



# Principer för digital samverkan

version 1.0

*Med syfte att stödja en öppen, enkel och innovativ offentlig förvaltning*



E-delegationen

[http://en.wikipedia.org/wiki/File:Selfridges\\_Birmingham.jpg](http://en.wikipedia.org/wiki/File:Selfridges_Birmingham.jpg)

# Innehållsförteckning

1	Inledning .....	4
1.1	Syfte.....	4
1.2	Omfattning .....	4
1.3	Målgrupper.....	4
1.4	Tillämpning av principer för digital samverkan .....	4
1.5	Initiativ på EU-nivå.....	5
2	Principer för en samverkande e-förvaltning.....	6
3	Grundprinciper .....	7
3.1	Låt digitala möten ske på användarnas villkor .....	7
3.2	Tillgängliggör och återanvänd tjänster på ett enhetligt sätt.....	8
3.3	Tillämpa subsidiaritet och proportionalitet .....	9
3.4	Låt behov och nytta vara styrande .....	10
3.5	Öppna upp för externa innovatörer.....	11
4	Arkitekturprinciper.....	12
4.1	Digitala möten.....	12
4.1.1	Låt digitala kanaler vara det primära alternativet .....	12
4.1.2	Anpassa till olika grupper och individers behov.....	13
4.1.3	Öka medborgarnas möjligheter att påverka .....	14
4.1.4	Ge en uppgift en gång .....	14
4.2	Tjänstesamverkan .....	15
4.2.1	Bestäm och tillämpa gemensamma begrepp, modeller och mönster .....	15
4.2.2	Bygg tjänsteorienterat.....	16
4.2.3	Hämta information vid källan .....	17
4.2.4	Tillgängliggör öppna data/PSI .....	17
4.2.5	Använd öppna standarder .....	18
4.3	Säkerhet .....	19
4.3.1	Säkerställ informationens tillgänglighet och riktighet.....	19
4.3.2	Ha rätt spårbarhet och sekretess .....	19
4.3.3	Använd rätt autentiseringsnivå .....	20
4.3.4	Låt informationsägaren välja säkerhetsnivå .....	21
4.3.5	Undersök rättsliga förutsättningar.....	22

# 1 Inledning

Som en del i realiseringen av Regeringens vision och målbild – ”Med medborgaren i centrum” – har E-delegationen fått i uppdrag att fokusera på samverkan kring myndighetsgemensamma lösningar och verksamhetsöverskridande processer, där det på ett naturligt sätt inte finns någon myndighet som ensam kan ta ansvaret för tjänsten, processen eller resultatet. Utifrån detta perspektiv har det vuxit fram ett behov av att utveckla ett ramverk för digital samverkan. Ett fundament i detta ramverk är principerna för digital samverkan.

## 1.1 Syfte

Syftet med detta dokument är att stödja en samverkande e-förvaltning.

## 1.2 Omfattning

Principerna stöder samverkanslösningar, framförallt lösningar som riktar sig till slutanvändare, men även sådana som underlättar samverkan genom ett IT-baserat informationsutbyte mellan offentliga förvaltningar samt med andra aktörer.

Principerna möjliggör digital samverkan **mellan olika parter**, exempelvis tillhandahållande av folkbokföringsuppgifter, en webbplats för olika livshändelser, t.ex. [verksamt.se](http://verksamt.se) eller en arkitektur för hantering av e-legitimationer.

Principerna ger stöd för utveckling och förvaltning av olika typer av **tjänster**<sup>1</sup> (inom kommunal sektor används även begreppet ”service”).

Principerna anger hur samverkan sker mellan olika myndigheter och andra aktörer, principerna kan dock även användas internt inom respektive myndighet.

## 1.3 Målgrupper

Dokumentets primära målgrupper är beslutsfattare, arkitekter och verksamhetsutvecklare som är involverade i samverkansprojekt. Sekundära målgrupper är planeringsansvariga, beslutsfattare, jurister och informationssäkerhetsansvariga med anknytning till sådana projekt.

## 1.4 Tillämpning av principer för digital samverkan

Genom tillämpning av grundprinciper och arkitekturprinciper skapas bättre förutsättningar för att nå en bra samverkan samt för att möjliggöra återanvändning av redan tillgängliga funktioner och information. Principerna tillämpas vid utveckling och förvaltning av:

- förvaltningsgemensamma tjänster, som utreds eller utvecklas av utsedda myndigheter eller externa aktörer, koordinerade av E-delegationen
- samverkanslösningar som inbegriper myndigheter och andra aktörer.

