

## Indstilling til det fælleskommunale Arkitekturboard om behandling af fællesoffentlig 'Referencearkitektur for selvbetjening V0.6'

### Indhold

1. Formål med indstilling ..... 2
2. Opmærksomhedspunkter ..... 2
3. Konklusion / Indstilling ..... **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**

## 1. Formål med indstilling

På dette Arkitekturboards møde er et forslag (version 0.6) til fællesoffentlig referencearkitektur for selvbetjening til **drøftelse**. Venligst bemærk at i har fået tilsendt en revideret version 0.6 til drøftelse, da den forventede version 0.7 ikke som aftalt kunne leveres af Digitaliseringsstyrelsen til KL mandag d. 14. august 2017.

En fællesoffentlig referencearkitektur hører ikke direkte under det definerede scope for dette Arkitekturboard, men KL har vurderet, at denne fællesoffentlige referencearkitektur vil blive rammesættende for den tilsvarende fælleskommunale, og at det derfor er hensigtsmæssigt, at arkitekturboardet afgiver en udtalelse/anbefaling, som styrker mandatet for KL-programmet 'Sammenhængende Digital Borgerbetjening' og for den tilknyttede arkitekt, som deltager i den fællesoffentlige reviewproces.

Programmet har identificeret en række opmærksomhedspunkter, som det indstilles at danne udgangspunkt/struktur for Arkitekturboardets drøftelse.

Afrapportering fra dette møde i Arkitekturboardet til IT arkitekturrådet vil ske på It-Arkitekturrådets møde den 21. september, og denne anbefaling bringes videre ind i det fællesoffentlige arkitekturreview d. 18. august 2017.

## 2. Opmærksomhedspunkter

### Styring

- Referencearkitekturen stiller krav om at samtlige principper SKAL overholdes ud fra et 'følg-eller-forklar' princip (afsnit 4.5). Kommunerne vil have behov for mere konkrete vejledninger for overholdelse af principperne. Alternativt bliver det en række subjektive vurderinger, der kan være modstridende om hvorvidt et princip er overholdt eller ej. Endelig bør det fremgå af referencearkitekturen at det tager tid at nå i mål og at få principper og krav omsat til praksis.
- Det bør være klart hvilke grundlæggende forudsætninger, f.eks. jura og sikkerhed, standarder for deling af data m.m. der skal være på plads fællesoffentligt for at principperne kan følges.
- Konceptet notifikation bør uddybes. Hvad er den ønskede funktionalitet, hvilke krav er der til standarder, aftaler mellem myndigheder osv? Det er ikke klart hvilken referencearkitektur der ejer konceptet (FODS 1.2 eller FODS 1.3) Dette skal være entydigt og sammenhængende
- Principperne: de skal signes af på passende (højt) niveau, de er principielle og kan ikke betragtes som tiltrådte, inden myndighederne (KL/kommunerne) har haft mulighed for at få mandat og vurdere konsekvenserne af en forpligtelse på disse – er de realiserbare, inden for hvilket ressourcetræk og giver de efterspurgt værdi set i forhold til investering.

### Sammenhæng

- Der er stor opbakning om at få et fælles sprog omkring 'selvbetjening', som gør det enklere for kommunerne at beskrive kravene til selvbetjeningsløsninger. Der er ikke nødvendigvis en forventning om billigere løsninger, som konsekvens af referencearkitekturen, da store leverandører ofte reagerer på nye krav ved en højere prissætning.

- Der er opbakning til en øget komponentbaseret tilgang, hvor kommunerne selv kan anskaffe komponenter, der giver dem bedre mulighed for mere fleksibelt at sammensætte porteføljen.
- Metadata bør knyttes til selvbetjeningsforløb, da det kan medvirke til en bedre fordeling af informationen i det videre sagsforløb. Eksempelvis kommunal opmærkning med KLE, da denne information giver journalmæssig værdi i 'Kerne' og 'Afrunding'.
- Der udestår vigtig uddybning af nødvendige fællesoffentlige standarder. (afsnit 15). Det nuværende forslag til en referencearkitektur er endnu uklar vedrørende standardisering. Standardiseringsarbejdet er væsentligt i forhold til at kravstille løsninger, hvor der kan genbruges eksisterende data, der skal kunne trækkes i et format, der er anvendeligt. hvem definerer de fælles standarder, f.eks. for udveksling af data?.

## Jura

Referencearkitekturen mangler klarhed over hvordan dataforordning eller gældende lovgivning herunder persondataloven og den kommende databeskyttelsesforordning fra EU kan påvirke udviklingen af komplekse selvbetjeningsforløb, hvor hele processen kan strække sig over en længere periode. Hvis data skal vente på genaktivering, så skal data samtidig være tilgængelig i det pågældende system, som skal følge den vedtagne databehandleraftale. Juridisk klarhed for deling af data er en forudsætning for realisering af referencearkitekturen

## Sikkerhed og privatliv

- Det er relevant med en mere principel beskrivelse af den forventede sikkerhed og sikkerhedsmodeller. Det skal være på et niveau hvor myndigheder og leverandører orienteres om særlige sikkerheds-aspekter, der kan være problematiske for sammenkædede selvbetjeningsforløb på tværs af myndigheder. Anvisning på overvejelser til at sikre at sikkerhed ikke kompromitteres på tværs af myndigheder i et sammenkædet selvbetjeningsforløb. "kæden er ikke stærkere end det svageste led"
- Det er uklart hvornår i et selvbetjeningsforløb der kræves login. I forhold til signering bør der være regler for hvornår der signeres, og hvornår det er nok med alm. login via NemID.
- Der er ikke nogen omtale af dokumentation fra bruger i form af uploade filer, samt hvordan det skal håndteres sikkerhedsmæssigt

