

SERIE: UPPHANDLING OCH UTVECKLING AV IT-STÖD

Anslutning till Mina meddelanden

KRAV FÖR ANSLUTNING AV IT-STÖD TILL MINA MEDDELANDEN

Förord

Med tjänsten Mina meddelanden kan myndigheter, kommuner, landsting och regioner skicka post digitalt till privatpersoner och företag. Mottagaren får posten säkert och samlat i en egen digital brevlåda och kan öppna och läsa den oberoende av tid och plats. Övergången från papper till säker digital post leder till snabbare och säkrare service i dialogen med privatpersoner och företag, effektivare användning av gemensamma resurser och minskad belastning på miljön.

Förhoppningen är att Mina meddelanden om några år är det primära och mest efterfrågade sättet bland privatpersoner och företag att ta emot post från myndigheter, kommuner, landsting och regioner. Med ambitionen att förbättra och utveckla den digitala kommunikationen mellan privatpersoner, företagare och offentlig sektor är det därför av största vikt att Mina meddelanden blir en naturlig del av sektorns verksamhetssystem.

För att stödja kommuner, landsting och regioner i arbetet med att ansluta sig till Mina meddelanden har Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) bland annat tagit fram [Vägledning för anslutning till Mina meddelanden \(SKL 2014\)](#). Som ett ytterligare steg för att underlätta anslutning till Mina meddelanden via olika verksamhetssystem har SKL nu tagit fram detta kravunderlag som ska förenkla och förbättra kravställningsarbetet gentemot leverantörer.

Dokumentet innehåller ett antal krav för olika scenarios som är tänkta att användas i ett förfrågningsunderlag. Funktionaliteten för Mina meddelanden är oberoende av verksamhetsområde varför vi hoppas att dessa gemensamma krav kan komma till användning på bredden i kommuner, landsting och regioner. Förhoppningen är att en gemensam kravställning stimulerar leverantörerna till att integrera verksamhetssystemen med Mina meddelanden och i förlängningen att uppnå en förbättrad digital kommunikation mellan offentlig sektor och privatpersoner och företag.

Stockholm den 26 mars 2014

Åsa Zetterberg

Sektionschef

Avdelningen för digitalisering, SKL

Om Mina meddelanden

Via tjänsten Mina meddelanden (www.minameddelanden.se) kan myndigheter, kommuner, landsting och regioner skicka digital post på ett säkert och samlat sätt till privatpersoner och företag.

Privatpersoner och företag kan ansluta sig gratis till Mina meddelanden och välja en digital brevlåda där de kan ta emot, läsa och samla sin myndighetspost digitalt. Fördelen för mottagaren är att all digital post från alla offentliga aktörer som är anslutna till Mina meddelanden samlas i en och samma brevlåda. Mottagaren får en bra översikt över sina kontakter med offentlig sektor.

Skatteverket tillhandahåller den digitala brevlådan Min myndighetspost men det finns även möjlighet för privata brevlådeoperatörer att ansluta sig och erbjuda digitala brevlådor till privatpersoner. I mars 2015 finns två privata brevlådeoperatörer anslutna till Mina meddelanden.

Mina meddelandens förmedlingsadressregister (FaR) håller reda på vilka privatpersoner, företag och avsändare som anslutit sig till Mina meddelanden samt vilken brevlådeoperatör en mottagare har valt. Mina meddelanden använder personnummer eller organisationsnummer för att nå en mottagare vilket medför ett minskat behov för varje offentlig aktör att hålla uppdaterade e-postregister till privatpersoner och företag.

Skatteverket har, sedan september 2012, regeringens uppdrag att utveckla och förvalta Mina meddelanden. Detta sker i samverkan med Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Tillväxtverket och Transportstyrelsen.

På www.minameddelanden.se under fliken ”Myndigheter och partner” finns mer information om hur tjänsten är uppbyggd, tjänstespecifikation, alternativ för implementation, informations- och begreppsmodell, meddelandekategorier, informationssäkerhetskrav samt de regelverk som gäller för att kunna ansluta till tjänsten.