Färdledande myndigheter och deltagande samverkanspartners ansvarar för att de löpande används för att stödja utvecklingsarbetet. Respektive programkontor ansvarar för att följa upp tillämpningen av riktlinjer och arkitekturprinciper vid överenskomna tillfällen.

---

<sup>1</sup>**Bastjänster** där en myndighet antingen tillhandahåller information som kan vidareförädlas och presenteras av andra parter eller utför en tjänst. Exempel på sådana bastjänster är kungörelseinformation från Post- och Inrikes Tidningar och avställning av fordon. En bastjänst kännetecknas av att den saknar användargränssnitt, istället sker anrop till tjänsten från ett annat program för vidareförädling och presentation av andra parter.

**Sammansatta bastjänster** är en variant av detta, där någon part sammanställer information från flera bastjänster och presenterar denna information som en ny bastjänst.

**E-tjänster**, med vilket menas tjänster som tillhandahålls via ett digitalt användargränssnitt av myndigheter, privata företag eller andra organisationer. E-tjänsten kan t.ex. vara en funktion på en webbsida, visas i en smart telefon eller på en surfplatta. E-tjänster kan anropa bakomliggande bastjänster eller sammansatta bastjänster. Exempel på sådana e-tjänster är anmälan om VAB på [forsakringskassan.se](http://forsakringskassan.se) eller en app för väderprognoser på en smart telefon.

**Förvaltningsgemensamma tjänster**, med vilket avses e-tjänster som tas fram för specifika syften och som kan delas och återanvändas inom hela eller delar av den offentliga sektorn. En myndighet får ansvaret att utveckla och förvalta en referensinstallation av e-tjänsten, medan andra aktörer kan utveckla alternativa lösningar. Exempel på sådana förvaltningsgemensamma tjänster är Mina meddelanden eller en gemensam notifieringsfunktion.

Principerna bör tillämpas vid all utveckling och förvaltning av myndighetsöverskridande eller myndighets interna processer, bastjänster, e-tjänster och andra komponenter som ingår i eller utgör offentliga e-förvaltningstjänster.

Kraven på grundprinciper och arkitekturprinciper är att de ska vara långsiktiga, teknologiberoende och stabila, och därmed ligga på en relativt hög nivå, dvs. inte vara alltför detaljerade. Specifika krav ska istället hanteras i mer konkreta anvisningar.

Principerna ska vara:

- **Förankrade** - grundprinciper ska beslutas på högsta ledningsnivå. Övriga principer beslutas på lämpliga undernivåer (så få som möjligt).
- **Begripliga** - principernas grundsatser (uttryck, logisk grund, slutsats) ska lätt kunna förstås.
- **Robusta** - principerna måste vara exakt formulerade för att kunna ge ett otvetydigt underlag för användning.
- **Kompleta och konsistenta** - principerna bör vara heltäckande, men får ändå inte vara motsägelsefulla.
- **Stabila** - principerna ska vara stabila över tid, men ändå kunna genomgå en ändrings- och livscykelhantering.
- **Spårbara** - principerna ska kunna härledas till uppsatta strategier och mål.

## 1.5 Initiativ på EU-nivå

På EU-nivå finns ett initiativ<sup>2</sup>, European Interoperability Framework (EIF) for European public services, kring interoperabilitet vilket utgår från tolv arkitekturprinciper; subsidiaritet och proportionalitet, användarcentrering, inkludering och tillgänglighet, säkerhet och personlig integritet, flerspråkighet, administrativ förenkling inklusive minskat uppgiftslämnande, transparens, bevarande av information, öppenhet, återanvändbarhet, teknikneutralitet och anpassningsbarhet, samt effektivitet och ändamålsenlighet.

Detta dokument utgår inte från ovanstående principer, utan från regeringens strategi för en samverkande e-förvaltning.

Se även E-delegationens Vägledning för digital samverkan<sup>3</sup>.