## Brugere og processer

- Der bør foretages en vurdering af konsekvenser og afvejning af fordele og ulemper ved at basere sig på persisteret data særligt på tværs af selvbetjeningsløsninger. Hvis persistens anbefales, bør der gives forslag til, hvordan evt. ulemper kan undgås eller håndteres. Hvor krævende (teknisk for løsninger) er det at sætte selvbetjening på "pause" – persistere – og genoptage handling? Skal det understøtte mulighed for at skifte kanal?
- Der mangler generiske procesmønstre for komplekse selvbetjeningskæder på tværs af myndigheder.

- Krav om fælles design kan ikke tiltrædes – Dog er der ønske om funktionel genkendelighed og intuitive løsninger

#### Datadeling

- **Indsamling af data** – hvordan kan vi gardere os imod ophobning af data (log, forretning mm.) og sikre, at data udveksles, når der er konkret behov. Hvordan sikre vi god "data-hygijne" og lavest mulig risiko jf. også emne om hvad borger gør, når denne præsenteres for data, der opfattes som forkert/uaktuel – hvordan sikres opdatering, Master mm.
- Der er ikke opbakning til at kommunerne skal levere data om borgerer og virksomheder til borger.dk og virk.dk, og at det desuden ikke er i overensstemmelse med den glaspladepolitik som kommunerne forventer at de to portaler udfører deres opgave efter.

#### Snitflader

- Det er vigtigt at der er platforms uafhængighed, således at det er muligt at udstille selvbetjeningservices på serviceplatformen.
- Det er vigtigt at kommunerne kan udstille på egne hjemmesider/portaler og at der er en løs kobling i mellem et præsentationslag og et (selvbetjenings)proceslag, således at kommunerne er uafhængige af Borger.dk og Virk.dk valg af portal-teknologier.

### 3. Konklusion

Arkitekturboardets drøftelse fokuserede på tre overordnede opmærksomhedspunkter, der blev rejst af boardets deltagere:

- Opdeling af selvbetjening i 'Forberedelse', 'Kerne', 'Afrunding' og 'Overdragelse'
- Udfordringer ved IT understøttelse af 'Overdragelse'
- For overordnet og manglende konkrete anvisninger på 'det svære'

#### Opdeling af selvbetjening i 'Forberedelse', 'Kerne', 'Afrunding' og 'Overdragelse'

Forretningsmæssig forståelse og logisk opdeling af selvbetjeningsforløb er en stor og kompleks forretningsmæssig opgave.

Den hviler på en /antagelse om at der i hos myndigheder og leverandører er en forståelse for selvbetjeningsforløb, der kan kobles sammen i kæder til at understøtte brugerrejser. Og at disse selvbetjeningsforløb er logisk struktureret efter Forberedelse, Kerne, Afrunding og overdragelse. Det er ikke tilfældet i dag.

Det stiller store krav til en fælles forretningsarkitektur for opgaver/selvbetjeningsforløb, hvor relevante selvbetjeningsforløb er identificeret med tilhørende relevant governance, lovgivning, datadeling, standarder, aftaler sikkerhed. Det skal afklares hvor ejerskabet og governance af brugerrejser, der går på tværs af myndigheder ligger.

#### Udfordringer ved IT understøttelse af 'Overdragelse'

Arkitekturboardet opponerede imod referencearkitekturs forslag til en fællesoffentlig komponent 'Selvbetjeningskontekst til overdragelse'. Denne udgør et brud med Rammearkitekturs vedtagne mønstre for integrationer og deling af data. Selvom komponenten kun indeholder nøgler (UUID'er) til

forretningsdata og konkret forretningsdata vurderes den som ikke ønskelig fra et fælleskommunalt synspunkt.

#### For overordnet og manglende konkrete anvisninger på 'det svære'

Arkitekturboardet er bekymret for at referencearkitekturen ikke er konkret eller skarp nok.

Referencearkitekturen opstiller nogle ambitiøse mål i form af principper, men identificerer ikke forudsætninger, f.eks. lovgivning omkring deling af data, og hvor der kan findes fælles anvisninger på hvordan det skal håndteres i selvbetjeningsløsninger. Derfor er det vigtigt at adressere gyldigheden af principperne, der fremgår som noget der SKAL følges – uden det er fslagt hvad det forudsætter.

## 4. Indstilling

Det er arkitekturboardets indstilling af ovenstående tre opmærksomhedspunkter bæres videre til det fællesoffentlige arkitekturreview af referencearkitektur for selvbetjening V0.6. KL's arkitekt (Torben Mathisen) vil fremføre alle ovennævnte opmærksomhedspunkter og tilsikre at dette afspejles i det fællesoffentlige arkitekturreview

## 5. Udtalelse

Arkitekturboardet vurderer at 'Referencearkitektur for selvbetjening V0.6' med fordel kan fokusere skarpere på selve selvbetjeningsaspektet, også kaldet 'kernen'. Det bør klart fremgå hvad der er specifikt for selvbetjening og hvilke krav dette stiller til funktioner og services i forretningslag og datalag . Det er vigtigt at dette gøres på en måde der afkobler de underliggende systemer og services, således at det giver fleksibilitet for forskellige indkøbsstrategier, f.eks. ved brug af standardssystemer.