministratoren at vælge, om Parten skal være primær eller sekundær Part på den modtagende Sag og på den måde kunne begrænse advisgenereringen.</p> <p>Partens åbne Sager udledes af data, som Systemet henter i Sags- og Dokumentindekset.</p> | | |

| Krav #86 Modtagende Sag - Ydelse | | | |
|----------------------------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at det er muligt for Advisadministratoren at markere, om der kun ønskes advisering for Sager, der har en bevilget eller effektueret ydelse tilknyttet.</p> <p>Partens åbne Sager samt Bevilgede og effektuerede ydelser udledes af data, som Systemet henter i hhv. Sags- og Dokumentindekset og i Ydelsesindekset.</p> | | |

| Krav #87 Aldersinterval | | | |
|-------------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at der kun genereres Adviser, hvis Parten, som Beskeden omhandler, befinder sig inden for et vist aldersinterval. Advisadministratoren angiver aldersintervallet som kriterie på Advisgruppen. Partens alder skal vurderes i forhold til datoen for hændelsen.</p> | | |

| Krav #88 Adresseadvis | | | |
|-----------------------|-----|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Brugerne kan modtage advisering om, at der flytter en borger ind på eller ud fra en adresse, hvor en anden borger har en åben Sag af en bestemt type.</p> <p>Når der modtages Beskeder om tilgangshændelser eller afgangshændelser fra folkeregisteret, skal Systemet via opslag i CPR via Serviceplatformen og opslag i Sags- og Dokumentindekset kunne afgøre, om en anden borger på samme adresse (samme husstand) har en åben Sag. Advisadministratoren vælger, som ved modtagende Sag (jf. krav #82), hvilke sagstyper og evt. handlingsfacetter der er relevante at søge efter.</p> |
|--------------|--|

Tilgangshændelser kunne fx være fødsel, indvandring og tilflytning. Afgangshændelser kunne fx være dødsfald, udvandring og flytning.

| Krav #89 | Tolerancer | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren for de nominelle eller procentuelle værdier, der er en del af Beskeden (både i beskedkuvert og i beskeddata, jf. Underbilag 2O Beskedkuvert), kan sætte tolerancer for, om Adviset skal genereres eller ej.</p> <p>Tolerancerne skal kunne sættes ud fra en minimumsværdi, en maksimumsværdi eller et interval (både minimum og maksimum).</p> | | |

Tolerancer er relevante, fx når der modtages Beskeder om ændringer i indkomst eller ydelse, hvor man ønsker at sætte en bagatelgrænse, som skal overstiges, for at der skal genereres et Advis.

| Krav #90 | Adressefritagelse | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren kan fritage adresser fra advisering ved at udpege specifikke adresser, som der ikke skal adviseres om.</p> | | |

Adressefritagelse kan være relevant for adresser med mange beboere fx efterskoler, plejehjem og lignende.

| Krav #91 | Logiske kombinationer af værdier i kriterier i Advisgrupper | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren kan opsætte logiske kombinationer af kriterier.</p> | | |

| Krav #92 | Data til opsætning af kriterier | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren kan opsætte kriterier for oprettelse af Adviser på baggrund af data både fra Beskedens beskedkuvert og fra beskeddata (jf. underbilag 2A Begrebs- og informationsmodel).</p> | | |

4.6.1.2 Advisdata

Når det via ovenstående kriterier af Systemet er afgjort, at der skal oprettes et Advis, beriges Beskedens data med yderligere advisspecifikke data.

Nedenfor listes krav relateret til opsætning af disse data.

| Krav #93 Data for modtagende Sag | | | |
|----------------------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at hvis Adviset har en modtagende Sag, så skal basale data om Sagen kopieres til Adviset.</p> <p>De basale sagsdata er (jf. Begrebs- og informationsmodel for Sags- og Dokumentindekset):</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID • Sagsnummer • Titel • Livscyklus • Klassifikation • it-system | | |

| Krav #94 Ansvarlig for behandling | | | |
|-----------------------------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at det i opsætningen af Advisgruppen er muligt at vælge, hvilken Organisatorisk enhed inden for den pågældende Kommune, der er ansvarlig for behandling af Adviset.</p> | | |

| Krav #95 Generering af flere Adviser | | | |
|--------------------------------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at det i opsætningen af Advisgruppen er muligt at vælge flere ansvarlige Organisatoriske enheder. Ved valg af flere Organisatoriske enheder skal der genereres et selvstændigt Advis for hver ansvarlig enhed, så der på et enkelt Advis kun kan være en ansvarlig enhed.</p> | | |

| Krav #96 Links til eksternt materiale | | | |
|---------------------------------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at det er muligt i Advisgruppen at angive en eller flere internetbaserede links (URL'er), som Adviset skal indeholde.</p> | | |

Links fra et Advis kunne fx være til en instruks for behandling af Adviset eller til et givet område i en webbaseret vidensløsning.

| Krav #97 Oprettelse af Journalnotat | | | |
|-------------------------------------|-----|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren i opsætningen af Advisgruppen skal vælge, om der, når Adviset skifter status til "behandlet", skal oprettes et Journalnotat i ESDH-/fagsystemet eller ej.</p> <p>Advisadministratoren kan vælge en af følgende muligheder:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Journalnotat skal oprettes automatisk, når Adviset er behandlet. 2. Brugeren kan selv vælge, om der skal oprettes Journalnotat eller ej. |
|--------------|---|

| | | | |
|-----------------|--|-------|-------------|
| Krav #98 | Påmindelse når behandlet | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren i opsætningen af Advisgruppen kan vælge, at der skal oprettes en Påmindelse, når Adviset skifter status til "behandlet".</p> <p>Opsætningsmulighederne for Påmindelsen på Advisgruppen skal være de samme, som beskrevet i use case 15 "Opret Påmindelse" og i kravene #117, #118 og #119.</p> | | |

| | | | |
|-----------------|--|-------|-------------|
| Krav #99 | Besked når behandlet | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren i opsætningen af Advisgruppen kan vælge, at der, når Adviset skifter status til "behandlet", skal sendes en Besked tilbage til Beskedfordeler, om at Adviset er behandlet.</p> | | |

Det kan fx være relevant at sende en Besked tilbage til Beskedfordeleren, hvis et ESDH-/fagsystem afventer, at et Advis behandles, før det kan viderebehandle en Sag.

4.6.1.3 Håndtering af Advisgrupper

Nedenfor listes krav relateret til Advisadministratorens håndtering af Advisgrupperne.

| | | | |
|------------------|---|-------|-------------|
| Krav #100 | Advisadministratorrettigheder | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Brugere kan tildeles rettighed som Advisadministrator, og at det kan afgrænses for hvilke(n) organisatorisk(e) enhed(er) Advisadministratoren må opsætte Advisgrupper.</p> | | |

| | | | |
|------------------|---|-------|-------------|
| Krav #101 | Gemmel/Kopiere/redigere/slette Advisgruppe | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren kan gemme, redigere, kopiere eller slette en Advisgruppe.</p> | | |

| | | | |
|------------------|----------------------------------|-------|-------------|
| Krav #102 | Advisgruppeditel på Advis | | |
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at titlen på Advisgruppen påstemples alle generede Adviser. |
|--------------|--|

| Krav #103 | Advisgruppens status | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren kan vælge en status for Advisgruppen, som skal have indflydelse på, om Advisgruppen er aktiv eller ej. Der genereres kun Adviser, hvis Advisgruppen er aktiv. | | |

En Advisgruppes status kunne fx være kladde, aktiv og inaktiv.

| Krav #104 | Gyldighedsperiode | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at det er muligt at angive en gyldighedsperiode for en Advisgruppe. Hvis Advisadministratoren vælger at definere en gyldighedsperiode, skal angivelse af startdato være obligatorisk og angivelse af slutdato være valgfri. | | |

| Krav #105 | Virkningstidspunkt for ændring | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Når en Advisgruppe redigeres, skal det være muligt at sætte dato og tidspunkt for, hvornår ændringen skal have virkning fra. | | |

| Krav #106 | Historik på Advisgrupper | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal indeholde en log/historik for de enkelte Advisgrupper, der giver Advisadministratoren mulighed for at se, hvad der er ændret i en Advisgruppe og hvornår. | | |

| Krav #107 | Standard opsætning af Advisgrupper | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Med baggrund i brugerbehov, skal Leverandøren opsætte et sæt standard Advisgrupper, som en Advisadministrator kan tage udgangspunkt i. Advisadministratoren kan derefter tilpasse og udvide opsætningen efter behov. | | |

4.6.1.4 Håndtering af Adviser

Nedenfor listes krav relateret til Advisadministratorens håndtering af Adviser.

| Krav #108 | Rediger et eller flere Adviser | | |
|-----------|--------------------------------|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren kan fremsøge et eller flere Adviser og redigere data i Adviserne. Data fra den oprindelige Besked kan dog ikke ændres. Det fastlægges i Etape II (jf. Kontraktens bilag 1), hvilke af Advisets datafelter der må ændres af hvem. |
|--------------|--|

Det kan være relevant at redigere flere Adviser samtidig, hvis man fx ønsker at overdrage ansvaret for en pulje Adviser til en anden Organisatorisk enhed.

| Krav #109 | Historik på Advis | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal indeholde en log/historik for det enkelte Advis, der giver Brugeren mulighed for at se, hvad der er ændret i Adviset, af hvem og hvornår. | | |

| Krav #110 | Oprydning af Adviser og Beskeder | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at en Administrator (ikke nødvendigvis Advisadministratoren) kan opsætte et vilkårligt antal regler for periodisk permanent sletning af Adviser og Beskeder i Advismodulet.</p> <p>Hver Kommune kan opsætte sine egne regler.</p> <p>Reglerne kan differentieres på følgende kriterier:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gælder reglen Adviser eller Beskeder? 2. Gælder reglen for Beskeder fra et bestemt Hændelsesområde? 3. Gælder reglen for Beskeder af en bestemt beskedtype? 4. Gælder reglen for Adviser, der er genereret på baggrund af en bestemt beskedtype? 5. Gælder reglen for Adviser med en bestemt status? 6. Hvor længe må det givne Forretningsobjekt persisteres, inden det skal slettes permanent? | | |

En oprydningsregel kunne fx lyde, at Adviser med status "behandlet" kun må lagres i Systemet i 6 måneder, inden det slettes permanent.

4.6.2 Use Case 12: Opsæt og fordel Søgekatalog

| Use case nr: | 12 |
|-------------------------------------|--|
| Navn: | Opsæt og fordel Søgekatalog |
| Formål, beskrivelse og afgrænsning: | <p>En Advisadministrator kan oprette og redigere Søgekataloger samt fordele dem til Organisatoriske enheder.</p> <p>Søgekatalogerne skal sikre, at Brugere hjælpes til nemt at fremsøge de for dem relevante Adviser.</p> <p>Et Søgekatalog er en navngivet samling af faste advissøgninger, som kan fordeles til en eller flere Organisatoriske enheder. Advisadministratoren kan selv vælge på hvilket organisatorisk niveau, Søgekatalogerne ønskes fordelt. De kan enten fordeles på højt organisatorisk niveau - fx til en forvaltning - eller mere specifikt til de enkelte teams.</p> |
| Igangsættende aktør: | Advisadministrator |

| | |
|---|---|
| Igangsættende hændelse: | Der skal opsættes et nyt eller ændres et eksisterende Søgekatalog. |
| Startbetingelser: | <p>Der skal være foretaget en faglig afklaring af hvilke Organisatoriske enheder, der skal have hvilke faste Søgninger.</p> <p>Advisadministratoren skal være tildelt rettigheder til at administrere Adviser på vegne af enten hele Kommunen eller på vegne af en Organisatorisk enhed.</p> <p>Advisadministratoren er logget på Systemet.</p> |
| Hovedforløb: | |
| Opsæt og fordel Søgekatalog <ul style="list-style-type: none"> • Advisadministratoren åbner en administrationsside for Søgekataloger. • Advisadministratoren vælger at oprette en ny fast advissøgning. • Advisadministratoren navngiver, indtaster søgekriterierne for og gemmer den faste advissøgning. • Advisadministratoren opretter evt. et yderligere antal faste advissøgninger. • Advisadministratoren markerer en eller flere faste advissøgninger og vælger at oprette et nyt Søgekatalog. • Advisadministratoren navngiver Søgekataloget. • Advisadministratoren vælger hvilke Organisatoriske enheder, Søgekataloget skal fordeles til/være synligt for og gemmer Søgekataloget. | |
| Alternative forløb: | |
| Rediger eksisterende Søgekatalog <ul style="list-style-type: none"> • Advisadministratoren åbner et eksisterende Søgekatalog fra listen over Søgekataloger. • Advisadministratoren redigerer evt. navnet på Søgekataloget. • Advisadministratoren fjerner eller tilføjer evt. faste advissøgninger fra Søgekataloget. • Advisadministratoren fjerner eller tilføjer evt. Organisatoriske enheder fra Søgekataloget. • Advisadministratoren gemmer Søgekataloget • Advisadministratoren kan også vælge at slette et Søgekatalog. | |
| Slutresultat: | <p>Et Søgekatalog er oprettet/redigeret og fremgår af Advisadministratorens liste med Søgekataloger.</p> <p>Når en Bruger i en af de valgte Organisatoriske enheder tilgår Advislisten, så vil vedkommende kunne anvende de tildelte faste advissøgninger der er knyttet til Søgekataloget.</p> |
| Sluttilstand: | <p>Et Søgekatalog er gemt eller slettet.</p> <p>Et eller flere faste advissøgninger er gemt.</p> |
| Bemærkninger: | |
| | |

| Krav #111 | Use case 12: Opsæt og fordel Søgekatalog | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte use case 12. | | |

4.6.3 Use Case 13: Find Advis

| | |
|---|--|
| Use case nr: | 13 |
| Navn: | Find Advis |
| Formål, beskrivelse og afgrænsning: | <p>Brugeren kan selvstændigt fremsøge et eller flere Adviser.</p> <p>En typisk brugersituation er, at en Bruger ad hoc ønsker overblik over alle Adviser knyttet til en bestemt Sag eller en bestemt gruppe af Sager (fx sagstype).</p> <p>En anden brugersituation er, at Brugeren har opsat en eller flere faste Søgninger, som viser hende, hvilke Adviser (opgaver) hun skal behandle samt deres status. Herfra kan Brugeren "plukke" et Advis og behandle det (se use case 14 Behandl Advis).</p> |
| Igangsættende aktør: | Bruger |
| Igangsættende hændelse: | Brugeren har fået behov for at fremsøge et eller flere Adviser for at holde sig orienteret eller med henblik på at behandle Adviset. |
| Startbetingelser: | <p>Brugeren har adgang til Advislisten (søgefunktionen for Adviser) og har rettigheder til at se en delmængde af de for Kommunen genererede Adviser.</p> <p>Brugeren er logget på Systemet.</p> |
| Hovedforløb: | |
| Ad hoc Søgning <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren tilgår Advislisten (søgefunktionen for Adviser) for at fremsøge et eller flere Adviser. • Brugeren angiver de ønskede søgekriterier for sin Søgning, herunder fagområde, CPR, Sagstype/sagsnummer, fødselsdatointerval, Organisatorisk enhed, sagsbehandler, advisdata (fx oprettet dato). • Brugeren får vist et søgeresultat over Adviser, som passer til de indtastede søgekriterier. • Brugeren filtrerer og sorterer evt. søgeresultatet ud fra ønskede Metadata. | |
| Alternative forløb: | |
| Gem fast Søgning <p>Brugeren foretager ofte den samme Søgning og ønsker derfor at kunne gemme søgekriterierne, så hun ikke skal indtaste dem hver gang.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren angiver de ønskede søgekriterier. • Brugeren navngiver og gemmer Søgningen som en fast advissøgning. • Brugeren deler evt. den faste advissøgning med andre Brugere. | |
| Anvend fast Søgning <p>Brugeren anvender en fast Søgning, så hun slipper for at angive søgekriterier.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren vælger den faste Søgning, der passer til søgebehovet. • Brugeren får vist et søgeresultat over Adviser, som passer til den faste Søgningens søgekriterier. • Brugeren kan tilpasse søgekriterierne, så de matcher søgebehovet bedre. • Brugeren kan vælge at gemme de tilrettede søgekriterier som en ny fast Søgning eller oven i den valgte faste Søgning, hvis Brugeren selv har oprettet den valgte faste Søgning. | |
| Slutresultat: | Brugeren har nu foretaget en advissøgning og får vist de Adviser, der matcher |

| | |
|---------------|-----------------------------------|
| | Søgningen. |
| Sluttilstand: | Der er evt. gemt en fast Søgning. |
| Bemærkninger: | |
| | |

| Krav #112 | Use case 13: Find Advis | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte use case 13. | | |

I tillæg til beskrivelsen i use case 13 har vi følgende uddybende og supplerende krav.

| Krav #113 | Informationer om en fast advissøgning | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at en fast advissøgning indeholder følgende informationer: <ul style="list-style-type: none"> • Titel • De valgte søgekriterier • Den valgte sorteringsrækkefølge • Den Bruger, der har oprettet Søgningen • Dato og tidspunkt for oprettelse | | |

4.6.4 Use Case 14: Behandl Advis

| Use case nr: | 14 |
|--|---|
| Navn: | Behandl Advis |
| Formål, beskrivelse og afgrænsning: | <p>Formålet er, at Brugeren kan behandle et Advis ved at ændre status på Adviset og evt. vælge at journalisere Adviset.</p> <p>Typisk har en Bruger en eller flere faste advissøgninger, som giver et overblik over de Adviser, som Brugeren har (med-)ansvar for at behandle. Behandling af et Advis kan betyde flere ting. Visse Adviser er til ren orientering og skal derfor bare ses og evt. journaliseres. Visse Adviser kan betyde, at Brugeren skal opdatere en eksisterende Sag i det relevante ESDH-/fagsystem eller opstart af ny Sag.</p> <p>Adviset har ingen forbindelse til den sagsbehandling, der evt. sker i ESDH-/fagsystemet. Adviset bærer udelukkende informationen om hændelsen samt informationer om behandlingen af selve Adviset (hvem, hvornår, status mv.).</p> |
| Igangsættende aktør: | Bruger |
| Igangsættende hændelse: | Brugeren ønsker at behandle et Advis. |
| Startbetingelser: | <p>Brugeren har adgang til mindst et Advis via sin advissøgning.</p> <p>Brugeren er logget på Systemet.</p> |
| Hovedforløb: | |
| Brugeren ser i sin Advisliste et eller flere Adviser, der skal behandles. | |

- Brugeren åbner et Advis.
- Hvis Adviset ikke er reserveret, markerer Systemet ved åbning af Adviset, at det er reserveret af den pågældende Bruger, så andre ikke også tager det pågældende Advis.
- Hvis Adviset er reserveret af en anden Bruger, kan Brugeren kun læse men ikke behandle Adviset, og Adviset reserveres ikke til Brugeren.
- Hvis Adviset har relation til en afsendende og/eller en modtagende Sag, og ESDH-/fagsystemet, hvor Sagen bor, understøtter Dialogintegration, kan Brugeren hoppe fra Adviset til Sagen i det ESDH-/fagsystem. Se afsnit 5.2.1.
- Hvis Adviset indeholder reference til et Dokument, og ESDH-/fagsystemet, hvor Dokumentet bor, understøtter Dialogintegration, kan Brugeren hoppe fra Adviset til Dokumentet i det ESDH-/fagsystem. Se afsnit 5.2.1.
- Brugeren kan ligeledes hoppe internt i Systemet fra Adviset til partsoverblikket eller sagsoverblikket for den pågældende Part eller Sag.
- Brugeren behandler Adviset ved at ændre status på det.
- Brugeren kan sende Advisets indhold som Journalnotat til den eller de Sager, der er knyttet til Adviset, med mindre Advisadministratoren har valgt, at der altid skal oprettes Journalnotat ved behandling af Adviset (jf. krav #97).