Nuläge

I SKL:s handlingsplan 2013-2015 ”Digitala vägen till morgondagens välfärd” beskrivs en tydlig målsättning för kommuner, landsting och regioners övergång till digital kommunikation *“Samtliga kommuner, landsting och regioner erbjuder privatpersoner och företag möjlighet att motta integritetskänsliga meddelanden via en säker digital brevlåda i slutet av 2015”*

Som ett första steg i att stötta medlemmarnas utveckling mot säker digital kommunikation genomförde SKL en [förstudie](#) kring anslutning till Mina meddelanden tillsammans med Föreningen Sambruk och åtta kommuner. Förstudien resulterade bl.a. i en rekommendation till SKL att ta fram gemensamma krav kring funktionalitet för Mina meddelanden som kommuner, landsting och regioner kan använda vid kravställning, upphandling eller utveckling av verksamhetssystem inom olika områden. Även en [vägledning](#) för anslutning till Mina meddelanden har tagits fram.

I mars 2015 skickade Skatteverket för första gången en digital inkomstdeklaration till de 140 000 privatpersoner som idag är anslutna till Mina meddelanden. Anslutningen till Mina meddelanden ökar stadigt och följande organisationer använder Mina meddelanden idag: Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Statens tjänstepensionsverk, Sunet vid Vetenskapsrådet, Tomelilla kommun, Transportstyrelsen, Tullverket och Värnamo kommun. Under 2015 planerar fler stora myndigheter för att ansluta sig.

Enligt en enkät som SKL genomförde i januari 2015 är det 44 kommuner som planerar att ansluta sig under 2015 och 31 kommuner och ett landsting under 2016. Glädjande nog är både större och flera mindre kommuner intresserade av att använda Mina meddelanden. Tjänsten ger möjlighet till en kostnadseffektiv, säker och snabb kommunikation och man ser även möjlighet att kommunicera

nya typer av meddelanden både till anställda och medborgare som t.ex. lönebesked eller statusmeddelanden för t.ex. ett bygglovsärende.

I regeringens satsning på e-förvaltning 2015 finns en mycket tydlig målsättning för myndigheternas anslutning till Mina meddelanden. 2017 ska samtliga myndigheter vara anslutna till Mina meddelanden för att kunna skicka säkra digitala post till medborgare och företag.

Dokumentets uppbyggnad

Detta dokument innehåller ett antal krav för olika scenarios där kraven är tänkta att användas i ett förfrågningsunderlag vid upphandling av ett nytt verksamhetssystem. Kraven kan också användas i kravspecifikation vid förändring av ett befintligt system.

Kravställningarna utgår ifrån en handläggares flöde när ett ärendemeddelande ska skickas till en brevlådeinnehavare via Mina meddelanden.

De olika delarna i flödet krävställda fristående så att kraven kan användas oberoende av varandra.

Därefter redovisas ett antal tänkbara scenarier för hur verksamhetssystem kan använda Mina meddelanden.

Definitionslista

Brevlådeoperatör - den aktör som tillhandahåller digitala brevlådor där privatpersoner och företag kan ta emot sin myndighetspost digitalt via Mina meddelanden,

Brevlådeinnehavare/mottagare - den privatperson eller företag som har en digitalbrevlåda och en registrerad profil för Mina meddelanden,

Digital brevlåda - den brevlåda som brevlådeoperatörer tillhandahåller till privatpersoner eller företag,

Digital försändelse - ett eller flera meddelanden till en eller flera mottagare, som paketeras av myndighet/enhet och packas upp hos brevlådeoperatören,

FaR - Förmedlingsadressregistret innehåller personnummer, namn och vilken brevlåda som är vald för de som har anslutit sig till Mina meddelanden,

Förmedlare - den aktör som innehar förmedlingstjänsten,

Förmedlingstjänst - den tjänst som skickar meddelande från myndighet/enhet till brevlådeoperatör,

Händelsemeddelande - besked om händelse i pågående ärendehantering som skickas via Mina meddelanden (t.ex. statusbesked i ett ärende),

Informationsklassificering - klassificering av information är en grundläggande aktivitet för att kunna ge information och resurser nödvändigt skydd. Det är informationen som är skyddsobjektet, dvs det som ska skyddas. Informationen ska klassificeras i en skyddsklass utifrån den funktion och betydelse för verksamheten som den har och de konsekvenser det medför om informationen skulle hanteras felaktigt, försvinna, komma i orätta händer etc. Se *Modell för klassificering av information* (MSB 0040-09),