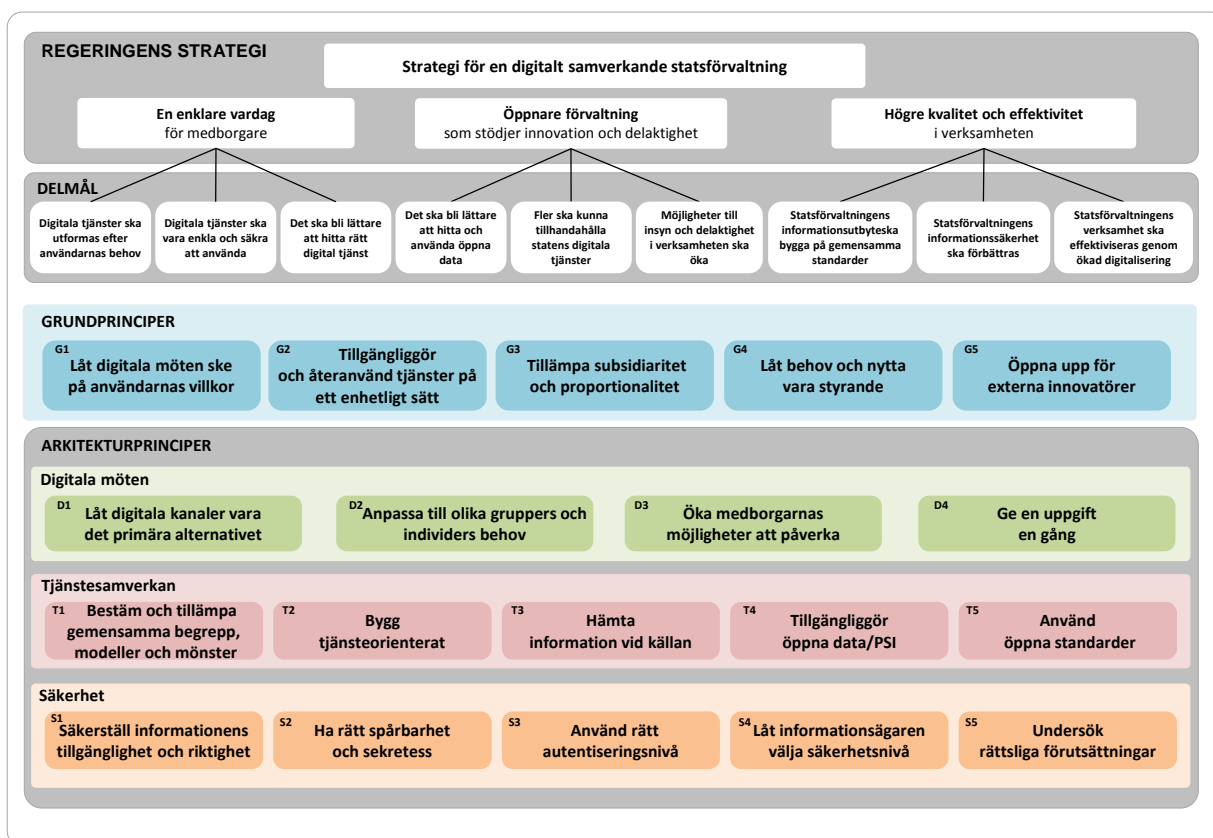
---

<sup>2</sup> Se [ec.europa.eu/isa/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/index_en.htm)

<sup>3</sup> Se <http://www.edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Digital-samverkan/>

## 2 Principer för en samverkande e-förvaltning

Baserat på de huvudmål och delmål som definieras i regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning<sup>4</sup> har fem grundprinciper formulerats och under dem har fjorton arkitekturprinciper utarbetats:<sup>5</sup>



Figur 1: E-delegationens principer för digital samverkan

<sup>4</sup> Se [www.regeringen.se/sb/d/15700/a/206004](http://www.regeringen.se/sb/d/15700/a/206004)

<sup>5</sup> I det fortsatta förvaltningsarbetet behöver även anvisningar för hur samverkan ska ske utarbetas på en större detaljeringsnivå, för områden som är speciellt viktiga för digital samverkan.

Färgkodningen och numreringen i bilden överensstämmer med beskrivningarna i detta dokument.

Det finns i detta dokument ett antal fotnoter med referenser till dokument från regeringen, E-delegationen m.fl. Sådana dokument tenderar att vara versionsbundna och bli inaktuella. Vi har ändå valt att ta med referenserna, läsaren bör dock undersöka om mer aktuella versioner finns.