Alternative forløb:

Brugeren kan ikke selv behandle Adviset og lægger den tilbage i puljen af ubehandlede Adviser.

- Brugeren fjerner reservationen af Adviset.
- Brugeren kan tilknytte en kommentar til Adviset i et bemærkningsfelt.

Brugeren kan ikke selv behandle Adviset og videresender det til en anden medarbejder/Organisatorisk enhed.

- Brugeren redigerer Adviset og vælger en anden ansvarlig Organisatorisk enhed.
- Brugeren kan tilknytte en kommentar til Adviset i et bemærkningsfelt.

Brugeren vælger at behandle mange Adviser på en gang.

- Brugeren udvælger en gruppe af Adviser.
- Brugeren ændrer/tilføjer data i Adviset. Dette kan fx være at skifte status eller vælge anden ansvarlig Organisatorisk enhed.

Slutresultat: Et eller flere Adviser har enten skiftet status, skiftet ansvarlig eller er blevet lagt tilbage i Advislisten uændret.

Sluttilstand: Et eller flere Adviser er evt. gemt.

Bemærkninger:

| Krav #114 | Use case 14: Behandl Advis | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte use case 14. | | |

I tillæg til beskrivelsen i use case 14 har vi følgende uddybende og supplerende krav.

| Krav #115 | Status | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Adviset kan have en af flere statusser. | | |

Statusserne kunne fx være ubehandlet, i gang, udskudt og behandlet.

| Krav #116 | Status behandlet | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at man på Adviset kan se, om det er behandlet eller ikke er behandlet. | | |

4.6.5 Use Case 15: Opret Påmindelse

| | |
|--|---|
| Use case nr: | 15 |
| Navn: | Opret Påmindelse |
| Formål, beskrivelse og afgrænsning: | <p>Formålet er, at Brugeren kan oprette en Påmindelse. En Påmindelse er et Advis oprettet manuelt af en Bruger.</p> <p>En typisk brugersituation er, at Brugeren laver en aftale med en Part om fx indhentning af lægeerklæring eller anden dokumentation inden 14 dage. Brugeren opretter en Påmindelse på Sagen til sig selv eller sit team om at følge op på afleveringen af lægeerklæringen.</p> <p>Forskellen på et Advis og en Påmindelse er primært, at Påmindelser er udløst af tidsmæssige hændelser i Advismodulet selv, hvor Adviser udløses af udefrakommende Beskeder.</p> |
| Igangsættende aktør: | Bruger |
| Igangsættende hændelse: | Brugeren har behov for at oprette en Påmindelse til sig selv eller en Organisatorisk enhed om fx en Part eller en Sag. |
| Startbetingelser: | <p>Brugeren har fagligt taget stilling til indhold af Påmindelsen.</p> <p>Brugeren er logget på Systemet og er tildelt de fornødne rettigheder.</p> |
| Hovedforløb: | |
| Opret Påmindelse <ul style="list-style-type: none"> Brugeren vælger at oprette en Påmindelse med eller uden relation til et Advis. Brugeren opretter Påmindelsen med titel, beskrivelse og Metadata. Hun kan i titelfeltet vælge en af de prædefinerede titler eller hun kan skrive en titel selv. Brugeren vælger evt. Sag eller Part, som Påmindelsen vedrører. Brugeren tilknytter Påmindelsen til sig selv eller en brugergruppe (Organisatorisk enhed). Brugeren angiver periode eller konkret dato, hvor Påmindelsen skal fremkomme på modtagerens Advisliste. Brugeren vælger, om Påmindelsen skal gentages periodevist og hvor længe. Brugeren gemmer Påmindelsen. | |
| Alternative forløb: | |
| | |
| Slutresultat: | Brugeren har oprettet en Påmindelse og vil nu blive adviseret om denne Påmindelse. |
| Sluttilstand: | En Påmindelse er gemt. |
| Bemærkninger: | |

| |
|--|
| |
|--|

| Krav #117 | Use case 15: Opret Påmindelse | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte use case 15. | | |

I tillæg til beskrivelsen i use case 15 har vi følgende uddybende og supplerende krav.

| Krav #118 | Oprettelse af Påmindelse | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at en Påmindelse indeholder følgende oplysninger: <ul style="list-style-type: none"> • Titel • Beskrivelse • Relation til Part og/eller Sag • Modtager (Bruger eller Organisatorisk enhed) • Periode og/eller konkret dato for hvornår Påmindelsen skal vises i Advislisten • Gentagelsesinterval • Dato for oprettelse • Bruger som har oprettet Påmindelsen | | |

| Krav #119 | Rediger og slette Påmindelse | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan redigere eller slette en Påmindelse. Brugeren kan kun redigere og slette Påmindelser, som Brugeren er modtager af enten som Bruger eller som del af en Organisatorisk enhed. | | |

| Krav #120 | Prædefinerede påmindelsestitler | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Advisadministratoren for den enkelte Kommune kan opsætte et vilkårligt antal prædefinerede påmindelsestitler, som Brugeren kan vælge imellem ved oprettelse af en Påmindelse. | | |

4.6.6 Use Case 16: Fremsøg hændelsesoverblik

| Use case nr: | 16 |
|-------------------------------------|--|
| Navn: | Fremsøg hændelsesoverblik |
| Formål, beskrivelse og afgrænsning: | <p>En Bruger kan tilgå og målrette et hændelsesoverblik.</p> <p>Hændelsesoverblikket viser som udgangspunkt alle Beskeder om hændelser modtaget fra Beskedfordeler, som matcher de valgte/indtastede kriterier. Dette betyder, at hændelsesoverblikket kan vise Beskeder af beskedtyper, som der ikke er opsat Advisgrupper på eller Beskeder, som falder uden for kriterierne i eksisterende Advisgrupper, og hvor der dermed ikke er genereret</p> |

| | |
|--|---|
| | et Advis. Typisk ønsker Brugeren at få et fuldstændigt overblik over alle Beskeder på en specifik borger, en specifik Sag, et specifikt sagsområde eller lignende. |
| <i>Igangsættende aktør:</i> | Bruger |
| <i>Igangsættende hændelse:</i> | Brugeren ønsker at danne et overblik over en række historiske hændelser. |
| <i>Startbetingelser:</i> | Der findes gemte Beskeder fra Beskedfordeler i Systemet. Brugeren er logget på Systemet og er tildelt de fornødne rettigheder. |
| <i>Hovedforløb:</i> | |
| Fremsøg Beskeder <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren åbner hændelsesoverblikket. • Brugeren indtaster kriterier for den ønskede visning af Beskeder. • Brugeren får vist alle Beskeder, som matcher de indtastede kriterier. | |
| <i>Alternative forløb:</i> | |
| Gem fast hændelsesoverblik Brugeren foretager ofte den samme Søgning i Beskeder og ønsker derfor at kunne gemme søgekriterierne, så hun ikke skal indtaste dem hver gang. <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren angiver de ønskede søgekriterier. • Brugeren navngiver og gemmer Søgningen som et fast hændelsesoverblik. | |
| Anvend fast hændelsesoverblik Brugeren anvender et fast hændelsesoverblik, så hun slipper for at angive søgekriterier. <ul style="list-style-type: none"> • Brugeren vælger det faste hændelsesoverblik, der passer til søgebehovet. • Brugeren får vist et søgeresultat over Beskeder, som passer til det faste hændelsesoverblik's søgekriterier. • Brugeren kan tilpasse søgekriterierne, så de matcher søgebehovet bedre. • Brugeren kan vælge at gemme de tilrettede søgekriterier som et nyt fast hændelsesoverblik eller oven i det valgte faste hændelsesoverblik. | |
| <i>Slutresultat:</i> | Brugeren har et overblik de relevante hændelser. |
| <i>Sluttilstand:</i> | Et fast hændelsesoverblik er evt. oprettet eller opdateret. |
| <i>Bemærkninger:</i> | |
| | |

| Krav #121 | Use case 16: Fremsøg hændelsesoverblik | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte use case 16. | | |

I tillæg til beskrivelsen i use case 16 har vi følgende uddybende og supplerende krav.

| Krav #122 | Persistering af Beskeder | | |
|-----------|--------------------------|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | Systemet skal persisterer modtagne Beskeder til brug for hændelsesoverblikket. |
|--------------|--|

Beskeder persisteres ind til de slettes af et oprydningsjob, jf. krav #110.

| Krav #123 | Slet fast hændelsesoverblik | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugere kan slette et fast hændelsesoverblik, som Brugeren selv har gemt (jf. Use Case 16: Fremsøg hændelsesoverblik). | | |

4.6.7 Udstilling af Adviser via webservice

Advismodulet skal muliggøre, at Sags- og partsoverblikket kan hente genererede Adviser fra Advismodulet og udstille dem i forskellige Delvisninger – fx en Delvisning der viser alle ubehandlede Adviser, der er knyttet til en specifik Part eller Sag.

Eftersom Sags- og partsoverblikket og Advismodulet skal udvikles som løstkoblede moduler (jf. krav #1), skal Advismodulet udstille en Webservice, som Sags- og partsoverblikket kan hente Adviser via.

| Krav #124 | Udstilling af Adviser via webservice | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal indeholde en webservice med tilhørende operationer, der bevirker, at Sags- og partsoverblikket kan foretage opslag i data i Advismodulet. Opslag skal overholde Systemets informationsmodel. | | |

Som udstiller af en service (serviceudbyder) skal Systemet kunne håndtere adgangsstyring og sikkerhed mellem systemer tilfredsstillende. I afsnit 5.7.4 listes KOMBITs standardkrav, som Serviceudbydere skal leve op til.

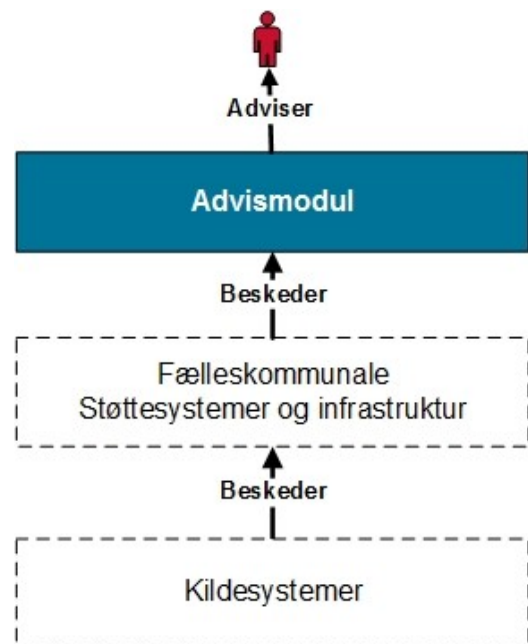
4.7 Arkitektur

Advismodulets overordnede arkitektur er illustreret i figur 23, som anskueliggør, hvordan Kildesystemer sender Beskeder om hændelser til Støttesystemet Beskedfordeler.

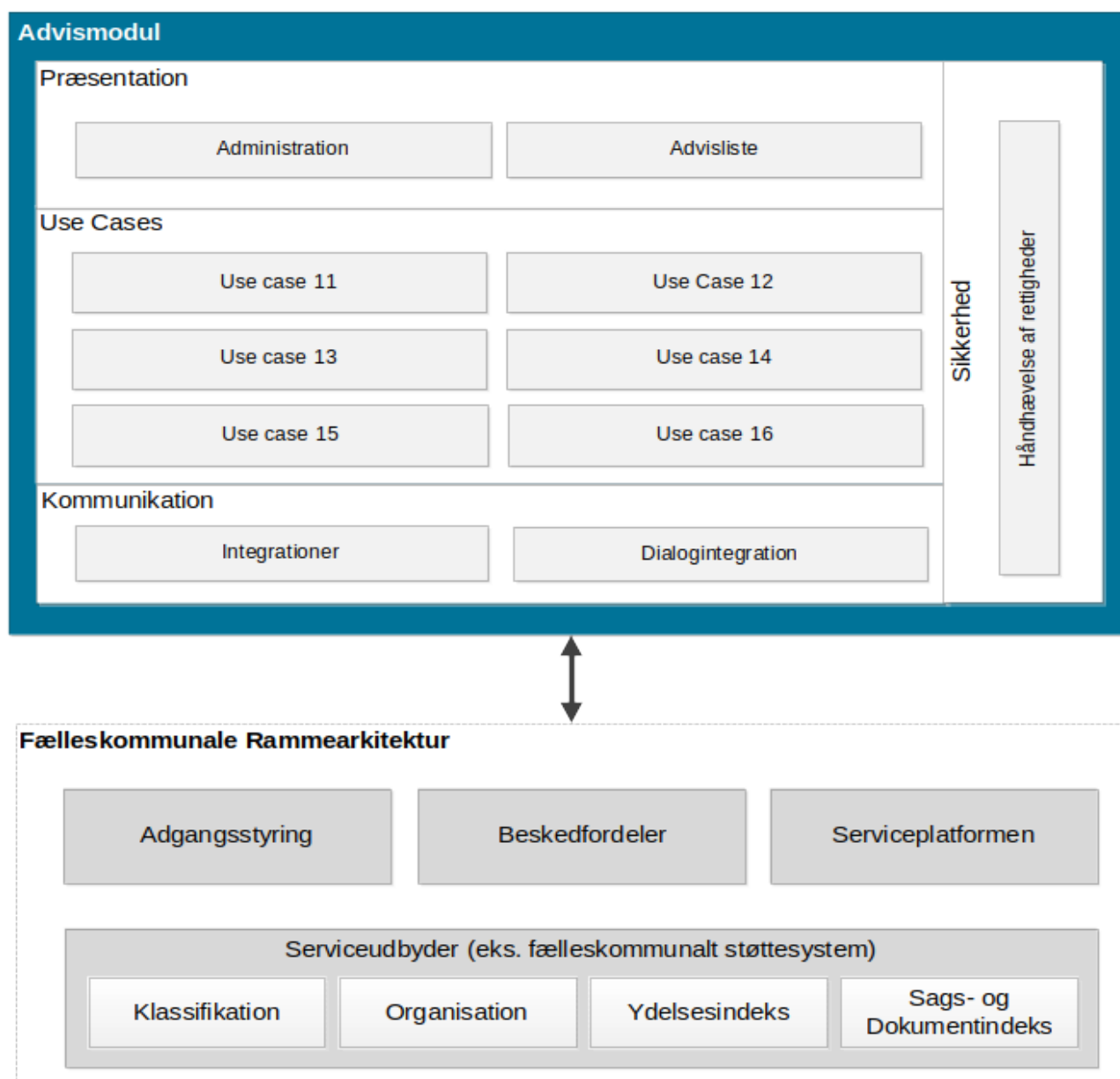
Advismodulet abonnerer på Beskeder i Støttesystemet Beskedfordeler, som Støttesystemet Beskedfordeler videregiver til Advismodulet. Advismodulet rummer logik, som gør den i stand til at konvertere de modtagne Beskeder til relevante og arbejdsrelaterede Adviser, som bliver eksponeret for Brugeren.

4.7.1 Målarkitektur for Advismodulet

Advismodulets logiske opbygning er illustreret i nedenstående målarkitekturfigur, der med sine arkitekturlag bygger bro til de fælleskommunale Støttesystemer. Det er en konceptuel figur, som skal opfattes som et logisk billede af Advismodulet, og som altså ikke viser den fysiske eller tekniske arkitektur. Figuren opdeler Advismodulet i fire arkitekturlag, der har til formål at anskueliggøre, hvilke logiske komponenter den består af.



Figur Overordnede arkitektur for Advismodulet



Figur 22 Målkitektur for Advisemodulet

4.7.1.1 Præsentation

Det øverste lag i modellen illustrerer de brugergrænseflader, som Systemets Brugere og Administratorer kan tilgå. Der er således tale om en form for administrationsgrænseflade, hvor Advisadministrator kan opsætte og konfigurere Advismodulet med fx regler for sammensatte Adviser. Derudover er der den brugergrænseflade, som den enkelte Bruger tilgår, som er såkaldte Advislister.

Krav til præsentationslaget er nærmere beskrevet i afsnit 5.4.

4.7.1.2 Use cases

Det andet lag illustrerer de behov, som understøtter sagsbehandlingen af Adviser. Use cases udgør Systemets brugervendte krav og er nærmere beskrevet i afsnit 4.6.

4.7.1.3 Kommunikation

Dette lag illustrerer Advismodules Integrationer til Støttesystemerne, som er nærmere beskrevet i afsnit 4.9, samt Dialogintegration, som er nærmere beskrevet i afsnit 5.1.

4.7.1.4 Sikkerhed

Dette lag illustrerer behovet for at kunne håndhæve sikkerheden i Advismodulet, og som er tæt koblet med Støttesystemet Adgangsstyring.

Krav til Advismodules sikkerhed er nærmere beskrevet i afsnit 5.7 Sikkerhed.

| Krav #125 | Advismodules tekniske arkitektur | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Advismodules tekniske arkitektur skal opbygges lagdelt, hvor der ikke er bindinger mellem de enkelte lag i arkitekturen. | | |

Med lagdelt arkitektur menes fx, at Systemet er opdelt i præsentationslag, forretningslogiklag og dataadgangslag.

4.7.2 Arkitekturprincipper

Krav om efterlevelse af relevante arkitekturprincipper er beskrevet i afsnit 5.1.