Integrationstjänst - är den funktion som kommunicerar med olika ärende-/verksamhetssystem så att informationen kan flöda mellan olika aktörer/system. En integrationstjänst kan t.ex bidra till att samlad ärendeinformation kan visas för medborgare/företagare via en Mina sidor-funktion,

Kanalväxel - den funktion som kontrollerar om meddelandet ska skickas digitalt,

Meddelandekategori - Mina meddelanden använder meddelandekategorier för att särskilja olika typer av meddelanden. Det finns idag tre kategorier av meddelanden beskrivna, *ärendemeddelande*, *händelsemeddelande* och *servicemeddelande* (se även definition av resp. meddelandekategori),

Myndighet - med ordet myndighet avses statliga myndigheter, kommuner, landsting, regioner, kommunförbund m.fl.,

Servicemeddelande - besked av allmän karaktär, t.ex. tips om ändrade sopheringsregler, föräldraförsäkringsregler, skatteinformationsmöten, regelförändringar och liknande myndighetsinformation,

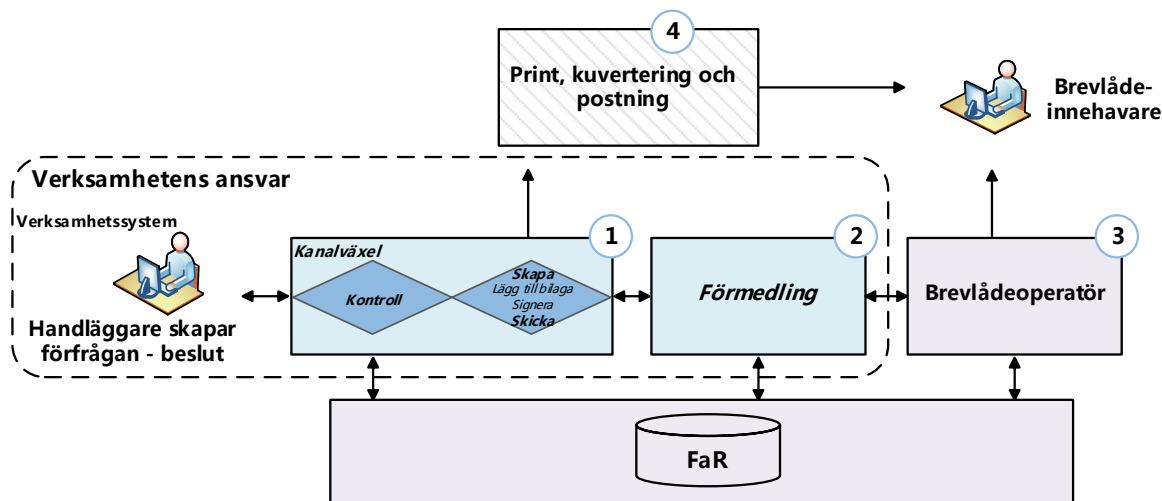
Skyddsklass - information klassificeras i en skyddsklass utifrån den funktion och betydelse för verksamheten som den har och de konsekvenser det medför om informationen skulle hanteras felaktigt, försvinna, komma i orätta händer etc. Skyddsklassen definierar vilka säkerhetsåtgärder som har bedömts lämpliga för att skydda informationen. Att bestämma ett meddelandes skyddsklass görs av den avsändande myndigheten. Se dokumentet *Verksamhetsguide.pdf* på minameddelanden.se och *bilaga 2* i *Allmänna villkor för Mina meddelanden*,

Ärendemeddelande - meddelande som kan bestå av text- och/eller bilaga som skickas via Mina meddelanden (t.ex. beslut eller begäran om komplettering).

Generella krav på funktionalitet för Mina meddelanden vid upphandling/vidareutveckling av verksamhetssystem

Sammanställningen av krav nedan syftar till att vara till hjälp och stöd vid upphandling eller vidareutveckling av verksamhetssystem. Kraven beskriver den funktionalitet som behövs för att ett verksamhetssystem ska kunna skapa, skicka och följa upp meddelanden och bilagor via Mina meddelanden, dvs. området inom ruta 1 och 2 enligt figuren nedan. Ruta 3, 4 samt FaR (förmedlingsadressregistret) tillhandahålls av andra aktörer.

