



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

## Underbilag 05.a Supportløsning

Tilslutningsaftale for kommercielle visningsklienter.

Juli 2021



## VERSIONSHISTORIK

| Version | Titel          | Ændring  | Ansvarlig | Dato         |
|---------|----------------|--|-----------|--------------|
| 1.0     | Supportløsning | Første version   | DIGST     | Februar 2021 |
| 2.0     | Supportløsning | Korrekturlæst og konsekvensrettet<br>K-7 og K-8 er opdateret | DIGST     | Juli 2021    |



***[Vejledning til Udbyder:***

*Udbyder bedes besvare de i dette Underbilag 05.a (Support) angivne krav i Underbilag 05.a.i (Løsningsbeskrivelse) med Udbyders egen løsning på kravene.*

*Udbyder skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet.]*



## INDHOLDSFORTEGNELSE

|    |                                      |   |
|----|--------------------------------------|---|
| 1. | INDLEDNING .....                     | 5 |
| 2. | UDBYDERS SUPPORT TIL SLUTBRUGER..... | 5 |

## UNDERBILAG

Underbilag 05.a.i Løsningsbeskrivelse (Supportløsning)

## 1. INDLEDNING

Dette Bilag 05.a (Supportmodel) indeholder krav til den support, som Udbyder skal levere til Slutbruger i forbindelse med Slutbrugers anvendelse af Udbyders visningsklient.

Udbyder er forpligtet til at sikre, at Slutbruger får en effektiv og professionel support.

Support til Slutbruger sker i et samarbejde mellem Udbyder og Det Samlede Supporttilbud (DSS) i regi af Erhvervsstyrelsen.

## 2. UDBYDERS SUPPORT TIL SLUTBRUGER

### *05.a.K-1 Support*

Udbyder skal levere 1. line support til Slutbruger vedrørende dennes anvendelse af Visningsklienten, adgang til Visningsklienten samt generel teknisk support i denne forbindelse.

### *05.a.K-2 Kompetencer*

Udbyder skal sikre, at supportfunktionen er bemandet med medarbejdere, der er uddannede til at varetage support i forhold til Visningsklienten.

### *05.a.K-3 Adgang til Support*

Der skal både tilbydes online support og telefonisk support.

### *05.a.K-4 Tilgængelighed*

Udbyders support skal som minimum være tilgængelig i samme tidsrum som DSS's support på Digital Post-løsningen.

### *05.a.K-5 Henvisning til DSS og/eller afsenderen af posten*

Ved ethvert spørgsmål vedrørende indholdet af Meddelelser, eller andre forhold relateret til Slutbrugers kommunikation med det offentlige, skal Udbyders support, uden at søge yderligere oplysninger herom, henvise Slutbruger til DSS og/eller afsenderen af den Offentlige digitale post.

### *05.a.K-6 Samarbejde*

Ved henvisning til DSS skal Udbyders support oplyse Slutbruger om kontaktoplysninger til DSS.

### *05.a.K-7 Information om driftssituationen*

Udbyder skal sikre, at Digitaliseringsstyrelsen er informeret om alle kommende servicevinder samt aktuelle nedbrud på Visningsklienten og dennes Repræsentationer med henblik på at gøre informationen offentlig tilgængelig.

### *05.a.K-8 Sammenhængende service*

I Udbyders support til Slutbruger skal indgå oplysninger om de aktuelle driftsforhold for Digital Post-løsningen.



## Underbilag 05.a.i – Løsningsbeskrivelse

Tilslutningsaftale for kommercielle visningsklienter.

Juli 2021



***[Vejledning til Udbyder:***

*Her bedes Udbyder beskrive den påtænkte supportløsning for Udbyders visningsklient. Beskrivelsen udarbejdes i overensstemmelse med kravene i Bilag 05.a (Supportløsning) og løsningsbeskrivelsen i Bilag 05.i (Udbyders påtænkte supportmodel)].*