4.8 Belastningsprofil

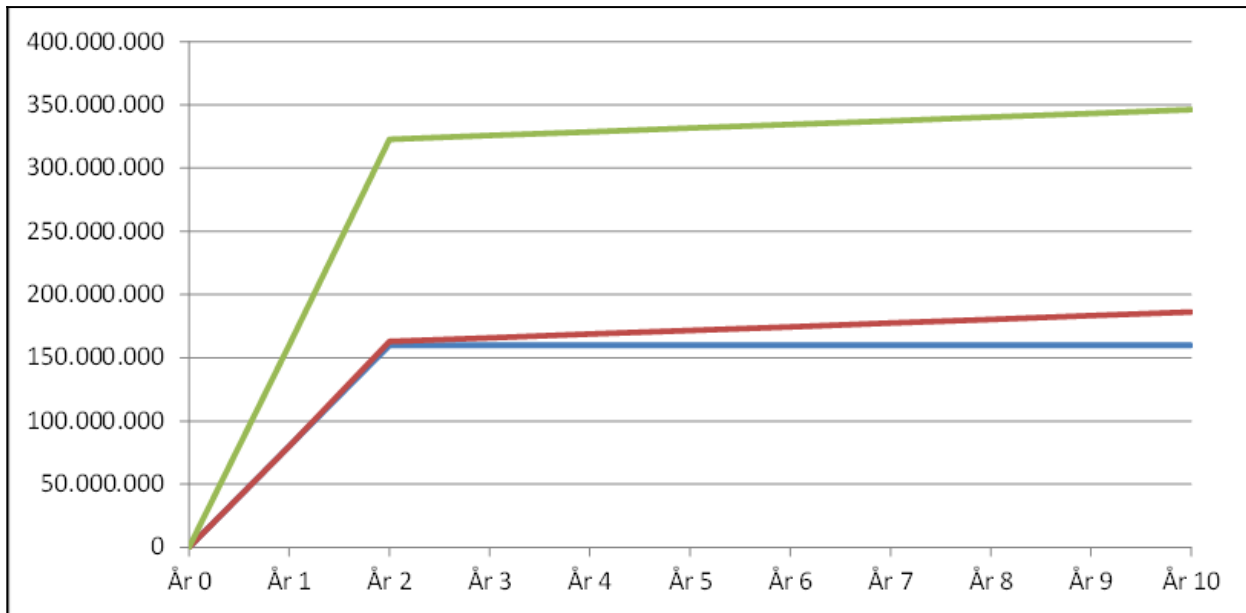
Dette afsnit beskriver forventningerne til Advismodules belastningsprofil. Belastningsprofilen stiller både krav til Systemet og til driften af Systemet. De afledte driftskrav fx til dimensionering af Driftsmiljø og åbningstider håndteres i Driftskontrakten (jf. bilag 7.2.A, 7.3.A og 7.4.A). Belastningsprofilen udtrykker alene et skøn og er dermed behæftet med væsentlig usikkerhed. Tallene har ikke nogen kontraktmæssig eller vederlagsmæssig betydning, medmindre dette eksplicit fremgår af 7.2.B, 7.3.B eller 7.4.B, og er derfor udelukkende angivet for at give Leverandøren en ide om KOMBITS formodning ved Kontraktens indgåelse og forpligter derved ikke KOMBIT til at sikre, at tallene realiseres.

4.8.1 Antal Adviser pr. år

Forventningen til antallet af Beskeder, som Advismodulet modtager fra Beskedfordeler pr. år, er baseret på det antal adviseringer, som Kommunernes eksisterende legacy-system håndterer. På årsbasis genererer dette legacy-system ca. 160 mio. adviseringer. Det forventes at vare et år fra første idriftsætning af Advismodulet, inden det er oppe på samme niveau.

Fan-out-faktoren, som defineres til, hvor mange Adviser, der gennemsnitligt bliver genereret for hvert Besked, der modtages, sættes til 1,2. Denne fan-out-faktor er estimeret at gå fra 1,0 til 1,2 over tre år.

Ud fra disse forudsætninger bliver det totale load for Advismodulet (både indkomne Beskeder og genererede Adviser) som vist i figuren nedenfor.



Figur 23 Udviklingen i antal genererede Adviser pr. år

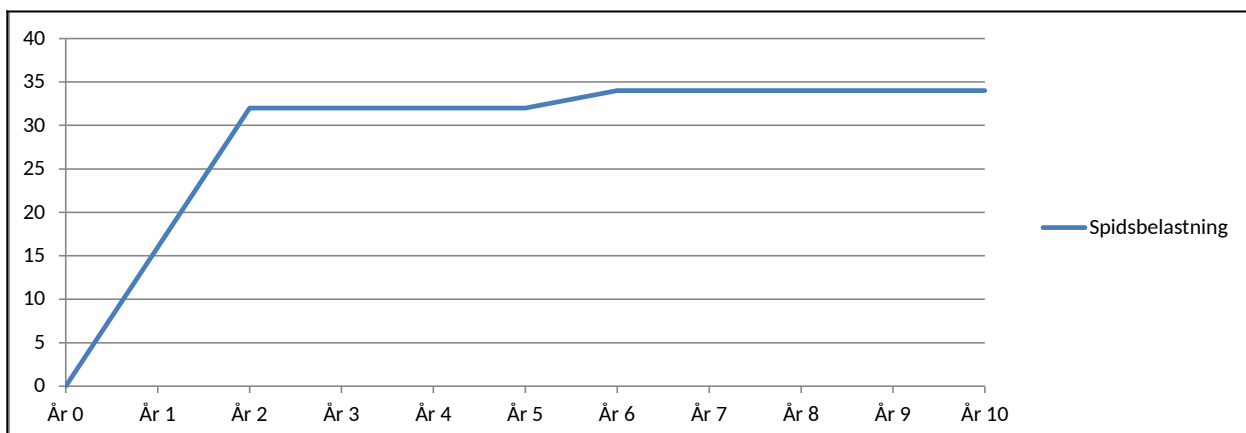
Figuren viser følgende kurver:

- Blå = Sum af indkomne Beskeder og genererede Adviser
- Rød = Fan-out-faktor
- Grøn = Total

4.8.2 Belastning pr. sekund

Adviser genereres som tidligere beskrevet på baggrund af Beskeder afsendt fra Kildesystemer. Belastningen af både indkomne Beskeder og generering af Adviser forventes derfor at være fordelt over hele døgnet i alle hverdage, men dog med højest aktivitetsniveau i dagtimerne, da Beskederne ofte opstår på baggrund af brugerinput i Kildesystemet.

I nedenstående figur vises spidsbelastningen for Advismodulet. En transaktion er her defineret som enten en Besked, der modtages eller et Advis, der genereres. Det maksimale antal transaktioner pr. sek., som Advismodulet skal kunne håndtere, er sat til 2 gange det gennemsnitlige antal transaktioner pr. sek.

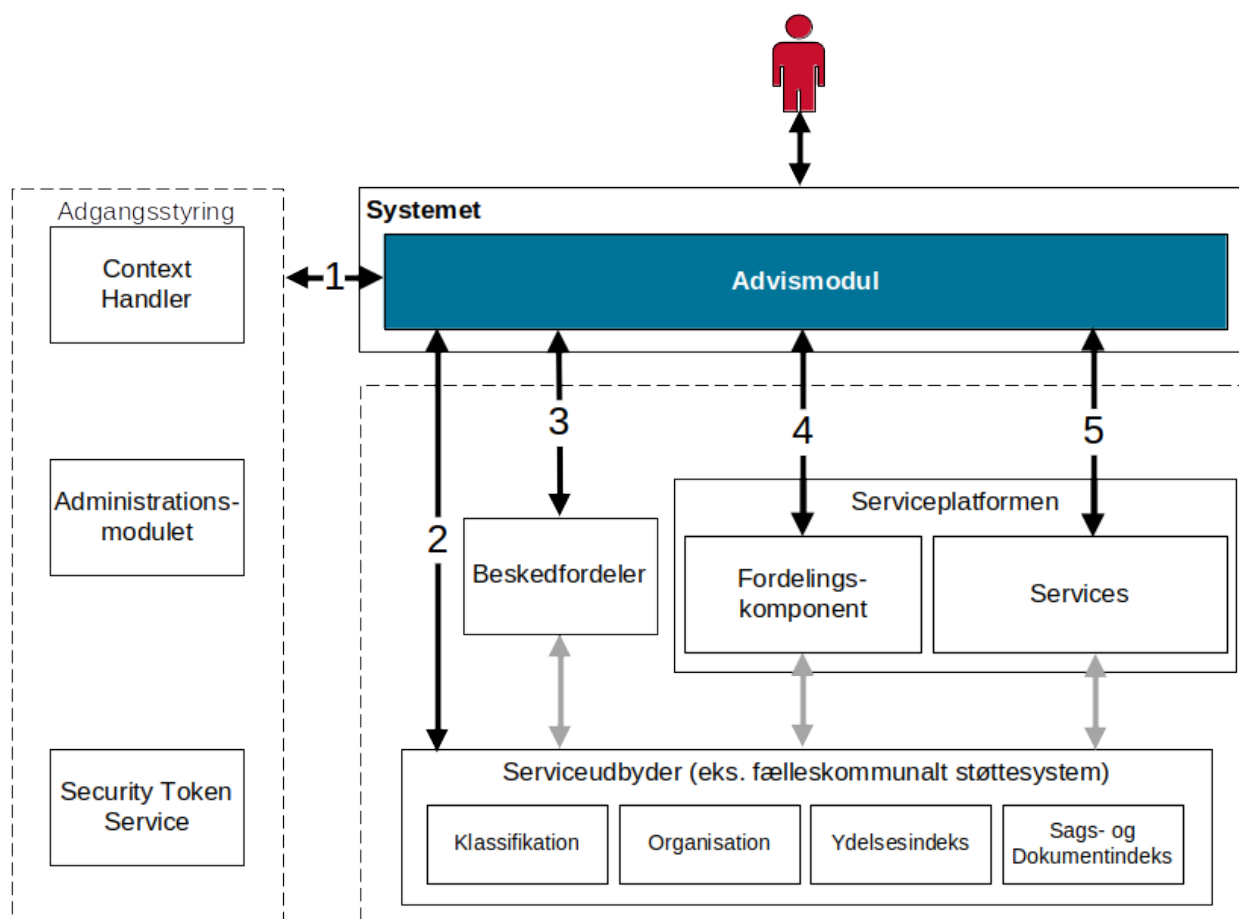


Figur 24 Udviklingen i spidsbelastningen for Advismodulet pr. sek.

4.9 Integration

Advismodulet får Beskeder fra Støttesystemet Beskedfordeler, som den konverterer til Adviser. Derfor er Advismodulets succes afhængig af en effektiv, løst koblet Integration til Støttesystemerne.

Nedenstående figur illustrerer Advismodulets fem nødvendige Integrationer: 1) Integration til Adgangsstyring, 2) Integration til Serviceudbydere, 3) Integration til Støttesystemet Beskedfordeler, 4) Integration til Fordelingskomponenten og 5) Integration til Serviceplatformen.



Figur 25 Advismodulets Integrationer

4.9.1 Integration til Adgangsstyring (Integration #1)

Advismodulets Integration til det fælleskommunale Støttesystem Adgangsstyring håndteres i afsnit 5.7 Sikkerhed.

4.9.2 Integration til Serviceudbydere (Integration #2)

For så vidt angår de i dette afsnit angivne vilkår for integration, skal det bemærkes, at disse løbende vil blive uddybet og præciseret i takt med at Støttesystemerne bliver etableret. Den forventede tidsplan for Støttesystemernes hovedmilepæle fremgår af bilag 8. Leverandøren skal til enhver tid overholde de gældende integrationsvilkår som bliver offentliggjort.

4.9.2.1 Sag- og Dokumentindeks

Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks skal af Advismodulet anvendes til opslag på modtagende Sag. Dvs., hvis genereringen af et Advis afhænger af, om Parten har en åben Sag af en bestemt sagstype, så skal Advismodulet indhente disse informationer fra Sags- og Dokumentindekset.

| Krav #126 | Vilkår for integration til Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks | | |
|------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Advismodulet skal integrere til Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks. Leverandøren skal følge vilkårene for Integration til Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks i underbilag 2J. | | |

4.9.2.2 Ydelsesindeks

Støttesystemet Ydelsesindeks skal af Advismodulet anvendes til opslag på Bevilgede og effektuerede ydelser. Dvs., hvis genereringen af et Advis er afhængig af, om Parten modtager en bestemt ydelse, så skal Advismodulet indhente disse informationer fra Ydelsesindekset.

| Krav #127 | Vilkår for integration til Støttesystemet Ydelsesindeks | | |
|------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Advismodulet skal integrere til Støttesystemet Ydelsesindeks. Leverandøren skal følge vilkårene for Integration til Støttesystemet Ydelsesindeks i underbilag 2L. | | |

4.9.2.3 Organisation

Støttesystemet Organisation skal af Advismodulet anvendes til opslag på den ansvarlige organisatoriske enhed. I Advisgrupper kan Advisadministratoren vælge en ansvarlig Organisatorisk enhed, hvor listen af Organisatoriske enheder skal komme fra Organisation.

| Krav #128 | Vilkår for integration til Støttesystemet Organisation | | |
|------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Advismodulet skal integrere til Støttesystemet Organisation. Leverandøren skal følge vilkårene for Integration til Støttesystemet Organisation i underbilag 2R. | | |

4.9.2.4 Klassifikation

Støttesystemet Klassifikation skal af Advismodulet anvendes til opslag på sagstyper. Når der fx i Advisgruppen skal angives af hvilken type den modtagende Sag skal være, så foregår det ved at udvælge et spænd af KLE-numre og evt. tilhørende handlingsfacet. Disse informationer skal hentes i Klassifikation.

| Krav #129 | Vilkår for integration til Støttesystemet Klassifikation | | |
|------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Advismodulet skal integrere til Støttesystemet Klassifikation. Leverandøren skal følge vilkårene for Integration til Støttesystemet Klassifikation i underbilag 2Q. | | |

4.9.3 Integration til Støttesystemet Beskedfordeler (Integration #3)

Beskedfordelers opgave er, at når en hændelse opstår eller registreres i et it-system, kan informationer om hændelsen overdrages til Beskedfordeleren, der sikrer, at alle hændelsens Interessenter (før eller siden) modtager Beskeden, og dermed informationer om den bagvedliggende hændelse.

Advismodulet abonnerer på Beskeder fra Beskedfordeler og afgør på baggrund af de opsatte Advisgrupper, om der skal oprettes et Advis. Advismodulet modtager Beskeder fra Beskedfordeler både via push og pull.

| Krav #130 | Vilkår for integration til Støttesystemet Beskedfordeler | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Advismodulet skal integrere til Støttesystemet Beskedfordeler. Leverandøren skal følge vilkårene for Integration til Støttesystemet Beskedfordeler i underbilag 2N. | | |

4.9.4 Integration til Fordelingskomponent på Serviceplatformen (Integration #4)

Når en Bruger i Advismodulet ønsker at oprette et Journalnotat på en Sag, er det Fordelingskomponentens opgave at dirigere Journalnotatet til det rette ESDH-/fagsystem, hvor Sagen "bor". Såfremt et Journalnotat ikke er knyttet til en Sag, beder Fordelingskomponenten om, at der oprettes en ny Sag i ESDH-/fagsystemet, som Journalnotatet tilknyttes.

| Krav #131 | Vilkår for integration til Fordelingskomponenten på Serviceplatformen | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Advismodulet skal integrere til Fordelingskomponenten på Serviceplatformen. Leverandøren skal følge vilkårene for Integration til Fordelingskomponenten på Serviceplatformen i underbilag 2P. | | |

4.9.5 Integration Serviceplatformen (Integration #5)

Serviceplatformen er en integrationsplatform, der udstiller data og funktionalitet som services fra kommunale Kildesystemer og fællesoffentlige registre, og som Advismodulet konsumerer som services. Serviceplatformen skal bl.a. anvendes, når Systemet skal etablere point-to-point integrationer til modtagelse af Beskeder fra andre Afsendersystemer end Støttesystemet Beskedfordeler.

| Krav #132 | Tilgå Støttesystemernes forretningsservices via Serviceplatformen | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Advismodulet kan tilgå Støttesystemernes udstillede forretningsservices via Serviceplatformen. For integrationsvejledninger og vilkår se http://www.serviceplatformen.dk . | | |

5 Tværgående krav

Dette kapitel indeholder Systemets krav, som går på tværs af de to hovedmoduler og dermed er gældende for hele Systemet.

Kapitlet beskriver krav inden for følgende emner: (1) Arkitekturprincipper, (2) Dialogintegration, (3) Krav til Systemets begrebs- og informationsmodel, (4) Brugervenlighed og Look & feel, (5) Rapportering, (6) Lovmæssige krav, (7) Sikkerhed og (8) Logning.

5.1 Arkitekturprincipper

Nedenstående fællesoffentlige initiativer, principper og strategier er væsentlige for KOMBIT og danner grundlag for de generelle arkitekturkrav for Systemet.

| Fællesoffentlige initiativer, principper og strategier | Link | Dato |
|--|---|------------------|
| Fælleskommunale arkitekturprincipper | http://www.rammearkitektur.dk | 31. oktober 2013 |
| Fællesoffentlig digitaliseringsstrategi | http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi | 31. oktober 2013 |
| Fælleskommunal digitaliseringsstrategi | http://www.kl.dk/handlingsplan | 31. oktober 2013 |

Tabel 12 Fællesoffentlige initiativer, principper og strategier.

Det er afgørende for KOMBIT, at Systemet understøtter og anvender den fælleskommunale Rammearkitektur og standarder i videst mulige omfang, samt at Systemet har en arkitektur, der kan implementeres, administreres og vedligeholdes fleksibelt.

Det er centralt for Systemet, at arkitekturen tilgodeser og forankrer de fælleskommunale arkitekturprincipper. Arkitekturprincipperne fastholder egenskaber, der skal sikres for kommunale it-systemer.

Systemets arkitektur og design skal udarbejdes under generel hensyntagen til de fælleskommunale arkitekturprincipper og med særlig fokus på følgende arkitekturprincipper:

| Fælleskommunale principper | Systemets implikation |
|---|--|
| B1. Forretningsservices genbruges på tværs af it-løsninger | For Systemet er det væsentligt under udarbejdelse af arkitektur og design, at forretningsservices genbruges. Ved nyudvikling bør der afsættes tid og ressourcer til at identificere <ol style="list-style-type: none"> 1. allerede eksisterende forretningsservices, der indgår i forretningsområdet. 2. potentialet, for at det nyudviklede kan indgå som forretningsservice for andre. |
| C4. It-løsninger er skalerbare efter formål | For Systemet er det væsentligt, at Systemets design er bygget på en fleksibel og skalerbar arkitektur, der sikrer, at Systemet gradvist kan udbygges og tilpasses i takt med KOMBITS behov. |
| C5. It-løsninger er robuste overfor egne og andre systemers nedbrud | Systemet skal være robust overfor andre systemers nedbrud. Robust overfor andre systemers nedbrud kan fx være ved fejl på Integrationer, hvor Systemet skal kunne fortsætte i de dele, der ikke direkte er relateret til den fejlramte Integration. |

Tabel 13 Fælleskommunale arkitekturprincipper i fokus.

Der vil over tid være behov for at udvide Systemet med flere for nærværende ukendte datakilder og med yderligere funktionalitet. Dette skal Systemet kunne håndtere.

| Krav #133 | Skalerbar arkitektur | | |
|--------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal bygges på en fleksibel og skalerbar arkitektur, der sikrer, at Systemet gradvist kan udbygges og tilpasses i takt med KOMBITs behov for mere funktionalitet og flere datakilder samt et stadigt stigende antal Brugere, uden at den enkelte Bruger oplever forringet svartid eller nedbrud. | | |

| Krav #134 | Robusthed overfor andre systemers nedbrud | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal være robust overfor andre systemers nedbrud, hvormed menes, at Systemet udfører de funktioner og viser de data, det er muligt, selv om dele af funktionaliteten midlertidigt ikke virker og enkelte datakilder ikke er tilgængelige. Systemet meddeler Brugeren status på utilgængelige funktioner og data efter behov. | | |

Robust overfor andre systemers nedbrud kan fx være ved fejl på Integrationer, hvor Systemet skal kunne fortsætte i de dele, der ikke direkte er relateret til den fejlfremte Integration. Eksempelvis at der kan vises Sager for en Part, men ikke familierelationer for Parten.

| Krav #135 | Genbrug | | |
|--------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemets forretningsdata skal stilles til rådighed gennem åbne Snitflader. | | |

Eksempelvis skal data vedr. tværgående bemærkninger kunne stilles til rådighed for andre it-systemer.