Övergripande figur av olika funktioner och roller för Mina meddelanden



Ovanstående figur visar handläggarens flöde där ett ärendemeddelande skickas till en brevlådeinnehavare via Mina meddelanden. Handläggaren skapar t.ex. ett beslut, begäran om uppgifter eller en förfrågan som skickas som text och/eller en bilaga när det skickas via Mina meddelanden. Den streckade linjen runt ruta 1 och 2 visar vad som är verksamhetens ansvar vid införande av Mina meddelanden. Det är detta område som omfattas av kraven nedan.

Tekniska förutsättningar

Anslutning till Mina meddelanden ska följa de specifikationer för anslutning till Mina meddelanden som finns beskrivna på www.minameddelanden.se under fliken ”Myndigheter och partner”. Där finns bl.a. information om hur tjänsten är uppbyggd, tjänstespecifikation, alternativ för implementation, informations- och begreppsmodell, informationssäkerhetskrav samt de regelverk som gäller för att kunna ansluta till tjänsten.

Skatteverket ansvarar för förvaltning och utveckling av Mina meddelanden och dess infrastruktur.

Informationsklassificering och skyddsklasser

Information som skickas via Mina meddelanden ska informationsklassificeras och markeras med relevant skyddsklass utifrån vilken skyddsnivå som krävs. Mina meddelanden använder idag skyddsklass 1, 2 och 3. Ett meddelande av skyddsklass 1 har en lägre skyddsnivå och skickas till den digitala brevlådan och eventuellt till de kontaktuppgifter (e-post och sms) som brevlådeinnehavaren har angett hos brevlådeoperatören. Ett meddelande av skyddsklass 3 kräver att användaren loggar in med e-legitimation och kan innehålla känsliga uppgifter och bilagor och skickas bara till brevlådeinnehavarens digitala brevlåda. Ett meddelandes skyddsklass bestäms av den avsändande myndigheten.

Mer information:

Se kapitel 8.5 i ”Guide för verksamheten” - *Verksamhetsguide.pdf* på minameddelanden.se

Bilaga 2 i *Allmänna villkor för Mina meddelanden*.

Se även Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps *Modell för klassificering av information* (MSB 0040-09).

Specifika krav på system som skall hantera Mina meddelanden

Funktionalitet för skyddsklassning av meddelanden

Övergripande beskrivning:

Funktionen ska ge handläggare eller administratör möjlighet att ange skyddsklass för ett meddelande eller för alla meddelanden av samma ärendetyp.

Krav:

Systemet **ska** kunna markera meddelande med den skyddsklass som gäller för meddelandet.

Systemet **bör** med automatik kunna, exempelvis utifrån ärendetyp, markera meddelande med den skyddsklass som gäller för meddelandet.

1 - Funktionalitet för Kontroll - Skapa - Skicka

Se ruta 1 i ovanstående figur.

Övergripande beskrivning:

Funktionen ska ge handläggaren möjlighet att kontrollera om mottagaren är ansluten till Mina meddelanden och vill ha digital post, skapa ett meddelande, skapa en ärendetext, bifoga en bilaga, skicka meddelandet samt kontrollera att meddelandet har skickats till förmedling.

Krav:

Funktionen **ska** innehålla person- eller organisationsnummer.
Funktionen **ska** kontrollera, mot FaR, om meddelandemottagaren har möjlighet/vill ha ärendemeddelande från myndighet/enhet.

Om mottagaren vill ha ärendemeddelande:

Funktionen **ska** skapa ärendemeddelandet.
Funktionen **ska** skapa ärendemeddelandets ledtext manuellt eller automatiskt utifrån ärendetyp.
Funktion **ska** vid behov bifoga ärendebilaga.
Funktionen **ska** elektroniskt signera ärendemeddelandet (säkerställa avsändare).
Funktionen **ska** skicka ärendemeddelandet vidare till förmedling.
Integration och teknisk funktionalitet **ska** följa gällande specifikation för Mina meddelanden som finns på minameddelanden.se.

