



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Bilag 05 Supportmodel

Tilslutningsaftale for kommercielle visningsklienter.

Juli 2021



VERSIONSHISTORIK

Version	Titel	Ændring	Ansvarlig	Dato
1.0	Supportmodel	Første version	DIGST	Februar 2021
2.0	Supportmodel	Korrekturlæst og konse- kvensrettet	DIGST	Juli 2021



[Vejledning til Udbyder:

Udbyder bedes besvare de i dette bilag 05 (Supportmodel)) angivne krav i underbilag 05.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 PÅTÆNKTE SUPPORTMODEL.....	5

UNDERBILAG

Underbilag 05.i Udbyders påtænkte Supportmodel

Underbilag 05.a Supportløsning

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder kravene til Udbyders beskrivelse af den påtænkte supportmodel for Udbyders visningsklient. De detaljerede krav til den endelige supportløsning fremgår af:

- Underbilag 05.a (Supportløsning)

Underbilaget har en selvstændig løsningsbeskrivelse, som:

- Skal være i overensstemmelse med dette Underbilag 05.i (Udbyders påtænkte supportmodel).
- Udbyder senere skal udfylde som grundlag for Løsningsgodkendelsen.

2. UDBYDERS PÅTÆNKTE SUPPORTMODEL

05.K-1 Krav til Udbyders beskrivelse

Udbyders beskrivelse af den påtænkte supportmodel skal omfatte følgende:

- **Supportmodel:** En beskrivelse af den samlede supportmodel for Slutbrugere, der anvender Udbyders visningsklient, herunder med beskrivelse af serviceniveau, adgange, den påtænkte brugeroplevelse, systemunderstøttelse og det bagvedliggende setup.
- **Sammenhængende support:** En beskrivelse af, hvordan der sikres en sammenhængende brugersupport, herunder på tværs af det påtænkte aktør- og/eller underleverandørlandskab, der leverer visningsklient-ydelsen til Slutbrugeren, samt Det Samlede Supporttilbud (DSS).

05.K-2 De grundlæggende principper for digital post

De enkelte elementer af Udbyders beskrivelse, jf. 05.K-1, skal reflektere de grundlæggende principper for digital post:

- Offentlig digital post stilles til rådighed for Slutbrugere og giver en sikkerhed for, at handlinger og data er beskyttet mod uvedkommende, således at de ikke kan kompromitteres og misbruges.
- Slutbrugeren skal have fuld kontrol over sine data og er ansvarlig for håndtering af sin egen post.
- Digital Post-løsningen opbevarer det centrale arkiv over offentlig digital post, der skal udstilles til Slutbrugeren af de tilsluttede visningsklienter.
- Digital Post-løsningen skal altid opdateres og afspejle de handlinger, som Slutbrugeren foretager i en visningsklient i relation til Meddelelser fra Offentlige Afsendere.
- Slutbrugeren kan frit vælge hvilke(n) visningsklient(er), der anvendes, da disse alle giver adgang til den samme digitale post fra Digital Post-løsningen.



- Posten skal præsenteres tilgængeligt, brugervenligt og ensartet for alle slutbrugere og være tydeligt identificerbar som post fra Offentlig Afsender.

05.K-3 Illustration og visualisering

Udbyders beskrivelse, jf. 05.K-1, skal understøttes af:

- En grafisk illustration af den påtænkte supportmodel end-to-end med udgangspunkt i Slutbrugerens anvendelse af Visningsklienten.
- Visualiseringer af brugeroplevelsen ifm. support.



Underbilag 05.i – Udbyders påtænkte supportmo- del

Tilslutningsaftale for kommercielle visningsklienter.

Juli 2021



[Vejledning til Udbyder:

Her bedes Udbyder beskrive den påtænkte løsning og forretningsidé for Udbyders visningsklient. Beskrivelsen udarbejdes i overensstemmelse med kravene i 05.K-1, 05.K-2 og 05.K-3.]

1. SUPPORTMODEL

[En beskrivelse af den samlede supportmodel for Slutbrugere, der anvender Udbyders visningsklient, herunder med beskrivelse af serviceniveau, adgange, ambitioner for brugeroplevelsen, systemunderstøttelse og det bagvedliggende setup.]

2. SAMMENHÆNGENDE SUPPORT

[En beskrivelse af, hvordan der sikres en sammenhængende brugersupport, herunder på tværs af det påtænkte aktør- og/eller underleverandørlandskab, der leverer visningsklient-ydelsen til Slutbruger, samt i relation til Det Samlede Supporttilbud (DSS).]