5.2 Dialogintegration

Dialogintegration har til formål at understøtte følgende to scenarier:

- 1) en smidig viderestilling, kaldet "hop", af en Bruger fra Systemets brugergrænseflade til en brugergrænseflade i et Kildesystem.
- 2) en smidig viderestilling ("hop") af en Bruger fra et Kildesystem til Systemets brugergrænseflade.

I det følgende beskrives ovenstående to scenarier hver for sig med en beskrivelse af forretningsbehovet, en logisk beskrivelse af funktionaliteten og konkrete krav, som Systemet skal implementere.

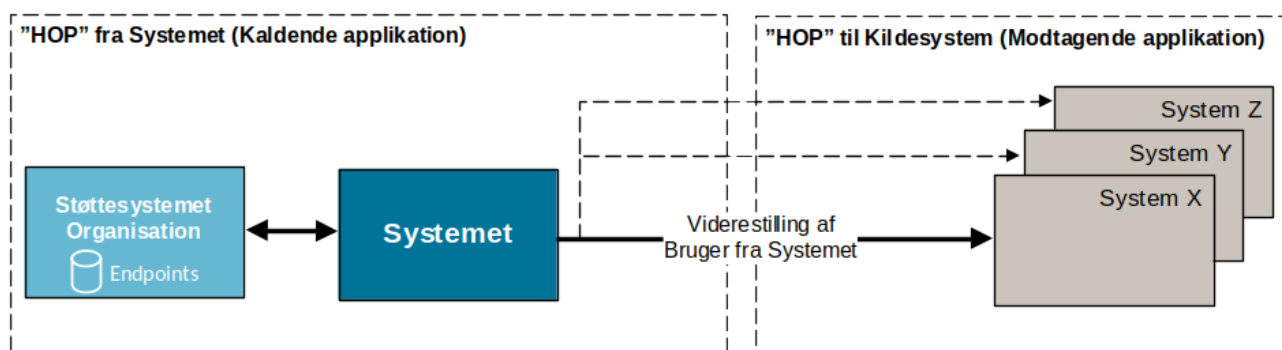
Til Leverandørens orientering kan det oplyses, at der er udarbejdet et sæt integrationsvilkår for Kildesystemernes anvendelse af Dialogintegration, som kan ses her:

<http://share-komm.kombit.dk/P011/Delte%20dokumenter/Forms/SAPA%20integrationsvilkr.aspx>

5.2.1 "HOP" fra Systemet til et Kildesystem

Dialogintegration gør det muligt for en sagsbehandler, der arbejder i Systemet, at "hoppe" fra en reference til en Sag eller Dokument i Systemets brugergrænseflade til en konkret Sag eller Dokument i et Kildesystem, fx et ESDH-/fag-system. Behovet opstår, såfremt Brugeren har behov for yderligere detaljer end dem, der vises for Brugeren i Systemet, eller der er behov for yderligere sagsbehandling i ESDH-/fagsystemet. Det skal være muligt for Brugeren både at foretage et "hop" fra brugergrænsefladen af Advismodulet og fra Sags- og partsoverblikket.

Nedenstående diagram viser den logiske viderestilling af en Bruger fra Systemet til et Kildesystems brugergrænseflade.



Figur 26 Løsningsmodel for hop til Kildesystem fra Systemet

Dialogintegration ift. "HOP" fra Systemet til et Kildesystem er baseret på følgende forudsætninger:

- **Destination:** Et "HOP" fra Systemet til et Kildesystem kræver, at Systemet kender destinationen på det modtagende system via et "endpoint", som fx kan være en url. Alle endpoints lagres i Støttesystemet Organisation, der jf. specifikationen af serviceinterface for Organisation registreres med minimum følgende attributter *Brugervendt Nøgle*, *it-systemnavn*, *Myndighed* og *KLE-numre*. Registrering af endpoints og deres vedligeholdelse sker i administrationen af Støttesystemet Organisation og er derfor ikke en del af Systemet.
- **Udveksling af data:** De modtagende applikationer skal kunne forstå og fortolke et foruddefineret sæt af parametre, der medtages som led i hoppet og som muliggør, at Systemet kan kommunikere med de Modtagende applikationer (fx sags-id, dokument-id). Disse parametre er i denne kravspecifikation benævnt som en parametermodel.
- **Oversættelse af bruger-kontekst til relevante skærm billeder:** Den modtagende applikation skal indeholde en funktionel komponent, der ved viderestilling af en Bruger til en modtagende applikation, kan fortolke og forstå Brugers kontekst via de medsendte parametre med henblik på at dirigere Brugeren til et specifikt skærm billede. Det påhviler den modtagende applikation selv at udvikle denne funktionelle komponent.
- **Autentifikation/autorisation:** Den Modtagende applikation, som der "hoppes" til, er ansvarlig for at autentificere og autorisere Brugeren. Hvis den Modtagende applikation anvender Støttesystemet Adgangsstyring, har den Modtagende applikation ikke brug for brugerinformation fra Systemet. Hvis den Modtagende applikation IKKE anvender Støttesystemet Adgangsstyring, har den Modtagende applikation mulighed for at bruge de brugerinformationer, der medsendes i parametermodellen (se nedenfor). I begge situationer er det muligt at sikre, at Brugeren ikke skal logge ind igen i forbindelse med et "hop" (Single-Sign-On).

5.2.1.1 Krav til "HOP" fra Systemet til et Kildesystem

| Krav #136 | Dialogintegration | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte Dialogintegration, der sikrer en smidig viderestilling af en Bruger fra Systemets brugergrænseflader til en brugergrænseflade i et Kildesystem. | | |

| Krav #137 Parametermodel til Modtagende applikationer | | | |
|---|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal indeholde en parametermodel for "hop" til Modtagende applikationer, som skal forstås som struktur for de parametre, der udveksles mellem Systemet og de modtagende applikationer.</p> <p>Systemet skal anvende følgende relevante parametre til udveksling mellem Systemet og den Modtagende applikation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brugerident (identifikation af den påloggede Bruger) • Partsident (identifikation af den pågældende Part) • Sagsident (identifikation af den specifikke Sag i Modtagersystemet) • Dokumentident (identifikation af det specifikke Dokument i Modtagersystemet) • Myndighedident (identifikation af den relevante Myndighed) • Systemident (identifikation af det kaldende system) | | |

| Krav #138 Endpoint-register | | | |
|-----------------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal tilgå adresseringen af modtagende applikationer, også kaldet endpoints, via Støttesystemet Organisation. | | |

| Krav #139 Mulige hop | | | |
|----------------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren ikke kan aktivere et "hop" fra brugergrænsefladen til et Kildesystem, hvis det pågældende Kildesystem ikke er registreret med et endpoint i Støttesystemet Organisation. | | |

| Krav #140 Kald af endpoint | | | |
|----------------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at det kan kalde de endpoints, som er registreret i Støttesystemet Organisation med de attributter, der er defineret i specifikationen af serviceinterface for Organisation, og derved viderestille Brugeren fra Systemet til den Modtagende applikation. | | |

| Krav #141 Sikre parametre | | | |
|---------------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal sikre, at de nødvendige data til populering af parametermodellen er tilgængelige, når hoppet skal foretages. | | |

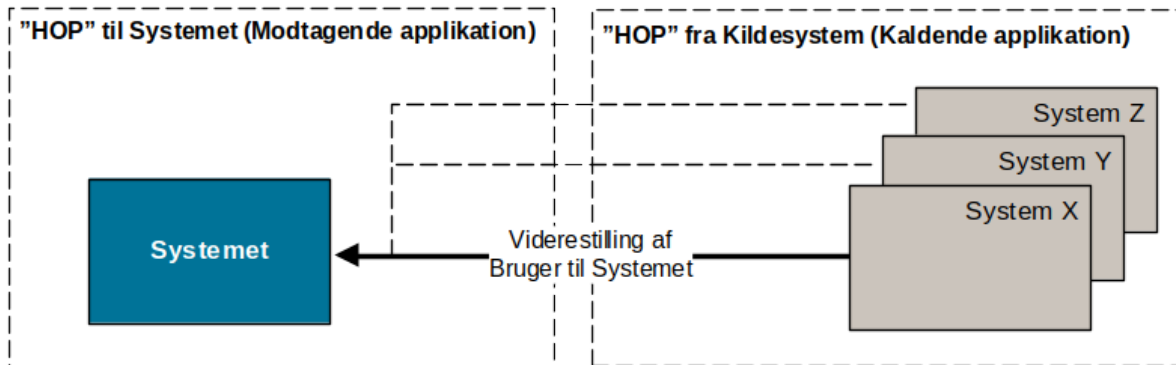
Fx skal Systemet ved et muligt "hop" til en specifik Sag i et Kildesystem sikre, at det nødvendige sagsident er hentet fra Støttesystemet Sags- og Dokumentindeks, så det kan sendes med.

5.2.2 "HOP" fra et Kildesystem til Systemet

Dialogintegration gør det muligt for en sagsbehandler, der arbejder i et Kildesystem, fx et lokalt ESDH-/fagsystem, at "hoppe" fra Kildesystemet til en hvilken som helst Visning i Systemet.

Behovet opstår, når en sagsbehandler fx behandler en Sag i et lokalt Fagsystem, og har behov for et tværgående overblik over alle Partens Sager hos Kommunen eller har behov for at behandle eventuelle Adviser i Advismodulet.

Hop til Systemet anvendes også ved Integrationer til telefonsystemer (CTI), hvor borgeren indtaster fx sit CPR-nummer via telefonen (IVR), inden vedkommende kommer igennem til en medarbejder. Når medarbejderen svarer opkaldet, kan telefonsystemet kalde Sags- og partsoverblikket via Dialogintegrationen, og dermed får medarbejderen automatisk vist borgerens partsoverblik uden selv at skulle indtaste oplysninger.



Figur 27 Løsningsmodel for hop til Sags- og partsoverblik fra Kildesystem eller andet it-system

Systemet skal som den Modtagende applikation udstille et endpoint, fx en url, som Kaldende applikationer er i stand til at kommunikere med, og derved dirigere Brugeren fra det pågældende Kildesystem til en Visning i Systemet. Det er en forudsætning, at det kaldende Kildesystem tilgår Systemets endpoints med de parametre, som Systemet definerer. Det er ligeledes Systemets ansvar at autentificere og autorisere Brugeren.

Dialogintegration ift. "HOP" fra et Kildesystem til Systemet er baseret på følgende forudsætninger:

- **Destination:** "Hop" til Systemet fra et andet it-system kræver, at Sags- og partsoverblikkets og Advismodulets "endpoints" er stillet til rådighed for det kaldende system på forhånd. Endpoint kan fx være en url.
- **Udveksling af parametre:** Systemet skal kunne modtage og forstå et foruddefineret sæt af parametre, der medtages som led i "hoppet" (fx brugerident, cpr-nr.).
- **Oversættelse af bruger-kontekst til relevante skærm billeder:** Systemet skal indeholde en funktionel komponent, der ved kald/viderestilling udefra kan fortolke Brugers kontekst i form af de medsendte parametre med henblik på, at kunne dirigere Brugeren til den rette Visning i Sags- og partsoverblikket eller Advismodulet.
- **Autentifikation/autorisation:** Systemet er ansvarlig for at kunne autentificere og autorisere den enkelte Bruger. Heraf følger, at Systemet ligeledes er ansvarlig for at afvise Brugere, der har fulgt et link, de ikke har rettigheder til.

5.2.2.1 Krav til "HOP" til Systemet fra et Kildesystem

| Krav #142 | Udstille endpoint | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal udstille et endpoint (Ekstern snitflade), som Kaldende applikationer (Kildesystemer) kan kommunikere med. | | |

| Krav #143 | Parametermodel for Kaldende applikationer | | |
|-----------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal indeholde en parametermodel for "hop" fra Kaldende applikation, som skal forstås som struktur for de parametre, der udveksles med Kaldende applikationer, som en Bruger kan "hoppe" fra.</p> <p>Systemet skal anvende følgende relevante parametre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partsident (identifikation af den pågældende Part) • Sagsident (identifikation af den specifikke Sag i Sags- og partsoverblikket) • Myndighedident (identifikation af den relevante Myndighed) • Systemident (identifikation af det kaldende system) • Skærmbilledident (identifikation af det skærmbillede, som Brugeren skal lande på) |
|--------------|---|

| Krav #144 | Funktionel komponent | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at både Sags- og partsoverblikket og Advismodulet indeholder en funktionel komponent, der er i stand til at modtage, forstå og anvende alle parametre fra parametermodellen for Kaldende applikationer, og dermed dirigere Brugeren til den rette Visning. | | |

5.2.3 "HOP" fra Sags- og partsoverblikket til Advismodulet

Dialogintegration skal også gøre det muligt for en Bruger at hoppe fra Sags- og partsoverblikket til Advismodulet. Behovet opstår, når en Sagsbehandler står i Sags- og partsoverblikket og får vist en liste af Adviser fra Advismodulet, som skal behandles i Advismodulet.

| Krav #145 | Dialogintegration mellem Systemets moduler | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | HOP mellem Sags- og partsoverblikket og Advismodulet skal ske under samme vilkår som HOP fra Sags- og partsoverblikket til et Kildesystem. | | |

5.3 Krav til Systemets begrebs- og informationsmodel

I afsnit 3.2 er begrebsmodellen for Sags- og partsoverblikket overordnet beskrevet og i afsnit 4.2 er begrebsmodellen for Advismodulet overordnet beskrevet. Nedenfor listes kravene for anvendelse af Systemets begrebs- og informationsmodel.

| Krav #146 | Systemets begrebs- og informationsmodel | | |
|--------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Leverandøren skal designe og udvikle Systemet med udgangspunkt i Systemets begrebs- og informationsmodel (jf. underbilag 2A). | | |

| Krav #147 | Modellering af Systemets egne data | | |
|-----------|------------------------------------|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | Leverandørens modellering af Systemets egne data skal understøtte de generelle egenskaber som specificeret i [OIO_GEN_SAGDOK] i afsnittet "Generelle egenskaber" side 18ff. |
|--------------|---|

5.4 Brugervenlighed og Look & Feel

Krav til Systemets brugervenlighed og Look & Feel skal sikre, at Systemet er fleksibelt, effektivt i daglig brug, og er behageligt og trygt at benytte for Brugerne. Det er vigtigt for Projektets succes, at brugervenligheden er i top, og at Leverandøren lader sig inspirere af nye fremskridt inden for den teknologiske udvikling, som bl.a. har til formål at minimere antallet af klik og sideopdateringer.

Ligeledes bør der i brugergrænsefladen tages højde for, at Brugerne kan have svært ved at ryste gamle vaner og arbejdsgange af sig. Brugerne af Systemet forventes at have meget forskellig erfaring med anvendelsen af it-systemer. Derfor er en informativ og støttende online-hjælp, som er tilpasset it-kompetencerne hos brugergruppen, et vigtigt hjælperedskab i brugen af Systemet. Systemet skal endvidere optimeres for øvede Brugere, dvs. Brugere, som anvender Systemet adskillige timer dagligt.

5.4.1 Brugeroplevelse og interaktion

| Krav #148 | Intuitiv, ensartet og sammenhængende brugergrænseflade | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal have en intuitiv, ensartet og sammenhængende brugergrænseflade.</p> <p>Det betyder herunder, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det af Brugeren valgte skærbillede vises, hver gang Systemet åbnes af Brugeren. • Alle elementer har konsistent og logisk navigation. • Alle elementer har konsistent udseende – data præsenteres ens og konsistent i alle elementer. • Alle elementer genoprettes efter forventede fejl, fx fejl i en Brugerens input. • Advarsler, fejlmeddelelser og notifikationer er let forståelige og præcise. • Det fremgår tydeligt, når Systemet arbejder eller gennemfører en transaktion. • Det fremgår tydeligt, hvilken status (succes eller fejlet) gennemført arbejde eller transaktion har. • Tabulatorrækkefølge af fx knapper og inddateringsfelter er logisk i forhold til Brugerens arbejdsgang. • Genvejstaster og/eller ikoner kan anvendes. • Alle felter og tekster på skærmen skal opstilles overskueligt og logisk set fra Brugerens synspunkt. Det gælder specielt for skærbilleder med mange felter. • Alle data skal overholde danske formater, fx for dato og valuta. | | |

| Krav #149 | Angivelse af Bruger og organisation | | |
|-----------|-------------------------------------|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at alle Visninger indeholder en angivelse af, hvem der er logget ind og fra hvilken Kommune og Organisatorisk enhed. |
|--------------|---|

| Krav #150 | Visning og inddatering | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan se tydelig forskel på dataelementer, som er ren Visning, og dataelementer, hvor Brugeren kan indtaste/ændre data. Det må ikke være muligt at placere cursor ved data, som ikke kan redigeres. | | |

5.4.1.1 Inddatering

| Krav #151 | Obligatoriske felter | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at inddateringsfelter, som Brugeren <u>skal</u> udfylde, dvs. obligatoriske inddateringsfelter, markeres tydeligt. | | |

| Krav #152 | Stavekontrol | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal sikre, at fritekstfelter indeholder en dansk stavekontrol. | | |

Fritekstfelter kunne fx være til indtastning af Journalnotater eller tværgående bemærkninger.

| Krav #153 | Inddatering af datoer | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at datatypen datoer kan vælges via en kalender. Systemet skal også give Brugeren mulighed for at indtaste dato med tastatur, uden at kalenderen dukker op. | | |

| Krav #154 | Datoformat | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal ved indtastning af datoer acceptere alle ikke-tvetydige danske datoformater. | | |

| Krav #155 | Valg af værdier | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Når der er tale om en mindre mængde af faste valgmuligheder i et typefelt, skal værdierne vælges i en drop-down menu eller lignende, der sikrer smidig navigation. I drop-down menuer og lister skal det være muligt at foretage et ønsket valg uden brug af musen ved at indtaste første og efterfølgende bogstaver i valgmuligheden. | | |

| Krav #156 | Typefelter | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at indholdet af typefelter kan konfigureres individuelt for hver Kommune, som en del af det daglige vedligehold af Systemet og uden omkostninger for KOMBIT. | | |

Typefelter kunne være fx drop-downfelter og checkboxes.

| Krav #157 | Populering af typefelter fra Klassifikation | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at indholdet af typefelter kan populeres med værdier fra Støttesystemet Klassifikation. | | |

Indhold af et typefelt, som skal kunne populeres fra Støttesystemet Klassifikation, er fx KLE-numre.