Mottagaren vill inte/kan inte få ärendemeddelanden:

Funktionen **ska** kunna skicka notifiering tillbaka till handläggare om meddelandemottagaren inte vill/inte kan få Mina meddelanden.

Om mottagaren inte kan/vill använda Mina meddelanden hanterar handläggaren ärendet för utskrift enligt verksamhetens normala rutin.

2 - Funktionalitet för Förmedling

Se ruta 2 i ovanstående figur.

Övergripande beskrivning:

Förmedlingstjänsten ansvarar för att meddelandet skickas från myndigheten till den brevlåda mottagaren har valt. Funktionen utför även signering och loggning av uppgifter enligt nedan.

Krav:

Funktionen **ska** kontrollera, mot FaR, hos vilken brevlådeoperatör meddelandemottagaren är registrerad.
Funktionen **ska** elektroniskt signera ärendemeddelandet (säkerställa förmedlare).
Funktionen **ska** överföra ärendemeddelandet till aktuell brevlådeoperatör.
Funktionen **ska** minst ha loggning av vilka ärendemeddelanden som sänts, till vilken brevlåda, när de sänts och dess status.
Funktionen **ska** kunna exportera loggfil i ett på marknaden etablerat standardformat.
Funktionen **ska** kunna skicka notifiering tillbaka till handläggare att överföring skett.
Funktionen **ska** innehålla möjlighet för handläggare att söka i loggen för överförda ärendemeddelanden.
Funktionen **bör** kunna initiera diarieföring av expedierad handling enligt avsändande verksamhets krav.
Funktionen **ska** kunna utföra gallring i loggen enligt verksamhetens krav.
Integration och teknisk funktionalitet **ska** följa gällande specifikation för Mina meddelanden som finns på minameddelanden.se.

3 - Brevlådeoperatör - ingår inte i denna kravställning

Se ruta 3 i ovanstående figur.

Övergripande beskrivning:

Brevlådeoperatörer är fristående aktörer som tillhandahåller digitala brevlådor till privatpersoner

och företag. Dessa ingår inte i denna kravställning utan finns bara med för att visa de olika rollerna inom Mina meddelandens infrastruktur.

4 - Print, kuvertering och postning - ingår inte i denna kravställning

Se ruta 4 i ovanstående figur.

Övergripande beskrivning:

Funktioner för print, kuvertering och postning är en del av myndighetens befintliga ärendehantering och kan finnas i olika lösningar som:

- Kontorsutskrift
- Central utskrift
- Flöde till extern leverantör

Dessa ingår inte i denna kravställning utan finns med för att visa de olika funktionerna som påverkas av Mina meddelandens infrastruktur.

Det kan vara en fördel att kombinera funktion för printtjänst och Mina meddelanden.

Ramavtal för utskriftstjänster finns hos SKL Kommentus, www.skllkommentus.se/inkopscentral

Utveckling av ytterligare meddelandekategorier

Hos Skatteverket pågår ett kontinuerligt arbete med utveckling av Mina meddelanden och ytterligare meddelandekategorier kommer att etableras. Närmast i tiden ligger kategorin *händelsemeddelande* som för närvarande utreds. Lite längre fram i tiden ligger design och utveckling av kategorin *servicemeddelande*.

Ta gärna med ett allmänt krav för kategorin *händelsemeddelande* i upphandlingsunderlaget enligt exemplet nedan:

Krav:

Systemet **bör** ha stöd för att skapa händelsemeddelande enligt gällande specifikation för Mina meddelanden.