5.4.1.2 Navigation

| Krav #158 | Genvejstaster | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan betjene Systemet via genvejstaster til alle funktioner, som et alternativ til brugen af mus eller andet pegeredskab. | | |

| Krav #159 | Handling ved Enter | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal have en konsistent reaktion på brug af Enter-tasten (på enheder der anvender Enter-taster) eller lignende taster på tværs af skærbilleder i Systemet.</p> <p>Systemet skal ved brug af Enter-tasten udføre den oftest foretagne handling i den pågældende brugssituation. Systemet skal signalere til Brugeren, hvilken handling, der udføres ved brug af Enter-tasten.</p> | | |

Fx i søgeformularer skal Søgningen igangsættes ved brug af Enter-tasten.

| Krav #160 | Cursor-placering | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at cursoren eller tilsvarende markering placeres i det indtastningsfelt, der naturligt behandles først i den mest typiske brugssituation, når en Visning vises. | | |

| Krav #161 | Kopier til udklipsholder | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan markere og kopiere viste data i Systemet til klientens udklipsholder, så data kan anvendes i andre systemer. | | |

| Krav #162 | Minimering af skærbilleder | | |
|------------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at alle skærbilleder kan skjules, minimeres og lukkes. | | |

5.4.2 Tekniske krav til brugergrænsefladen

De tekniske krav til Systemets brugergrænseflade skal sikre en god brugeroplevelse for Brugerne, samt at Systemet kan anvendes i Kommunernes it-miljø. Læs yderligere information i underbilag 2B Kundens it-miljø.

| Krav #163 | Validering af webbaserede brugergrænseflade | | |
|------------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at brugergrænsefladen skal baseres på tidssvarende webteknologier. Løsningen skal kunne opnå W3C validering for de anvendte teknologier. | | |

| Krav #164 | Responsive Design | | |
|------------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal bygges efter princippet Responsive Design eller tilsvarende, således at brugergrænsefladen tilpasser sig til den skærmopløsning og enhed, der logges på fra. | | |

| Krav #165 | Skærmopløsning | | |
|------------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Skærbillederne skal være fleksibelt skalerbare til forskellige skærmopløsninger (inkl. høje skærmopløsninger over 2000 x 1000 pixel), så pladsen på skærmen udnyttes optimalt uden unødigt scrolling og uden unødigt uudnyttet plads. | | |

| Krav #166 | Præsentation i Microsoft Internet Explorer | | |
|------------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal optimeres til de to nyeste versioner af Microsoft Internet Explorer og kunne afvikles i de tre nyeste versioner af Microsoft Internet Explorer defineret fra Systemets første idriftsættelsesdato.</p> <p>Versioner af softwareprodukter angives ofte på formen "major version.minor version.build number.subbuild number", f.eks. 5.2.23.212. Når dokumentet omtaler versioner menes der specifikt "major version", dvs. ikke udgaver af et softwareprodukt, hvor det alene er minor version, build number eller subbuild number der er ændret.</p> <p>Afviklingen skal foregå med browserens standardindstillinger og uden brug af kompatibilitetsvisning.</p> | | |

| Krav #167 | Præsentation i andre browsere og enheder | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at det kan afvikles i andre browsere end Internet Explorer på PC-klienter og på andre typer af enheder. | | |

En anden type enhed kunne fx være en tablet.

Kommunerne benytter i vid udstrækning Server Based Computing (SBC), Virtual Desktop Infrastructure (VDI) og Remote Desktop Services (RDS) til at tilgå systemer platformsuafhængigt.

| Krav #168 | SBC, VDI og RDS | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Løsningen skal kunne fungere i SBC-, VDI- og RDS-miljøer fra Citrix, Microsoft og VMWare. | | |

| Krav #169 | Flere brugersessioner | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at en Bruger kan være logget ind på Systemet fra flere forskellige enheder samtidig. Dette skal foregå i hver sin session og der skal dermed ikke være nogen interaktion mellem de viste Visning på tværs af enhederne. | | |

| Krav #170 | Flere vinduer på samme tid | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan have flere udgaver af samme Visning åben på samme tid. Handler i den ene Visning må ikke influere på andre Visninger, der er åbne, med mindre det er tilsigtet. | | |

Fx ønsker en Bruger at have et partsoverblik for to forskellige Parter åben samtidig.

| Krav #171 | Successiv præsentation | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at services kan kaldes både parallelt og successivt, samt at elementerne i et skærbillede ligeledes kan loades, renderes og vises både parallelt og successivt. Derved skal det sikres, at de vigtigste elementer af skærbilledet kan loades og vises hurtigt og inden alle elementer nødvendigvis er loadet og vist. Ved successiv visning skal det sikres, at allerede viste elementer i skærbilledet ikke skifter placering eller størrelse i skærbilledet, når nye elementer kommer til, og at Systemet, mens indhold hentes, indikerer, at det arbejder. | | |

Fx når en Bruger i et kontaktcenter modtager et opkald og partsoverblikket skal vises, skal de vigtigste data om Parten som navn, adresse og åbne Sager hentes hurtigt, mens fx oplysninger om Partens bolig eller sygesikringsoplysninger godt må komme til lidt senere.

| Krav #172 | Styring af automatisk log ud | | |
|------------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren automatisk logges ud af Systemet på en brugervenlig måde, inden Brugerens session udløber. | | |

| Krav #173 | Notifikation før automatisk log ud | | |
|------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Brugeren skal notificeres med et passende varsel, før vedkommende bliver automatisk logget ud. | | |

5.4.3 Meddelelser og hjælp

For supplerende krav om vejledning henvises til afsnittet Brugervejledninger i bilag 4 Dokumentation.

| Krav #174 | Tydelig markering af udførte handlinger | | |
|------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal altid vise en meddelelse, når Systemet har foretaget en handling, hvor Brugeren forventer en tilbagemelding.</p> <p>Brugere må på rutinemæssige meddelelser ikke være tvunget til at kvittere for meddelelsen, men skal udelukkende informeres.</p> | | |

Fx kan Systemet ved gem vise en tekst øverst på skærbilledet om, at objektet er gemt, men Brugeren kan frit arbejde videre uden at interagere med meddelelsen.

| Krav #175 | Ansvar for tekster | | |
|------------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal forfatte al tekst til Systemet. Det kan dog under de relevante krav være specificeret, at KOMBIT og samarbejdspartnere kan levere bidrag.</p> <p>Al tekst skal forfattes på korrekt dansk og med korrekt dansk tegnsætning, jf. seneste udgave af Retskrivningsordbogen. Der må samtidig kun anvendes ord, vendinger og begreber, som er forståelige for målgruppen.</p> <p>Alle tekstelementer i brugergrænsefladen skal være på dansk.</p> <p>KOMBIT skal godkende og ejer alle tekster.</p> | | |

Al tekst inkluderer bl.a. fejlmeddelelsetekster, dynamiske og arbejdsgangsunderstøttende tekster, onlinehjælp og tool-tips.

| Krav #176 | Redigering af arbejdsgangsunderstøttende tekster | | |
|------------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at de arbejdsgangsunderstøttende tekster er kommunespecifikke og at Kommunen selv kan vedligeholde teksterne i Systemet. | | |

| Krav #177 | Fejl- og andre meddelelser | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal indeholde klart forståelige meddelelser, som hjælper Brugeren til at udføre sine arbejdsgange, korrigere fejl og som ikke forstyrrer aktørens arbejdsgang mere end højst nødvendigt. Teksterne skal fremstå så konstruktive, præcise, synlige, høflige og korte som muligt. | | |

| Krav #178 | Redigering af fejl- og andre meddelelser | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at indholdet af meddelelser kan redigeres på en enkel måde af Leverandørens vedligeholdelses- og supportbrugere. | | |

| Krav #179 | Online-hjælp | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at Brugeren kan tilgå Online-hjælp i Systemet, som dækker alle brugerrettede funktioner, og som beskriver navigation, Visninger og anvendelse af Systemet, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til felter og klikbare skærmobjekter, dvs. felthjælp, tooltips • Hjælp til funktioner, dvs. opgaveorienteret hjælp • Hjælp til hele Visningen • Hjælp til valideringsregler <p>Online-hjælp skal opdateres af Leverandøren, når der kommer nye versioner af Systemet.</p> | | |

5.5 Rapportering

| Krav #180 | Bruger- og besøgsstatistik | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal indsamle bruger- og besøgsstatistik, herunder data om antal besøg, antal unikke besøgende, sidevisninger, anvendte funktioner og sessionsvarighed.</p> <p>Systemet skal understøtte, at bruger- og besøgsstatistik kan opgøres pr. Kommune samt kan konsolideres på tværs af Kommuner. Ligeledes kan der foretages analyser på tværs af Kommuners anvendelse af Systemet på baggrund af bruger- og besøgsstatistik.</p> | | |

5.6 Lovmæssige krav

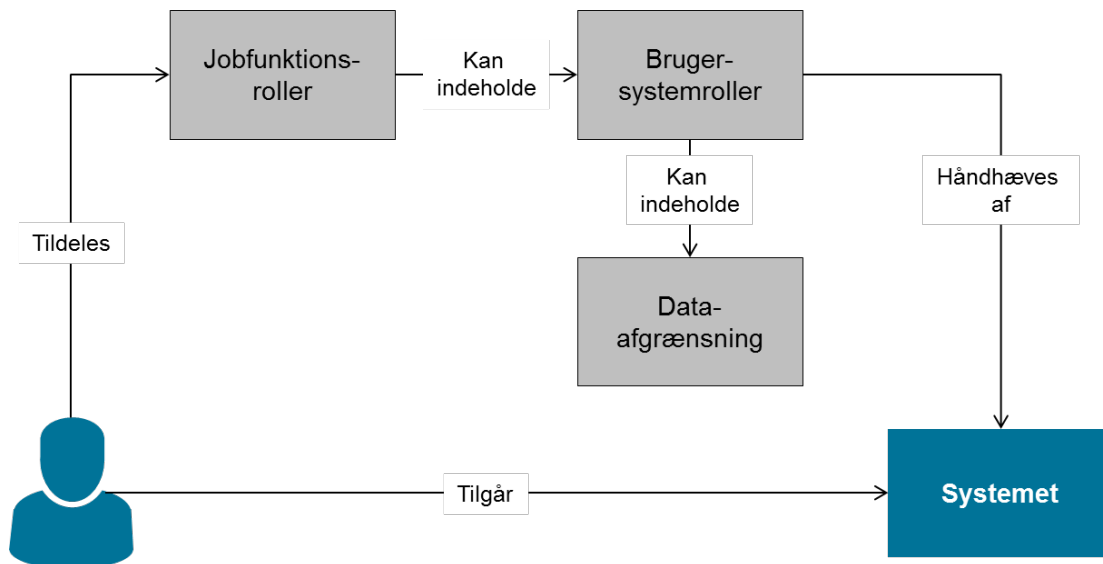
Systemet skal understøtte behandling af personoplysninger i overensstemmelse med gældende lovgivning herom.

| Krav #181 | Overholdelse af gældende lovgivning | | |
|--------------|--|-------|----------------|
| Kategori: | (MK) | Type: | Lov og politik |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte overholdelse af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lov om behandling af personoplysninger (Persondataloven) Lov nr. 429 af 31.5.2000 med ændringer, herunder ved Lov nr. 280 af 25.4.2001 (Justitsministeriet/Datatilsynet), og Lov nr. 639 af 12.6.2013 (Justitsministeriet). • Bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 som ændret ved Bekendtgørelse nr. 201 af 22. marts 2001 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning (Sikkerhedsbekendtgørelsen). | | |

5.7 Sikkerhed

Adgangskontrollen for Systemet skal håndhæves ud fra såkaldte Brugersystemroller med tilhørende dataafgrænsninger, der udstilles af Systemet, og som muliggør differentieret adgangskontrol. Systemet skal derfor udstille dets brugersystemroller i den fælleskommunale sikkerhedsmodel.

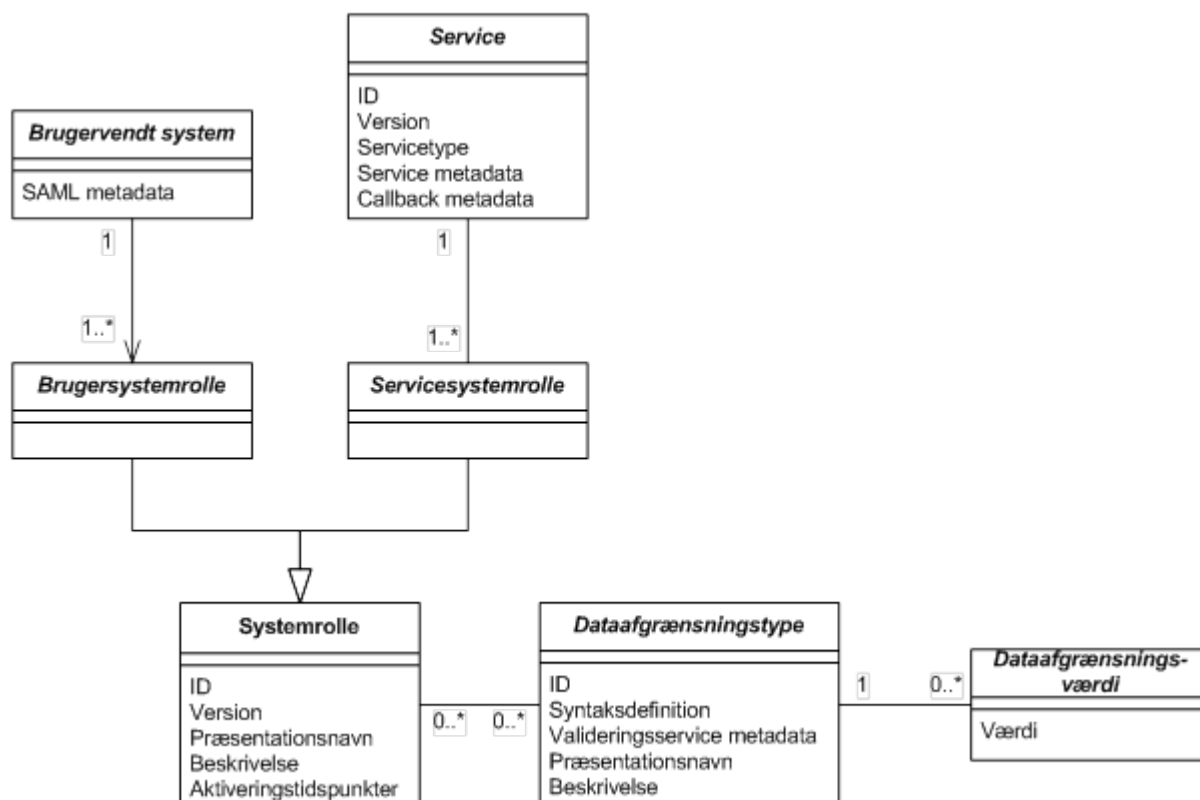
For at understøtte en fødereret sikkerhedsmodel for adgangsstyring, der kan anvendes af forskellige Myndigheder, tillader Støttesystemet Adgangsstyring, at hver enkelt Myndighed kan definere deres egne jobfunktionsroller. Jobfunktionsroller har til formål at give Myndighederne mulighed for at samle Brugersystemroller med tilhørende dataafgrænsninger i nogle overordnede roller, og vil derved gøre den daglige administration med at tildele roller til Brugere lettere for Myndigheden. Jobfunktionsroller svarer til de jobfunktioner, den enkelte Myndighed har, og udarbejdes af den enkelte Myndighed. En jobfunktionsrolle kunne eksempelvis svare til en jobfunktion som "Borgerservicemedarbejder", "Udbetaler for kontanthjælp" eller som "Sagsbehandler for børn og unge". Systemet kommer dog aldrig til at kende den enkelte Myndigheds Jobfunktionsroller.



Figur 28 Roller og dataafgrænsninger

Når en Bruger tilgår Systemet og ikke er logget ind, skal Systemet sende Brugeren videre til Context Handleren, der er en del af Støttesystemet Adgangsstyring. Context Handleren sørger for at logge Brugeren på via Myndighedens egen Identity Provider, og returnerer et SAML token til Systemet, der indeholder Brugersystemroller og dataafgrænsninger. Underbilag 2E beskriver den fælleskommunale Sikkerhedsmodel nærmere.

Nedenstående begreber og informationer skal indarbejdes i Systemet.



Figur 29 Begreber og Informationer vedr. sikkerhed, der skal indarbejdes i Systemet

| Krav #182 | Den fælleskommunale sikkerhedsmodel | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (MK) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal leve op til den fælleskommunale sikkerhedsmodel, som er nærmere beskrevet i underbilag 2E. | | |

I det følgende beskrives sikkerhedsmæssige krav til Systemet. De sikkerhedsmæssige krav er opdelt i følgende afsnit:

- Afsnit 5.7.1 Krav til anvendelse af Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul
- Afsnit 5.7.2 Krav til adgangsstyring for Anvendersystemer
- Afsnit 5.7.3 Krav til adgangsstyring for et brugervendt system
- Afsnit 5.7.4 Krav til adgangsstyring for udstilling af services
- Afsnit 5.7.5 Ikke-funktionelle krav
- Afsnit 5.7.6 Generelle sikkerhedskrav

5.7.1 Krav til anvendelse af Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul

For at Systemet kan anvende Støttesystemet Adgangsstyring, skal Leverandøren oprettes som tilslutningspart i administrationsmodul i Støttesystemet Adgangsstyring, og Leverandøren skal oprette en tilslutningsaftale for Systemet i administrationsmodul.

5.7.1.1 Krav til oprettelse som tilslutningspart

| Krav #183 | Oprettelse af tilslutningspart | | |
|-----------|--------------------------------|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | Leverandøren skal sikre, at Leverandøren bliver oprettet som tilslutningspart i Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul for at kunne tilslutte andre fælleskommunale it-systemer og redigere aftaler og roller for disse. |
|--------------|---|

| Krav #184 | Leverandørens administratorrolle | | |
|------------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren af Systemet skal udpege en eller flere medarbejdere i Leverandørens organisation, der tildeles forskellige administrative roller i forhold til Støttesystemet Adgangsstyring, herunder en rolle til at kunne indgå juridisk bindende aftaler for Systemet, og en anden rolle til at foretage teknisk administration af Systemet.</p> <p>Medarbejdere med disse administrative roller skal kunne logge på Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul ved anvendelse af et OCES medarbejder certifikat.</p> <p>Leverandøren af Systemet skal løbende ajourføre de udpegede medarbejdere med eventuelle ændringer af ansvarlige personer i Leverandørens organisation.</p> | | |

5.7.1.2 Krav til oprettelse af tilslutningsaftaler

| Krav #185 | Etablering af aftale om tilslutning | | |
|------------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren af Systemet er ansvarlig for at anmode om tilslutning af Systemet til Rammearkitekturen via Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul.</p> <p>Leverandøren af Systemet skal anvende brugergrænsefladen i Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul til dette formål.</p> <p>Leverandøren af Systemet er forpligtiget til at tiltræde og overholde vilkårene i den til enhver tid gældende aftale for tilslutning af systemer.</p> | | |

| Krav #186 | Oprettelse af tilslutning | | |
|------------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren af Systemet er ansvarlig for, at Systemet tilsluttes via Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul med den eller de systemtyper (brugervendt system, Anvendersystem og/eller serviceudbydere), der er relevante for Systemet.</p> <p>Leverandøren af Systemet er ligeledes ansvarlig for, at der oprettes alle relevante konfigurationsoplysninger for Systemet, eksempelvis navn, beskrivelse, SAML-metadata, OCES-certifikat til identifikation af Systemet og systemroller. Konfigurationsoplysninger vil variere afhængig af systemtype.</p> | | |

| Krav #187 | Vedligehold af tilslutning | | |
|------------------|-----------------------------------|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | Leverandøren af Systemet er ansvarlig for, at konfigurationsoplysninger for Systemet er korrekte og løbende opdateres, herunder at certifikater opdateres inden udløb. |
|--------------|--|

5.7.2 Krav til adgangsstyring for Anvendersystemer

Adgang til Serviceudbydere kræver, at der indledningsvist er oprettet en serviceaftale. En serviceaftale beskriver, hvilken adgang et givet Anvendersystem får til data og funktionalitet i en given serviceudbyder. Serviceaftaler indgås altid i kontekst af en given Myndighed, og giver således Anvendersystem adgang til data og funktionalitet på vegne af en specifik Myndighed.