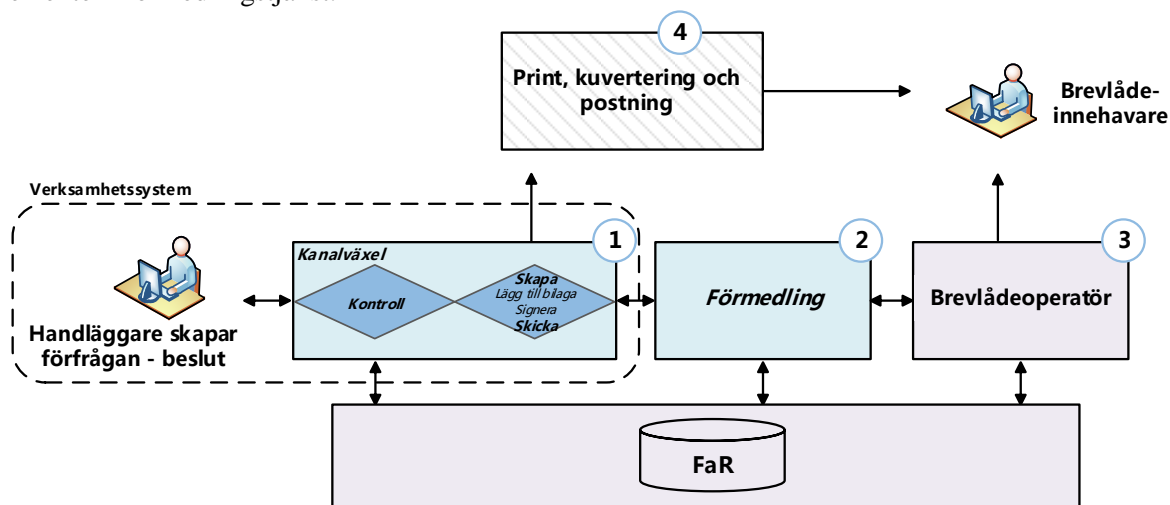
Fem scenarier för kommunikation med Mina meddelanden

Nedanstående scenarier syftar till att visa vilka olika typer av anslutning till Mina meddelanden en myndighet kan göra. Val av lösning är beroende av vilka funktioner som finns hos myndigheten, t.ex. om en central förmedlingstjänst finns hos myndigheten behöver den inte byggas in i respektive verksamhetssystem (scenario 1).

Kraven i avsnittet ovan kan användas för följande scenarier:

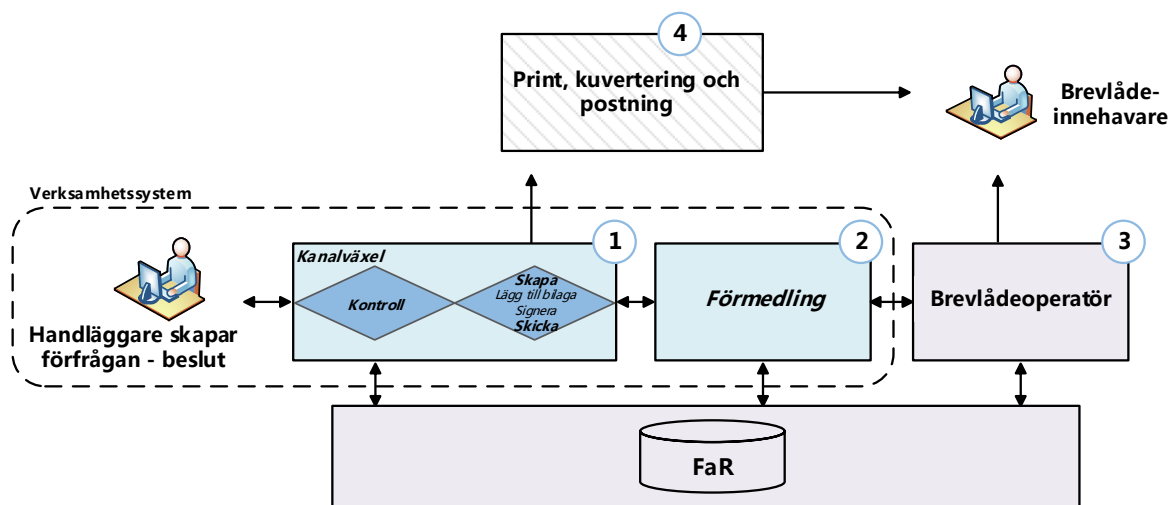
Scenario 1 - Verksamhetssystem kommunicerar direkt mot extern förmedling

Verksamhetssystemet innehåller funktionalitet för att skapa och skicka meddelanden men använder en extern förmedlingstjänst.