Rent praktisk foregår indgåelse af en serviceaftale via Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul, hvor det er Leverandøren af et Anvendersystem, der skal oprette anmodningen om indgåelse af en serviceaftale. Denne anmodning fremsendes til Myndigheden og såfremt denne godkender aftalen, vil Anvendersystemet automatisk blive tildelt de adgangsgivende systemroller, der er nødvendige for at tilgå Serviceudbyderen.

Når Anvendersystemet i praksis skal tilgå en serviceudbyder, kræver det, at Anvendersystemet har et gyldigt Security Token, der medsendes til kald af Serviceudbyderen. Security Token'et udstedes til Anvendersystemet af Støttesystemet Adgangsstyrings Security Token Service.

5.7.2.1 Krav til oprettelse og vedligehold af aftaler

| Krav #188 | Etablering af serviceaftaler | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren af Systemet er ansvarlig for at anmode om nye serviceaftaler, der er nødvendige for Systemets brug af en fælleskommunal serviceudbyder.</p> <p>Leverandøren af Systemet skal anvende brugergrænsefladen i Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul til at anmode om serviceaftaler.</p> | | |

| Krav #189 | Vedligehold af serviceaftaler | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren af Systemet er ansvarlig for at vedligeholde indgåede aftaler ved at foretage nødvendige ændringsanmodninger til eksisterende serviceaftaler til Systemets brug af Støttesystemerne.</p> <p>Leverandøren af Systemet skal anvende brugergrænsefladen i Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul til dette formål.</p> | | |

5.7.2.2 Krav til Integration med Security Token Service

| Krav #190 | Brug af Security Token Service | | |
|-----------|--------------------------------|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal benytte Støttesystemet Adgangsstyrings Security Token Service til at få udstedt SAML Security Tokens forud for kald af adgangsbegrænsede services, der udstilles af fælleskommunale Serviceudbydere.</p> <p>Security Token Service kaldes med en <RequestSecurityToken >-Besked i henhold til OIO WS-Trust profilen af OASIS WS-Trust standarden.</p> <p>Kald til Security Token Servicen signeres med et OCES certifikat, der er tilknyttet Systemet, og som forinden er registreret af Leverandøren af Systemet via Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul.</p> |
|--------------|---|

5.7.2.3 Krav til anvendelse af Serviceudbydere

| Krav #191 | Anvendelse af adgangsbegrænsede Serviceudbydere | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal benytte den sikkerhedsmodel, Serviceudbyderen definerer for adgangsbegrænsede services. Disse kan enten være simple services, hvor adgang opnås på baggrund af et certifikat (SSL/TLS eller lignende), eller det kan være tokenbaserede services, hvor adgang opnås på baggrund af et security token, som beskrevet i underbilag 2E. I sidstnævnte tilfælde skal systemet medsende gyldige security tokens hentet fra Security Token Servicen i Støttesystemet Adgangsstyring.</p> | | |

Bemærkning: Et SAML token må caches og anvendes, så længe det er gyldigt, således at efterfølgende service-kald til samme serviceudbyder ikke behøver at involvere forudgående kald til Security Token Servicen for at etablere et nyt Security Token.

| Krav #192 | Etablering af sikker forbindelse | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Når Systemet kalder Serviceudbyderen, skal Systemet etablere en sikker forbindelse med Serviceudbyderen, der sikrer gensidig autentifikation af systemerne, samt integritet og hemmeligholdelse af servicekaldet og dets data.</p> <p>Etablering af den sikre forbindelse skal ske i henhold til de krav, Serviceudbyderen udstikker for etablering af en sikker forbindelse.</p> | | |

Bemærkning: Grænsefladerne for de enkelte Serviceudbydere er endnu ikke fastlagt, og derfor er der heller ikke endnu fastlagt specifikke protokoller for, hvordan man etablerer en sikker forbindelse.

Etablering af den sikre forbindelse forventes at blive baseret på WS- protokolstakken, hvor autentifikation af Systemet baseres på adgangstokens, udstedt af den fælleskommunale Security Token Service, for følgende fælleskommunale Støttesystemer:*

- Klassifikation
- Organisation
- Sags- og Dokumentindeks
- Ydelsesindeks
- Beskedfordeler

5.7.3 Krav til adgangsstyring for et brugervendt system

Håndhævelsen af brugerrettigheder sker hovedsageligt ud fra en række brugersystemroller og tilhørende dataafgrænsninger. Disse defineres af Leverandøren i forbindelse med design af Systemet, og der er således mulighed for at definere disse brugersystemroller og dataafgrænsninger, så de passer til den adgangsstyringsmodel, der allerede måtte findes i Systemet. Brugersystemroller med tilhørende dataafgrænsninger for et brugervendt system oprettes og vedligeholdes af Leverandøren via Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul. Her kan Myndigheder anvende disse brugersystemroller i forbindelse med administration af adgangsstyring for Myndighedens Brugere.

Brugeradgang håndteres efter en føderationsmodel. For et brugervendt system betyder det, at det ikke behøver at kende de enkelte Brugere. Systemet skal i forbindelse med bruger-login henvise Brugeren til Context Handler i Støttesystemet Adgangsstyring, der sørger for, at bruger-login håndteres af Brugerens egen organisation. Systemet skal efterfølgende håndhæve adgang på baggrund af adgangstokens, der udstedes af Context Handleren.

5.7.3.1 Krav til oprettelse og vedligehold af brugersystemroller

| Krav #193 | Brugersystemroller | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte adgangskontrol ud fra en række brugersystemroller med tilhørende dataafgrænsninger.</p> <p>Leverandøren af Systemet er ansvarlig for at definere en række brugersystemroller og tilhørende dataafgrænsninger til Systemet.</p> <p>Brugersystemroller og dataafgrænsninger skal være kompatible med begrebs- og informationsmodel for Støttesystemet Adgangsstyring.</p> <p>Brugersystemroller og dataafgrænsninger skal defineres, så de er tilstrækkeligt finkornede til at imødegå de forretningsmæssige behov, der er for at kunne skelne mellem forskellige former for adgang til Systemet.</p> <p>Brugersystemroller og dataafgrænsninger skal repræsenteres eksternt som en unik URI med et systemspecifikt præfiks. De præcise brugersystemroller med tilhørende dataafgrænsninger fastlægges i Etape II (jf. Kontraktens bilag 1) sammen med KOMBIT.</p> | | |

Eksempler på brugersystemroller i Systemet er:

| Aktivitet | Dataafgrænsninger | Bemærkning |
|---------------------------------------|-------------------|--|
| Se/læs Sag | KLE | Giver Brugeren rettigheder til at se/læse en Sag. |
| | Følsomhedsniveau | |
| | Myndighed | |
| Rediger særlige tværgående bemærkning | KLE | Giver Brugeren rettigheder til at redigere særlige tværgående bemærkninger om en Part. |
| | Følsomhedsniveau | |
| | Myndighed | |
| Opret Journalnotat | KLE | Giver Brugeren rettigheder til at oprette et Journalnotat. |
| | Følsomhedsniveau | |
| | Myndighed | |

| Krav #194 | Typer dataafgrænsninger | | |
|------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemets brugersystemroller skal understøtte følgende typer af dataafgrænsninger: <ul style="list-style-type: none"> • KLE (klassifikation) • Følsomhedsniveau • Beskedtype • Advisgruppe • Myndighedsafgrænsning (CVR-nummer) | | |

| Krav #195 | Registrering af brugersystemroller og dataafgrænsninger | | |
|------------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Leverandøren af Systemet er ansvarlig for at registrere, og løbende vedligeholde, brugersystemroller med tilhørende dataafgrænsninger i Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul. Herunder skal Leverandøren vedligeholde anvenderkontekster på brugersystemroller, så en given brugersystemrolle kun er tilgængelig for relevante Myndigheder. | | |

| Krav #196 | Inaktive Brugersystemroller | | |
|------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at det er muligt at inaktivere Brugersystemroller i Systemet. | | |

5.7.3.2 Krav til bruger-login, bruger-logout og brugersessionsstyring

| Krav #197 | Brugerlog-in via Context Handler | | |
|------------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Log-in af Brugere til Systemets web-baserede grænseflader skal håndteres via Context Handleren (SAML Identity Provider) ved brug af OIOSAML protokollen. Systemet skal overholde OIOSAML profilen (version 2.0.9), dog med en anden attributprofil. | | |

KOMBIT har defineret en SAML Attributprofil. Se underbilag 2E appendiks A for detaljer.

| Krav #198 | Krav til OIOSAML Implementering | | |
|------------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal, i sin SAML implementering, håndtere SAML AuthnRequest og SingleLogout protokollerne. Systemet skal både kunne være initierende og ikke-initierende i forhold til SAML SingleLogout. | | |

| Krav #199 | Sessionsoprettelse | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal efter log-in af Brugeren udtrækkes informationer fra SAML token (modtaget fra Context Handler) indeholdende bl.a. de brugersystemroller, der er tildelt den aktuelle Bruger for Systemet.</p> <p>På baggrund af indholdet af det modtagne SAML token, skal Systemet oprette en lokal session med Brugeren, og der kan evt. "just-in-time" oprettes en lokal brugerkonto, hvis Systemet har behov herfor. Der sker således ingen oprettelser af Brugere (provisionering) forud for log-in.</p> | | |

| Krav #200 | Sessionsstyring | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal selv håndtere sessionsstyring med Brugers browser, og herunder implementere timeout af brugersessioner ved inaktivitet i en vis periode. Det skal være muligt at konfigurere alle timeout perioder pr. Myndighed og pr. type af enhed, der tilgår Systemet.</p> | | |

Typen af enhed kunne fx være en PC-klient eller en tablet.

| Krav #201 | Logout | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal i brugergrænsefladen implementere en visuel komponent til "Logout" (via en knap eller et link), som giver Brugeren mulighed for at logge af Systemet samt øvrige systemer, der har en session med Context Handleren.</p> | | |

| Krav #202 | Tvungen logout | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal udstille en SOAP baseret logout mekanisme (SAML endpoint), som kan kaldes fra Context Handleren for tvungen logout af en Bruger.</p> | | |

5.7.3.3 Krav til håndhævelse af adgangskontrol

| Krav #203 | Håndhævelse af adgangskontrol (grovkornet) | | |
|-----------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal håndhæve adgangskontrol over for Brugere til data og ressourcer, som Systemet udstiller via brugergrænsefladen.</p> <p>Adgangskontrollen skal håndhæves ud fra de attributter, der findes i den SAML token, der anvendes ved oprettelse af Brugerens session. Attributterne indeholder blandt andet oplysninger om Brugerens kontekst (CVR nummer) og tildelte brugersystemroller med tilhørende dataafgrænsninger.</p> <p>Systemet skal sikre, at Brugeren kun får adgang til funktionalitet og data i Systemet, der svarer til brugersystemroller med tilhørende dataafgrænsninger, som token'et indeholder.</p> <p>Som en del af adgangskontrollen skal Systemet validere, at SAML tokenet er gyldigt, herunder at det er udstedt af Context Handleren.</p> <p>Er Token'et ikke gyldigt, skal adgang til Systemet nægtes.</p> |
|--------------|---|

Brugen af systemroller og dataafgrænsninger giver mulighed for en grovkornet adgangskontrol, der kan administreres eksternt for Systemet via Støttesystemet Adgangsstyring. Denne forventes at kunne dække langt hovedparten af behovet for adgangsstyring.

I helt særlige tilfælde kan afsendersystemer have behov for en mere finkornet adgangskontrol på de enkelte Forretningsobjekter – eksempelvis ved at Sag opmærkes som særlig fortrolig, så kun navngivne sagsbehandlere kan tilgå den (forudsat at de samtidig har de nødvendige roller og dataafgrænsninger tildelt til den pågældende type Sager). Dette kan ske ved, at afsendersystemer opmærker Forretningsobjektet med en særlig Sikkerhedsprofil, som refererer til en gruppe af medarbejdere i Organisation.

Hvis Systemet detekterer, at en Sag eller andet Forretningsobjekt er opmærket med en sikkerhedsprofil, skal der således foretages en yderligere adgangskontrol af, om den aktuelle Bruger er medlem af gruppen gennem et opslag i Organisation.

| Krav #204 | Håndhævelse af adgangskontrol (finkornet) | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Hvis et afsendersystem har opmærket et Forretningsobjekt med en særlig sikkerhedsprofil, skal der foretages en yderligere finkornet adgangskontrol udover tjek af rolle og dataafgrænsning.</p> <p>Ud fra sikkerhedsprofilens ID foretages et opslag i Organisation med henblik på at hente en brugergruppe af medarbejdere, som er autoriserede til at tilgå Forretningsobjektet. Hvis Brugeren ikke er med i gruppen, skal adgang nægtes, uanset Brugerens tildelte roller og dataafgrænsninger i øvrigt.</p> | | |

| Krav #205 | Adskillelse mellem Myndigheder | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal ved hjælp af adgangskontrollen sikre, at der er adgangsbegrænsning mellem Myndighedernes data, ved at respektere den anvenderkontekst (CVR nummer), der fremgår af det modtagne SAML token.</p> | | |

| Krav #206 | Delegering | | |
|-----------|------------|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte den fælleskommunale sikkerhedsmodel for delegering af roller fra én organisation til en anden. Dette betyder, at modtagne SAML tokens kan indikere, at Brugeren har modtaget en brugersystemrolle på vegne af en anden organisation, end Brugeren kommer fra. Mere specifikt vil brugersystemrollen have en scope attribut, som indikerer et andet CVR nummer.</p> <p>I dette tilfælde skal Systemet give Brugeren den adgang, som defineres i brugersystemrollen, på vegne af den delegerende organisation.</p> |
|--------------|---|

5.7.3.4 Krav til adgangsstyring specielt for Advismodulet

Når Systemet skal vise et Advis for en Bruger og skal sikre, at Brugeren får vist Adviser, som hun har rettigheder til at se, skal filtreringen foregå på baggrund af tre forskellige dataafgrænsningsmodeller:

1. Dataafgrænsning i forhold til Beskedens kuvertdata
2. Dataafgrænsning i forhold til modtagende Sags dataafgrænsningsværdier
3. Dataafgrænsning i forhold til typen af Advis.

Nedenfor beskrives de tre dataafgrænsningsmodeller og tilhørende krav listes.

Dataafgrænsning i forhold til Beskedens kuvertdata

Beskedkuverten vil evt. indeholde et KLE-nummer og en angivelse af følsomhed for Beskeden. Denne KLE-markering og følsomhed stammer oftest fra den afsendende Sag (fx en Besked om at en afgørelse er truffet i en Sag). I de tilfælde, hvor beskedkuverten indeholder KLE-nummer og angivelse af følsomhed, skal Systemet håndhæve disse dataafgrænsningsparametre. Derudover vil beskedkuverten også indeholde både en afsendende og en modtagende Myndighed (angivet med CVR). Her er det CVR-nummer på den modtagende Myndighed, Systemet skal bruge til at afgrænse adgangen til det genererede Advis.

| Krav #207 | Dataafgrænsning via beskedkuvertdata | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugerens adgang til et Advis begrænses af den tilhørende Beskeds beskedtype, KLE-nummer og følsomhed. | | |

Dataafgrænsning i forhold til modtagende Sags dataafgrænsningsparametre

Når Advisadministratoren opsætter en Advisgruppe, kan hun vælge, at Adviset kun skal oprettes, hvis Parten har en åben Sag af en bestemt type (modtagende Sag jf. krav #82). Hvis der for Parten findes en modtagende Sag, skal dataafgrænsningen for Adviset følge dataafgrænsningsparametrene fra den modtagende Sag.

| Krav #208 | Dataafgrænsning via modtagende Sag | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugerens adgang til et Advis begrænses af den modtagende Sags KLE-nummer og følsomhed, når der er en modtagende Sag knyttet til Adviset. | | |

Dataafgrænsning i forhold til Advisgruppen.

Hvis et Advis ikke indeholder dataafgrænsningsparametre fra Beskeden eller fra modtagende Sag, eller Advisadministratoren har behov for yderligere dataafgrænsning af en gruppe Adviser, har hun mulighed for at afgrænse via Advisgruppe (jf. dataafgrænsningstyper i krav #194). Dette gøres

ved, at Advisadministratoren i opsætningen af Advisgruppen markerer, at Adviser fra denne Advisgruppe kun må ses af Brugere, som eksplicit har fået rettigheder til denne Advisgruppe. Rettigheden tildeles ved, at Advisgruppe bliver anvendt som dataafgrænsningsparameter og Brugeren dermed via sin jobfunktionsrolle skal have tildelt rettigheden.

5.7.4 Krav til adgangsstyring for udstilling af services

En serviceudbyder er et it-system, der udstiller en service, hvor adgangsbegrænsning sker i henhold til en serviceaftale, som er registreret i Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul.

Der påhviler ikke direkte Leverandøren af Serviceudbyderen nogen forpligtigelser i forbindelse med indgåelse af serviceaftaler, idet disse aftaler indgås mellem leverandøren af et Anvendersystem og de Myndigheder, som Anvendersystemet har behov for at tilgå Serviceudbyderen på vegne af.

Til gengæld skal Serviceudbyderen håndhæve adgangskontrol, når Anvendersystemet tilgår Serviceudbyderen. Håndhævelsen af adgangskontrol sker ud fra en række servicesystemroller med tilhørende dataafgrænsninger. Disse defineres af Leverandøren af Serviceudbyderen i forbindelse med udvikling af Systemet, og der er således mulighed for at definere disse servicesystemroller og dataafgrænsninger, så de passer til den adgangsstyringsmodel, der allerede måtte findes i Systemet. Servicesystemroller med tilhørende dataafgrænsninger for Serviceudbyderen oprettes og vedligeholdes af Leverandøren af Serviceudbyderen via Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul, så de kan tildeles til Anvendersystemer, når der indgås en serviceaftale.