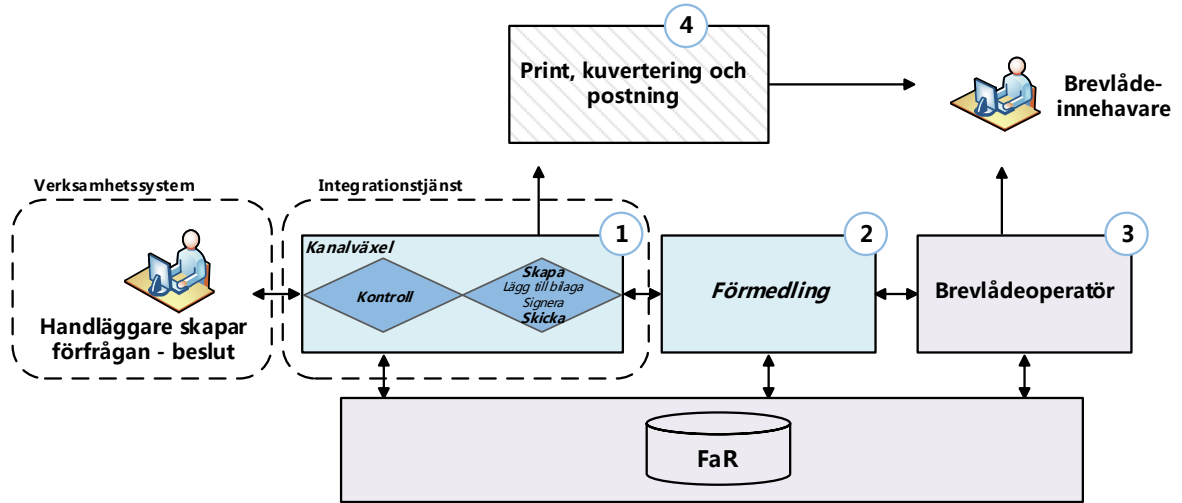
Scenario 2 - Verksamhetssystem med inbyggd förmedling

Verksamhetssystemet innehåller funktionalitet för att skapa och skicka meddelanden inklusive förmedlingstjänst.



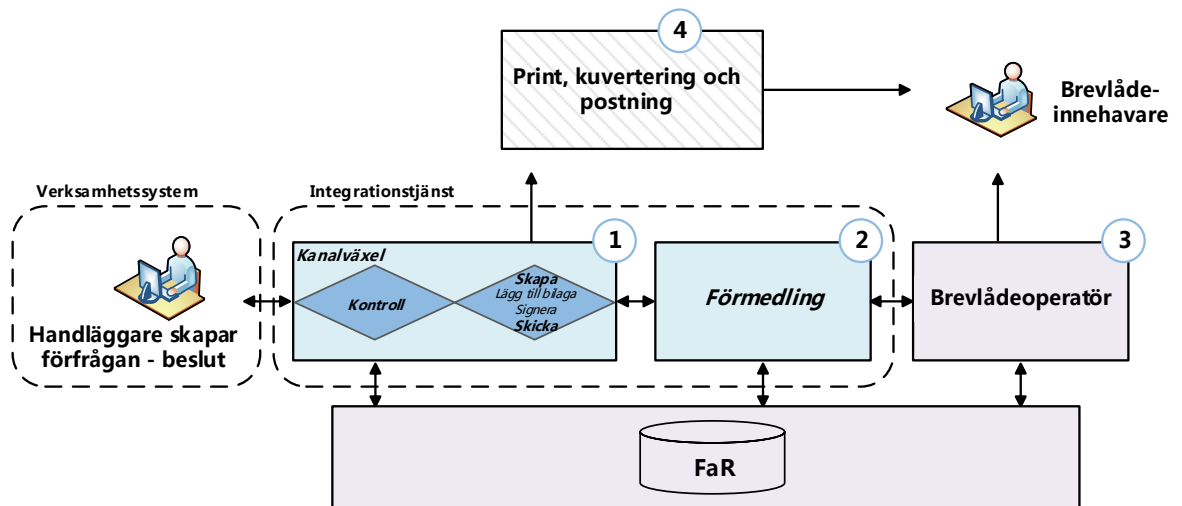
Scenario 3 - Verksamhetssystem kommunicerar via integrationstjänst

Verksamhetssystemet kommunicerar direkt mot myndighetens integrationstjänst som innehåller funktionalitet för Mina meddelanden men använder en extern förmedlingstjänst.