Serviceudbyderen skal håndhæve adgangskontrol på baggrund af Security Tokens, der udstedes af Støttesystemet Adgangsstyrings Security Token Service. Disse Security Tokens medsendes i servicekald til Serviceudbyderen og indeholder attributter, der beskriver, hvilke systemroller et Anvendersystem er tildelt.

| Krav #209 | Adgangsstyring for advisservicen | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at adgangsstyring for Systemets service, advisservicen, foregår i henhold til den fælleskommunale adgangsstyring, hvor Systemet skal optræde som et system af typen serviceudbyder.</p> <p>Systemet skal således opfylde alle krav for en serviceudbyder. Herunder skal Systemet opfylde krav til tilslutning af Systemet via Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul, oprettelse af servicesystemroller, håndhævelse af adgangskontrol baseret på adgangstokens samt beskyttelse af certifikater og nøgler.</p> | | |

5.7.4.1 Krav til oprettelse og vedligehold af servicesystemroller

| Krav #210 | Understøttelse af Servicesystemroller | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte adgangskontrol ud fra en række servicesystemroller med tilhørende dataafgrænsninger.</p> <p>Leverandøren af Systemet er ansvarlig for at definere en række servicesystemroller og tilhørende dataafgrænsninger til Systemet.</p> <p>Servicesystemroller og dataafgrænsninger skal være kompatible med begrebs- og informationsmodel for adgangsstyring som beskrevet i underbilag 2E Sikkerhedsmodel.</p> <p>Servicesystemroller og dataafgrænsninger skal defineres, så de er tilstrækkeligt finkornede til at imødegå de forretningsmæssige behov, der er for at kunne skelne mellem forskellige former for adgang til Systemet.</p> <p>Servicesystemroller og dataafgrænsninger skal repræsenteres eksternt som en unik URI med et systemspecifikt præfiks.</p> <p>De præcise servicesystemroller med tilhørende dataafgrænsninger fastlægges i Etape II (jf. Kontraktens bilag 1) med KOMBIT.</p> | | |

| Krav #211 | Registrering af servicesystemroller og dataafgrænsninger | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren af Systemet er ansvarlig for at registrere servicesystemroller med tilhørende dataafgrænsninger i Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul og løbende vedligeholde disse.</p> | | |

Registrering af servicesystemroller og tilhørende dataafgrænsninger foregår i Støttesystemet Adgangsstyrings administrationsmodul i forbindelse med, at Systemet tilsluttes.

5.7.4.2 Krav til håndhævelse af adgangskontrol

| Krav #212 | Overholdelse af KOMBITs Attributprofil | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal, som udsteder eller konsument af servicetokens, overholde KOMBITs Attributprofil for ServiceSystemTokens.</p> <p>KOMBITs Attributprofil er defineret i underbilag 2E, Appendiks A, afsnit 4 ("Servicesystemtokens").</p> | | |

| Krav #213 | Håndhævelse af adgangskontrol | | |
|-----------|-------------------------------|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal håndhæve adgangskontrol ved alle kald til Systemets services. Adgangskontrollen skal håndhæves ud fra de attributter, der findes i det servicesystemtoken, der medsendes til servicekaldet.</p> <p>Et servicesystemtoken er et SAML Security Token udstedt i henhold til KOMBITs Attributprofil, der blandt andet indeholder attributter, der beskriver Anvendersystemets tildelte servicesystemroller og tilhørende dataafgrænsninger. Servicesystemroller er altid tildelt i en given anvenderkontekst (CVR nummer).</p> <p>Systemet skal sikre, at Anvendersystemet kun får adgang til funktionalitet og data i Systemet, der svarer til de servicesystemroller med tilhørende dataafgrænsninger, som token'et indeholder.</p> <p>Som en del af adgangskontrollen skal Systemet validere, at SAML token'et er gyldigt, herunder at det er udstedt af Støttesystemet Adgangsstyrings Security Token Service. Er token'et ikke gyldigt, skal adgang til Systemet nægtes.</p> |
|--------------|--|

| Krav #214 Adskillelse mellem Myndigheder | | | |
|--|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal ved hjælp af adgangskontrol sikre, at der er adgangsbegrænsning mellem Myndighedernes data ved at respektere de anvenderkontekster (CVR numre), der fremgår af det modtagne servicesystemtoken. | | |

| Krav #215 Etablering af sikker forbindelse | | | |
|--|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemets services skal udstille funktionalitet og data via en sikker forbindelse, der sikrer gensidig autentifikation af systemerne, samt integritet og hemmeligholdelse af servicekaldet og dets data.</p> <p>Leverandøren af Systemet skal udstikke retningslinjer for, hvordan en sikker forbindelse etableres. Disse retningslinjer skal svare til de retningslinjer, der benyttes af de fælleskommunale Støttesystemer.</p> <p>Ved udstilling af services med personhenførbare data, skal kravene i persondataloven og sikkerhedsbekendtgørelsen overholdes (jf. BEK nr. 528 af 15/06/2000 som ændret ved BEK nr. 201 af 22/03/2001), herunder krav til stærk kryptering, logning og kontrol med afviste adgangsforsøg.</p> | | |

For følgende fælleskommunale Støttesystemer forventes etablering af den sikre forbindelse at blive baseret på WS-* protokolstakken, hvor autentifikation af Systemet baseres på adgangstoken'et udstedt af den fælleskommunale Security Token Service:

- Klassifikation
- Organisation
- Sagsindeks
- Dokumentindeks
- Ydelsesindeks

5.7.5 Ikke-funktionelle krav

5.7.5.1 Sikring af systemer, der foretager adgangsstyring

Den fælleskommunale adgangsstyringsmodel er baseret på anvendelse af OIO SAML, OIO WS-Trust og OCES certifikater. Alle Anvendersystemer, Serviceudbydere og brugervendte systemer, der optræder som SAML end-point, skal overholde følgende krav til sikring.

| Krav #216 | Transportkryptering | | |
|--------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal udveksle tokens over transportmekanismer, der sikrer konfidentialitet ved brug af stærk kryptering (jf. Datatilsynets definition på http://www.datatilsynet.dk/offentlig/sikkerhed/staerk-kryptering/). Det henvises til Datatilsynets definition af stærk kryptering. | | |

| Krav #217 | Validering af tokens og certifikater | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal sikkerhedsvalidere Signaturer, certifikater og security tokens før brug. Der må kun accepteres SAML tokens, som er digitalt underskrevet med Context Handlerens eller Security Token Services certifikat. Certifikater skal generelt spærretjekkes mod DanID. | | |

| Krav #218 | Assurancelevel | | |
|--------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal ved modtagelse af et security token validere, at token'et er udstedt på mindst samme niveau, som kræves for at opnå adgang. Eksempelvis må et token med Assurancelevel = 2 ikke anvendes til at tilgå et system, der kræver niveau 3. Hvis Systemet giver adgang til fortrolige eller følsomme personoplysninger, bør det krævede niveau sættes til mindst 3.</p> <p>Leverandøren af Systemet skal i samarbejde med KOMBIT definere hvilket niveau af autenticitetssikring (<i>level of assurance</i>), der er behov for, for at tilgå Systemet. Leverandøren af Systemet skal anvende den fællesoffentlige referenceramme for definition af autenticitetssikring i [OIO-A-LEVEL].</p> | | |

| Krav #219 | Beskyttelse af private nøgler | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-Funktionelt |
| Beskrivelse: | Leverandøren af Systemet er ansvarlig for at beskytte private nøgler mod uautoriseret adgang - herunder de private nøgler til de OCES funktionscertifikater, som anvendes mod Context Handler og Security Token Service. | | |

| Krav #220 | Beskyttelse af "trust-stores" | | |
|-----------|-------------------------------|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | Systemet skal beskytte de lokale trust stores (fx lokale kopier af Metadata og certifikater fra Context Handler og Security Token Service) mod uautoriseret adgang. Det er Leverandøren af Systemets ansvar, at trust stores beskyttes tilstrækkeligt. |
|--------------|---|

5.7.6 Generelle sikkerhedskrav

I de efterfølgende afsnit stilles en række eksplicite krav til, hvilke sikkerhedsforanstaltninger Systemet skal implementere.

| Krav #221 | Brug af kryptografiske algoritmer mv. | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Hvis Systemet anvender kryptografiske algoritmer, metoder og protokoller i forbindelse med implementering af sikkerhedsforanstaltninger, skal Systemet anvende alment og offentligt anerkendte og afprøvede kryptografiske algoritmer, metoder og protokoller.</p> <p>Leverandøren skal vælge algoritmer og nøglelængder, så de er passende stærke til at beskytte informationer i det tidsrum, som informationerne påkræver i henhold til retningslinjer fra Datatilsynet (jf. http://www.datatilsynet.dk/offentlig/sikkerhed/staerk-kryptering/) og NIST.</p> | | |

5.7.6.1 Sikring af informationer i Systemet

Systemet skal sikre, at informationer ikke lækkes og at informationer ikke kan ændres af uautoriserede parter. Systemet skal ligeledes sikre, at informationer er tilgængelige, når de skal bruges.

| Krav #222 | Sikring mod læk af følsomme informationer | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal sikre mod læk af følsomme informationer, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> sikre adskillelse mellem forskellige dele af Systemet, således at enhver given del af Systemet ikke nødvendigvis har adgang til alle andre dele af Systemet. (Eksempelvis skal hele Systemet ikke have adgang til nøgler eller personfølsomme oplysninger) sikre at Systemet ikke kan oprette unødige forbindelser ud af Systemet (fx ved at opsætte en firewall, der hindrer oprettelse af forbindelser til internettet) sikre at følsomme informationer sikres under lagring (eksempelvis ved kryptering og fysisk sikring) forhindre at detaljeret information om Systemets interne virkemåde (eksempelvis udvikler kommentarer, version af software, navne på funktioner og variable, kildekode for scripts) ikke er nemt tilgængelige. | | |

| Krav #223 | Sikring mod uautoriserede ændringer af information | | |
|-----------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | Systemet skal sikre integritet af informationer, herunder: <ul style="list-style-type: none"> sikre mod uautoriserede ændringer af informationer (fra Brugere, fra andre dele af Systemet og fra eksterne parter) informationer ikke overskrives ved en fejl (eksempelvis ved at skrivebeskyttede informationer, der ikke skal opdateres) indarbejde kontrolprocedurer (fx at afstemme informationer fra forskellige kilder) automatisk tjekke og opdage uautoriserede eller ukorrekte ændringer (fx ved brug af ændringslogs, tjeksum, signaturer, mv.) kræve godkendelse af væsentlige ændringer sikre mod uautoriserede ændringer af Systemet selv (både software og hardware) |
|--------------|---|

| Krav #224 | Sikring mod uautoriseret adgang | | |
|--------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal forhindre uautoriseret adgang til informationer, herunder: <ul style="list-style-type: none"> være bygget ud fra 'defence in depth'-princippet, så Systemets sikkerhed ikke baseres på enkelte sikkerhedstjek eller enkelte sikringsmetoder, men derimod multiple lag af kontroller, som supplerer hinanden. Dette betyder bl.a., at systemer bag firewalls skal sikres, som om at firewall'en ikke var til stede, så de er robuste overfor penetrering af firewall eller insiderangreb. have en sikker default indstilling (default to secure) og opførsel foretage hærkning af hardware, operativsystemer, middleware, der kræves, for at Systemet kører implementere fejlhåndtering for alle fejlscenarier, således at en fejl aldrig fører til et sikkerhedsbrud. | | |

5.7.6.2 Sikring af forbindelser til Systemet

Systemet skal sikre alle forbindelser med Systemet, samt forbindelser mellem dele af Systemet, således at informationer, der sendes til og fra Systemet, ikke kan kompromitteres, og at forbindelser med Systemet ikke kan benyttes som en del af et succesfuld angreb mod Systemet.

| Krav #225 | Velkontrollerede forbindelser | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal sikre, at forbindelser med Systemet foregår på en velkontrolleret måde, herunder: <ul style="list-style-type: none"> kun udstille de specifikke services, der er behov for (eksempelvis gennem konfiguration af Systemet og/eller brug af firewalls) alene udstille services baseret på dokumenterede, testede og godkendte Snitflader være isoleret netværksmæssigt fra øvrige systemer køre på servere (fysisk eller virtuelle), der er dedikerede til en given funktionalitet | | |

| Krav #226 | Sikring mod uautoriserede forbindelser | | |
|--------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal sikre mod uautoriserede forbindelser fra eksterne systemer, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • antage, at alle eksterne forbindelser som udgangspunkt er usikre • foretage autentifikation og adgangskontrol ved oprettelse af alle forbindelser • implementere stærk inputvalidering for informationer, der modtages fra et eksternt system, med henblik på at undgå URL-, Form- og SQL injection, Cross Site Scripting og lignende angreb. | | |

| Krav #227 | Beskyttelse af sessioner | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal beskytte sessioner mod overtagelse (session hijacking eller session cloning), herunder: <ul style="list-style-type: none"> • sikre, at session ID'er ikke nemt kan gættes • kryptografisk beskytte trafikken mellem servere og klienter med stræk kryptering (jf. Datatilsynets definition på http://www.datatilsynet.dk/offentlig/sikkerhed/staerk-kryptering/) Hvis der anvendes sessioncookies til at holde browsersessioner, skal disse sættes til "secure" og "httponly", så de hverken kan sendes over ukrypterede forbindelser eller tilgås fra JavaScript. | | |

5.8 Logning

Systemet anvendes til behandling af personfølsomme oplysninger og skal leve op til en række lovningsmæssige krav. Samtidig er det væsentligt, at der kan følges op på, om en sagsbehandling er forvaltet korrekt og at Systemet driftsmæssigt fungerer efter hensigten.

5.8.1 Revisionslog

Formålet med denne log er opsamling af, hvordan Systemet er blevet anvendt på et givent tidspunkt. Herunder opsamling af hvilke informationer tilgås af hvilke Brugere. Krav direkte udledt af Persondataloven og tilsvarende krav om revisionsspor og sikring mod uretmæssig tilgang til personfølsomme oplysninger.

| Krav #228 | Revisionslog | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (MK) | Type: | Ikke funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal implementere en generel revisionslog, som anført i afsnit 3.2.1 og 3.2.3 i underbilag 2F Logning. Det er revisionsloggens primære formål at fungere som datagrundlag, når et system skal dokumentere, at det lever op til lovmæssigheder, som omhandler adgang til data. | | |

Qua persondatalovens bestemmelser er det et forretningsmæssigt behov, at en Kommune kan foretage stikprøver af, hvilke navngivne Brugere, der har foretaget hvilke konkrete udsøgninger af data. Dette med henblik på at kunne fastslå, om en Bruger anvender Systemet til at skaffe sig

uretmæssig adgang til informationer om Parter. Stikprøvekontrollen foretages i et udtræk fra revisionsloggens datagrundlag.

Udtrækket kan også anvendes til at skabe et overblik over Brugerens anvendelse af Systemet, eksempelvis Visninger og udsøgninger.

Da data persisteres for flere Kommuner i samme datalager, er det essentielt at Kommunen kun får adgang til egne data.

| Krav #229 | Udtrækning af revisionsloggens datagrundlag | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal understøtte, at en Administrator i Kommunen kan foretage et kommunespecifikt udtræk af revisionsloggens datagrundlag, med henblik på at undersøge Brugerens konkrete udsøgninger af data.</p> <p>Udtræk må alene foretages på Kommunens egne data og under overholdelse af adgangsstyring som beskrevet i afsnit 5.7 Sikkerhed.</p> <p>Den endelige udformning af udtræk og visning af udtræk fastlægges i samarbejde med KOMBIT i Etape II (jf. Kontraktens bilag 1).</p> | | |

5.8.2 Sikkerhedslog

| Krav #230 | Logning af sikkerhedshændelser | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (MK) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal logge sikkerhedsrelaterede hændelser i en særlig sikkerhedslog.</p> <p>Sikkerhedsloggen omfatter bl.a. alarmer, valideringsfejl, certifikatfejl, autentifikationsfejl, autorisationsfejl samt andre hændelser, der er af sikkerhedsmæssig relevans.</p> <p>Logninger skal forsynes med præcist tidsstempel og indeholde tilstrækkelig information til efterfølgende fejlsøgning og efterforskning af mulige sikkerhedsbrud.</p> <p>Hver logning skal forsynes med et ID, der klassificerer hændelsestypen, samt korreleringsinformation, som knytter logningen til andre relaterede logninger, således at det er muligt at skabe sporbarhed og sammenhæng i hændelsesforløb. Dette kan eksempelvis være transaktions-ID'er, meddelelses-ID'er, systemID'er, bruger-ID'er, IP-adresser, maskinnavn etc. Dette kan endvidere være ID'er, som peger på logninger i andre logs som fx revisionslog, opfølgingslog, systemlog mv.</p> | | |

| Krav #231 | Logning i brugervendte systemer | | |
|-----------|---------------------------------|-------|------------------|
| Kategori: | (MK) | Type: | Ikke-funktionelt |

| | |
|--------------|--|
| Beskrivelse: | <p>Systemet skal logge alle relevante informationer vedr. anmodninger og modtagelse af brugertokens, således at der er fuld sporbarhed omkring hændelsesforløb. Dette omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle sendte anmodninger om tokens til ContextHandler (SAML AuthnRequest) • Alle modtagne svar (inkl. tokens) fra ContextHandler (SAML Response) • Anmodninger om Logout (SAML LogoutRequest og LogoutResponse) • Resultatet af alle sikkerhedsvalideringer inkl. certifikattjek, signaturtjek, spærretjek. • Identifikation af den oprettede, lokale session (på baggrund af modtaget token). <p>Tokens skal logges i klar tekst, så de er lette at fremsøge i loggen.</p> |
|--------------|--|

| Krav #232 | Beskyttelse af sikkerhedslog | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (MK) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal beskytte sikkerhedsloggen mod uautoriseret fabrikation og modifikation (inkl. sletning). Beskyttelsen indebærer såvel integritetsbeskyttelse som backup. | | |

| Krav #233 | Udstilling af sikkerhedslog | | |
|--------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal udstille sikkerhedshændelser for Støttesystemet Adgangsstyring via gængse, åbne Snitflader, så de bl.a. kan indsamles og behandles i centrale Intrusion Detection Systemer eller Intrusion Prevention Systemer, der analyserer hændelser på tværs af systemer for mulige angrebsforsøg. | | |

5.8.3 Decentral afregning

Nogle Kommunerne ønsker at kunne fordele omkostningen til Systemet ud på Organisatoriske enheder, fx på forvaltninger. Til dette formål har den enkelte Kommune brug for at kunne udtrække en anvendelsesstatistik opdelt på Organisatoriske enheder.

| Krav #234 | Decentral afregning | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (K) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at en Administrator i Kommunen kan udtrække en oversigt over Organisatoriske enheders overordnede brug af Systemet, så det kan bruges som grundlag for en decentral afregning internt i Kommunen. | | |

6 Optioner

Nærværende kapitel omhandler Systemets Optioner for hhv. Sags- og partsoverblikket og Advismodulet samt en fælles Option på gennemførelse af uddannelsesforløb.