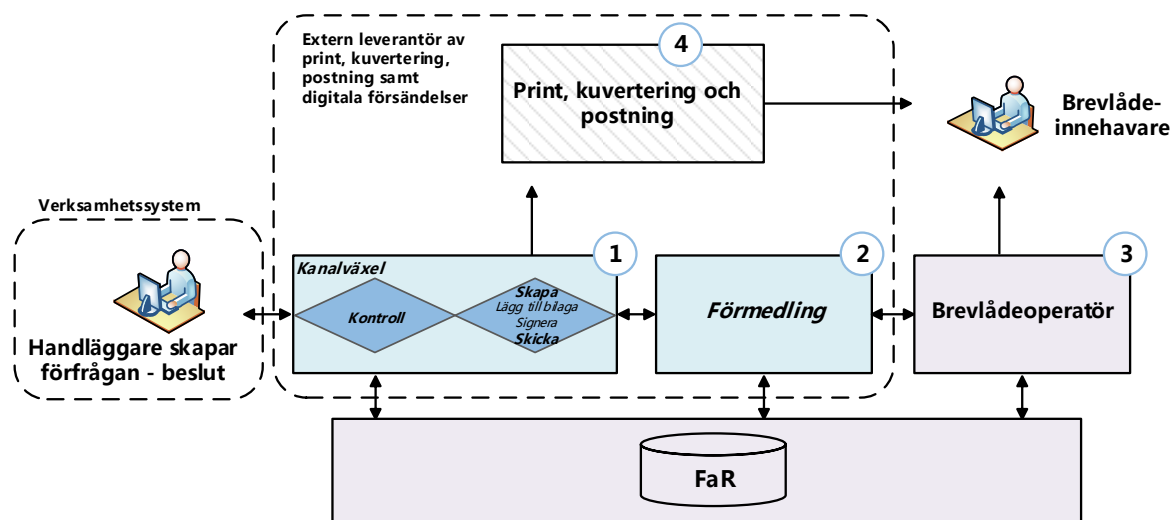
Scenario 4 - Verksamhetssystem kommunicerar via integrationstjänst med inbyggd förmedling

Verksamhetssystemet kommunicerar direkt mot myndighetens integrationstjänst som innehåller funktionalitet för Mina meddelanden inklusive förmedlingstjänst.



Scenario 5 - Verksamhetssystem kommunicerar med extern printleverantör

Verksamhetssystemet skickar alla utskrifter till en extern leverantör som ansvarar för att skicka via Mina meddelanden eller via traditionellt brev beroende på vad mottagaren önskar.



Länklista

Förstudierapport anslutning till Mina meddelanden (SKL 2014)

http://skl.se/download/18.4b2bd6f9148a6b349f488755/1412930525440/Forstudierapport_Mina_meddelanden_v1+0_20141001.pdf

Handlingsplan Digitala vägen till morgondagens välfärd (SKL 2013)

<http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/digitala-vagen-till-morgondagens-valfard.html>

Information om SKLs arbete med Mina meddelanden

<http://skl.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/ramverketjanster/minameddelanden.3188.html>

Information om tjänsten Mina meddelanden

www.minameddelanden.se

Information om Skatteverkets digitala brevlåda Min myndighetspost

www.minmyndighetspost.se

Information om anslutning för myndigheter och partners

<http://minameddelanden.se/mm/myndighet.html>

Mer information om anslutna privata brevlådeoperatörer

<http://minameddelanden.se/mm/privat.html>

Modell för klassificering av information – rekommendationer (MSB 2009)

<https://www.msb.se/sv/Produkter--tjanster/Publikationer/Publikationer-fran-MSB/Modell-for-klassificering-av-information--rekommendationer/>

Vägledning för anslutning till Mina meddelanden (SKL 2014)

http://skl.se/download/18.264e8b07148a6a7993766dc5/1412753362509/Mina_meddelanden_vagledning141001.pdf

Upplysningar om innehållet
Anna Gillquist, anna.gillquist@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, mars 2015
ISBN/Beställningsnummer:
Text: Per-Arne Wall, Knowit Management