Kravspecifikationen indeholder en række Optioner. Alle Optionerne er Minimumsoptioner. Det betyder, at Leverandørens tilbud ikke vil være konditionsmæssigt, hvis ikke alle Optioner tilbydes. Dertil kommer, at selve opfyldelsen af Optionerne vil indgå som konkurrenceparametre i forhold til tilbudsvurderingen og i forhold til relevante underkriterier til tildelingskriteriet "det økonomisk mest fordelagtige tilbud", jf. Udbudsbetingelser.

Ved Optioner, som i underbilag er detaljeret i flere underliggende krav, behøver Tilbudsgiver ikke at opfylde alle krav i underbilaget, for at Tilbudsgivers tilbud er konditionsmæssigt, da de vil indgå i tilbudsvurderingen.

Alle Optioner skal leve op til øvrige krav i Kravspecifikationen.

6.1 Optioner til Sags- og partsoverblik

Nedenfor beskrives de Optioner, der relaterer sig til modulet Sags- og partsoverblik.

6.1.1 Udvikling af visningspakke

Det er KOMBITs forventning, at der efter overtagelse af Systemet løbende skal tilføjes nye Delvisninger, Visninger og datakilder. KOMBIT ønsker derfor mulighed for at kunne gennemføre mindre udviklingsforløb, hvor nye Delvisninger og Visninger af data udvikles og konfigureres. Det forventes, at disse udviklingsforløb gennemføres med en høj grad af inddragelse af Kommunernes Brugere. Sådanne udviklingsforløb betegnes som en visningspakke. KOMBIT forventer, at udrulningen af Systemet først påbegyndes, når et mindre antal visningspakker er implementeret.

Leverandøren skal i samarbejde med KOMBIT specificere nye visningspakker, der indeholder nye Delvisninger og Visninger baseret på eksisterende data eller nye data fra nye eller ændrede Kildesystemer. Leverandøren skal på baggrund af specifikationen udvikle alle nødvendige dele af Visningen. Det forventes, at udviklingen af nye visningspakker sker i tæt samarbejde med KOMBIT. Leverandøren skal ligeledes dokumentere, teste og idriftsætte visningspakker i Systemet.

| Krav #235 | Option på udvikling af visningspakke | | |
|--------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal på KOMBITs anmodning specificere, udvikle, teste, dokumentere og idriftsætte en visningspakke.</p> <p>En visningspakke er 'time-boxed' til at vare 25 Arbejdsdage (5 kalenderuger). Leverandørens ressourceforbrug skal være minimum to udviklingsressourcer pr. Arbejdsdag, plus det af Leverandøren vurderede behov for ressourcer til afklaring, specifikation, test, idriftsættelse og projektledelse.</p> <p>Planlægningen af en visningspakke tager udgangspunkt i User stories skrevet og vedligeholdt af KOMBIT inkl. nødvendige acceptkriterier.</p> <p>En visningspakke kan indeholde forskellige typer af funktionelle tilføjelser til Systemet, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nye standard Delvisninger og Visninger • Ændring af standard Delvisninger og Visninger • Integration til nye datakilder <p>En visningspakke afsluttes med en Overtagelsesprøve af det udviklede programmel og idriftsættelse af en ny release.</p> | | |

6.1.2 Prototypesite

Systemet er en fælleskommunal løsning, der i sit udgangspunkt giver alle Kommuner den samme funktionalitet. I erkendelse af, at nogle Kommuner ønsker at bidrage aktivt og konkret til udviklingen af nye elementer (Delvisninger og Visninger) i Systemet, skal der stilles et prototypesite til rådighed for Kommunerne. Læs mere om prototypesitet i underbilag 2G.

Indfrielse af denne Option afhænger i høj grad af balancen mellem den fleksibilitet/de muligheder, som et prototypesite kan give en Kommune og prisen på Optionen.

| Krav #236 | Option på prototypesite | | |
|--------------|---|-------|-------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Leverandøren skal på KOMBITs anmodning etablere et prototypesite for Kommunerne, jf. definitionen af dette i underbilag 2G. | | |

6.1.3 Sagsoverblik via Borger.dk

Det er en del af Systemets roadmap, at skulle understøtte borgerens adgang til at se egne data i Kommunens Kildesystemer. Kommunerne skal derfor have mulighed for via Systemet at give deres borgere adgang til lokalt udvalgte sagsdata om borgerens egne Sager, Dokumenter og bevillinger via Min Side på Borger.dk. Læs mere om Sagsoverblikket via Borger.dk i underbilag 2H.

Om det teknisk, funktionelt og prismæssigt er mest optimalt at implementere sagsoverblik i Borger.dk via Systemet eller som en selvstændig applikation indkøbt uden om nærværende Kontrakt, afgøres af Leverandørens løsning beskrevet i bilag 2.2.

| Krav #237 | Option på sagsoverblik via Borger.dk | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Leverandøren skal på KOMBITs anmodning specificere, udvikle, teste, dokumentere og idriftsætte en Integration af data fra Sags- og Dokumentindekset samt Ydelsesindekset til Borger.dk, så borgeren får adgang til egne sagsdata, jf. definitionen af dette i underbilag 2H. | | |

6.2 Optioner til Advismodulet

Nedenfor beskrives de Optioner, der relaterer sig til Advismodulet.

6.2.1 Indarbejdelse af nyt Hændelsesområde

Advismodulet skal med minimal tilpasning kunne udvides løbende med nye Hændelsesområder, jf. afsnit 4.4.1. Nedenstående Option skal inkludere Leverandørens aktiviteter fra et nyt Hændelsesområde er overordnet beskrevet af KOMBIT til det er fuldt ud indarbejdet i Advismodulet, og der kan modtages Beskeder og behandles Adviser indenfor Hændelsesområdet.

Det er svært at forestille sig, at der ikke skulle komme flere Hændelsesområder til efter Systemet er overtaget, men der er pt. ikke udarbejdet et roadmap for yderligere Hændelsesområder.

| Krav #238 | Option på indarbejdelse af Hændelsesområde | | |
|-----------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | Leverandøren skal på KOMBITS anmodning specificere, udvikle, teste, dokumentere og idriftsætte et Hændelsesområde. Leverandøren skal tilpasse Systemets abonnementer hos Støttesystemet Beskedfordeler, så Beskeder tilhørende det nye Hændelsesområde modtages. |
|--------------|---|

Optionens ressourcemæssige omfang er i høj grad påvirket af, hvor generaliseret og tilpasningsparat Advismodulet er designet og implementeret.

6.2.2 Notifikation via e-mail

Visse Brugere af Advismodulet anvender ikke modulet dagligt. Derfor ønsker disse Brugere at blive notificeret via kanaler, som de dagligt tjekker, om der er kommet nye Adviser, der matcher en eller flere af deres faste advissøgninger. Læs mere om notifikation via e-mail i underbilag 2I.

Indfrielse af denne Option vil i høj grad afhænge af prisen. Funktionaliteten kunne tænkes at være nær ved standard i en evt. anvendt platform. Funktionaliteten er kravsat som Option, fordi den ikke er forretningskritisk.

| Krav #239 | Option på notifikation om Adviser via e-mail | | |
|--------------|--|-------|-------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Brugeren kan blive notificeret om nye Adviser via e-mail, jf. definitionen af dette i underbilag 2I. | | |

6.2.3 Snitflade til Ledelsesinformationssystemer

Det skal være muligt for den enkelte Kommune at trække data ud af Advismodulet og overføre dem til deres lokale ledelsesinformationssystem (data warehouse). Dermed kan Kommunen fx lave statistikker på, hvor mange Adviser hver Advisgruppe genererer og hvor hurtigt Adviser inden for hver Advisgruppe bliver behandlet.

Hvis kommunernes anvendelse af Advismodulet i højere grad end i dag bliver til opgavestyring frem for advisering, bliver ledelsesinformation for Advismodulet i højere grad forretningskritisk. Denne udvikling er dog ikke givet.

| Krav #240 | Option på ledelsesinformation for Advis | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | Systemet skal understøtte, at Advismodulet udstiller en Snitflade, så lokale eller centrale ledelsesinformationssystemer kan hente Advisdata til videre bearbejdning. Dataudtrækket skal gælde den fulde datamodel for Advismodulet. | | |

6.3 Gennemførelse af undervisning

Kommunerne skal have mulighed for, at deres forskellige Brugere af Systemet kan blive uddannet af Leverandøren. Leverandøren skal derfor tilbyde undervisning i Systemet. Undervisningen baserer sig på træner-træneren princippet, hvor et antal instruktører uddannes af Leverandøren, dels i brugen af Systemet og dels i undervisning i brugen af Systemet. Instruktørerne underviser efterfølgende selv Kommunens Brugere. Desuden uddannes superbrugere og Administratorer i Systemet. Kommuner, der ikke ønsker at basere sin ibrugtagning af Systemet på træner-træneren princippet, skal også have mulighed for at vælge at lade deres Brugere uddanne af Leverandøren.

Da Kommunerne har forskellige behov og muligheder, skal undervisningen fungere som en pakke, der består af flere forskellige delelementer. Kommunerne kan så tilpasse undervisningen til egen Kommune ved at sammensætte deres egen pakke af de enkelte delelementer. Nøgleord for

uddannelse er derfor fleksibilitet og individuel tilpasning, så enhver Kommune kan skræddersy lige netop den uddannelsespakke, der passer til dem.

Brugerne af Systemet kan i uddannelsessammenhæng opdeles i følgende grupper:

- Brugere: Almindelige Brugere af Systemet
- Superbrugere: Brugere, der hjælper deres kolleger med anvendelse af Systemet
- Instruktører: Superbrugere, der varetager undervisning af deres kolleger i Systemet
- Administratorer: Medarbejdere, der varetager administrative opgaver i Systemet. Administratorerne har særlige rettigheder i Systemet.

En konkret uddannelsesplan for en Kommune kan fx bestå i:

- Leverandøren underviser 20 superbrugere (hands-on)
- Leverandøren underviser 5 instruktører (hands-on)
- Leverandøren underviser 3 Administratorer (hands-on)
- Instruktørerne underviser 300 Brugere (hands-on eller som foredrag).
- Nye medarbejdere lærer Systemet ved at blive undervist af instruktørerne.
- Al undervisning foregår med udgangspunkt i Leverandørens uddannelsesmateriale.

Uddannelse er kravsat som Optioner, fordi KOMBIT ikke ønsker at begrænse sit udbud til leverandører, som også er specialister i uddannelse, og KOMBIT vil samtidig gerne have mulighed for at købe denne uddannelsesydelser hos en dedikeret uddannelsesleverandør. Det er dog forventeligt Leverandøren af Systemet, der er bedst klædt på til at udarbejde uddannelsesmateriale til Systemet. Hvis Leverandøren samtidig kan anskueliggøre den fornødne ekspertise på uddannelsesområdet og den rigtige fleksibilitet og pris, er det sandsynligt, at KOMBIT indfrier flere af uddannelsesoptionerne. Optionerne ang. udarbejdelse af uddannelsesmateriale forventes kun at skulle indfries en gang pr. Option, mens Optionerne på undervisning har potentiale til at blive indfriet et betydeligt antal gange.

6.3.1 Uddannelse af Brugere og superbrugere

| Krav #241 | Option på udarbejdelse af uddannelsesmateriale til Brugere og superbrugere | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal udarbejde uddannelsesmateriale til brug i undervisning af Brugere og superbrugere og til understøttelse af Brugernes og superbrugernes daglige anvendelse af Systemet.</p> <p>Uddannelsesmateriale skal leve op til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uddannelsesmateriale skal tage udgangspunkt i Leverandørens systemvejledning. • Uddannelsesmateriale skal være brugervenligt og på dansk. • Uddannelsesmateriale skal udarbejdes i et format, der kan vises som en præsentation på en projektor, lægges på Kommunernes intranet samt printes i læsevenligt format på papir. • Leverandøren skal opdatere uddannelsesmateriale i forbindelse med patches og nye releases af Systemet, så materialet til enhver tid afspejler Systemets funktioner. • Uddannelsesmateriale skal versionsstyres. • Uddannelsesmateriale skal godkendes af KOMBIT. | | |

| Krav #242 | Option på undervisning af Brugere hos Kommunerne | | |
|-----------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal tilbyde en undervisningspakke målrettet Systemets Brugere, der skal kvalificere Brugere til at kunne anvende Systemet.</p> <p>Undervisningspakken skal indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storrumsundervisning af op til 100 Brugere (ikke hands-on), hvor medarbejdere fra flere Kommuner kan deltage på samme hold. • Mangfoldiggørelse af uddannelsesmateriale til deltagerne. |
|--------------|---|

Med anvendelse forstås den daglige brug af Systemet, fx Søgninger, oprettelse af Journalnotater via Systemet, udsøgning af Adviser, onlinehjælp og Brugerens opsætning af egne Visninger.

| Krav #243 | Option på undervisning af superbrugere hos Leverandøren | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal tilbyde en undervisningspakke målrettet Systemets superbrugere, der skal kvalificere superbrugerne til at kunne anvende Systemet.</p> <p>Undervisningspakken skal indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Holdundervisning af op til 20 superbrugere, hvor medarbejdere fra flere Kommuner kan deltage på samme hold. • Mangfoldiggørelse af uddannelsesmateriale til deltagerne. • Uddannelsesfaciliteter og fuld forplejning. <p>Eventuelle udgifter til lokaler, forplejning mv. skal være indeholdt i vederlaget for et undervisningshold.</p> | | |

Med anvendelse forstås den daglige brug af Systemet, fx Søgninger, oprettelse af Journalnotater via Systemet, udsøgning af Adviser, onlinehjælp og superbrugerens opsætning af egne Visninger.

| Krav #244 | Option på undervisning af superbrugere hos en Kommune | | |
|--------------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal tilbyde en undervisningspakke målrettet Systemets superbrugere, der skal kvalificere superbrugerne til at kunne anvende Systemet.</p> <p>Undervisningspakken skal indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Holdundervisning af op til 20 superbrugere, hvor medarbejdere fra flere Kommuner kan deltage på samme hold. • Mangfoldiggørelse af uddannelsesmateriale til deltagerne. | | |

Med anvendelse forstås den daglige brug af Systemet, fx Søgninger, oprettelse af Journalnotater via Systemet, udsøgning af Adviser, onlinehjælp og superbrugerens opsætning af egne Visninger.

6.3.2 Uddannelse af Administratorer

| Krav #245 | Option på udarbejdelse af uddannelsesmateriale til Administratorer | | |
|-----------|--|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal udarbejde uddannelsesmateriale til brug i undervisning af Administratorerne og til understøttelse af Administratorernes daglige anvendelse af Systemet.</p> <p>Uddannelsesmateriale skal leve op til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uddannelsesmateriale skal tage udgangspunkt i Leverandørens systemvejledning. • Uddannelsesmateriale skal være brugervenligt og på dansk. • Uddannelsesmateriale skal udarbejdes i et format, der kan vises som en præsentation på en projektor, lægges på Kommunernes intranet samt printes i læsevenligt format på papir. • Leverandøren skal opdatere uddannelsesmateriale i forbindelse med patches og nye releases af Systemet, så materialet til enhver tid afspejler Systemets funktioner. • Uddannelsesmateriale skal versionsstyres. • Uddannelsesmateriale skal godkendes af KOMBIT. |
|--------------|---|

| Krav #246 | Option på undervisning af Administratorer hos Leverandøren | | |
|--------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal tilbyde en undervisningspakke målrettet Systemets Administratorer, der skal kvalificere Administratorer i systemadministration af Systemet.</p> <p>Undervisningspakken skal indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Holdundervisning af op til 20 Administratorer, hvor medarbejdere fra flere Kommuner kan deltage på samme hold. • Mangfoldiggørelse af uddannelsesmateriale til deltagerne. • Uddannelsesfaciliteter og fuld forplejning. <p>Eventuelle udgifter til lokaler, forplejning mv. skal være indeholdt i vederlaget for et undervisningshold.</p> | | |

Med systemadministration forstås teknisk systemopsætning og konfiguration, opsætning af Visninger, fejlsøgning og advisadministration mv.

| Krav #247 | Option på undervisning af Administratorer hos en Kommune | | |
|--------------|---|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal tilbyde en undervisningspakke målrettet Systemets Administratorer, der skal kvalificere Administratorer i systemadministration af Systemet.</p> <p>Undervisningspakken skal indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Holdundervisning af op til 20 Administratorer, hvor medarbejdere fra flere Kommuner kan deltage på samme hold. • Mangfoldiggørelse af uddannelsesmateriale til deltagerne. | | |

Med systemadministration forstås teknisk systemopsætning og konfiguration, opsætning af Visninger, fejlsøgning og advisadministration mv.

6.3.3 Uddannelse af instruktører

| Krav #248 Option på udarbejdelse af uddannelsesmateriale til instruktører | | | |
|---|--|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal udarbejde uddannelsesmateriale til brug i undervisning af instruktørerne og til understøttelse af instruktørernes undervisning i Systemet.</p> <p>Uddannelsesmateriale skal leve op til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uddannelsesmateriale skal tage udgangspunkt i Leverandørens systemvejledning. • Uddannelsesmateriale skal være brugervenligt og på dansk. • Uddannelsesmateriale skal udarbejdes i et format, der kan vises som en præsentation på en projektor, lægges på Kommunernes intranet samt printes i læsevenligt format på papir. • Leverandøren skal opdatere uddannelsesmateriale i forbindelse med patches og nye releases af Systemet, så materialet til enhver tid afspejler Systemets funktioner. • Uddannelsesmateriale skal versionsstyres. • Uddannelsesmateriale skal godkendes af KOMBIT. | | |

| Krav #249 Option på undervisning af instruktører hos Leverandøren | | | |
|---|--|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal tilbyde en undervisningspakke målrettet Systemets instruktører, der skal kvalificere en instruktør i brug af Systemet samt formidling af Systemets brug til Brugere i Kommunerne.</p> <p>Undervisningspakken skal indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Holdundervisning af op til 20 instruktører, hvor medarbejdere fra flere Kommuner kan deltage på samme hold. • Mangfoldiggørelse af uddannelsesmateriale til deltagerne. • Uddannelsesfaciliteter og fuld forplejning. <p>Eventuelle udgifter til lokaler, forplejning mv. skal være indeholdt i vederlaget for et undervisningshold.</p> | | |

Med formidling af systembrug forstås, at instruktørerne skal blive pædagogisk og kommunikationsmæssigt rustede til at varetage undervisningen af deres kolleger i Systemet.

| Krav #250 Option på undervisning af instruktører hos en Kommune | | | |
|---|-----|-------|------------------|
| Kategori: | (O) | Type: | Ikke-funktionelt |

| | |
|--------------|---|
| Beskrivelse: | <p>Leverandøren skal tilbyde en undervisningspakke målrettet Systemets instruktører, der skal kvalificere en instruktør i brug af Systemet samt formidling af Systemets brug til Brugere i Kommunerne.</p> <p>Undervisningspakken skal indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none">• Holdundervisning af op til 20 instruktører, hvor medarbejdere fra flere Kommuner kan deltage på samme hold.• Mangfoldiggørelse af uddannelsesmateriale til deltagerne. |
|--------------|---|

Med formidling af systembrug forstås, at instruktørerne skal blive pædagogisk og kommunikationsmæssigt rustede til at varetage undervisningen af deres kolleger i Systemet.