## 3 Grundprinciper

### 3.1 Låt digitala möten ske på användarnas villkor

#### G1 – Låt digitala möten<sup>6</sup> ske på användarnas villkor

<b>Beskrivning</b>	<p>I det nya e-samhället kommer medborgarna att avgöra när och hur digitala möten ska äga rum. Därigenom förändras perspektivet, från myndighetscentrerat till konsumentorienterat, från myndigheternas egna verksamhetsprocesser till medborgarnas processer som utgår från deras skiftande livshändelser. Sådana processer kan spänna över både offentlig och privat sektor.</p> <p>Digitala möten kommer i det nya e-samhället att ske via olika digitala kanaler; i smarta telefoner, på pekplattor, i sociala medier, på privata och offentliga webbportaler, på myndighetsspecifika webbplatser, samt via framtida, i dag okända klient-plattformar.</p> <p>Vid användning av e-tjänster som finns i <u>flera</u> digitala kanaler bör det vara möjligt att t.ex. påbörja ett ärende i en kanal och avsluta det i en annan.</p>
<b>Motivering</b>	<p>Digitala möten som är anpassade till medborgarnas behov ger ökad tillgänglighet, större enkelhet, bättre effektivitet, högre informationskvalitet samt större transparens och delaktighet.</p> <p>Det bör vara möjligt att nå tjänster vid tidpunkter på dygnet när medborgarna själva kan och vill.</p> <p>Genom att finnas i för medborgarna kända miljöer uppnås en ökad enkelhet och förståbarhet, vilket skapar förutsättningar för att minska det "digitala utanförskapet".</p> <p>Medborgarens vardag blir enklare när deras processer stöds tvärs över myndighetsgränserna.</p> <p>Informationskvaliteten höjs när användarnas initiala registreringar sker digitalt, vilket minskar risken för felregistrering och feltolkning av inkomna handlingar.</p> <p>Via digitala kanaler möjliggörs transparens, större insyn och delaktighet genom att medborgarna kan följa t.ex. handlägningsprocessen eller vårdkedjan och status för dem.</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>För att möta medborgarnas behov måste myndigheter och annan offentlig verksamhet tillhandahålla tjänster så att de blir lätt tillgängliga i de digitala kanaler som föredras, i medborgarnas "digitala rum" och miljöer.</p> <p>Då en enskild myndighet inte längre ensam kan stödja medborgarens hela process, ger detta ett ökat behov av att samverka över organisationsgränserna, samt att utveckla tjänster som stödjer denna princip.</p> <p>Användarmönster förändras över tiden, nya kanaler och nya tekniska plattformar tillkommer, medan andra minskar i omfattning och betydelse, vilket ställer krav på resurser för omvärldsbevakning och trendspaning, både på nationell nivå och på myndighetsnivå.</p> <p>Tekniker som kan hantera flera, <u>olika</u> digitala kanaler bör användas för att slippa utveckla och anpassa e-tjänster för olika specifika, tekniska klientplattformar.</p> <p>Möjligheten att växla mellan olika understödda digitala kanaler gör dock att uttestning av e-tjänster kompliceras.</p> <p>Vidare behöver informationssäkerhetskrav på nya och befintliga kanaler analyseras, värderas och beaktas, samt den personliga integriteten värnas.</p> <p>Se även E-delegationens Riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier<sup>7</sup>.</p>

<sup>6</sup> Med digitala möten avses i detta dokument att användarna nyttjar tjänster via digitala kanaler

<sup>7</sup> <http://www.edelegationen.se/Publikationer/Vagledninga/Riktlinjer-for-myndigheters-anvandning-av-sociala-medier/>

## 3.2 Tillgängliggör och återanvänd tjänster på ett enhetligt sätt

### G2 – Tillgängliggör och återanvänd tjänster på ett enhetligt sätt

<b>Beskrivning</b>	<p>Genom ett förskjutet fokus från myndighetscentrerat till digitala möten på användarnas villkor, ställs krav på att tjänster som utvecklas av myndigheter och andra aktörer använder enhetliga tjänstegränssnitt och begrepp.</p> <p>För att möjliggöra detta behövs en arkitektur för digital samverkan, med vilket menas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gränssnitt för både tjänster och processer</li><li>• Standarder</li><li>• Säkerhet</li><li>• Termer och begrepp</li><li>• Kodverk, dvs. gemensamma tabeller t.ex. över kommunkoder</li><li>• M.m.</li></ul> <p>Genom att utforma processer, bastjänster, e-tjänster och förvaltningsgemensamma tjänster på ett enhetligt sätt möjliggörs återanvändning av information och funktionalitet, för nya tillämpningsområden.</p> <p>En viktig aspekt är här att myndigheternas information – i basal eller aggregerad form – ska kunna tillgängliggöras för externa aktörer, vilket arkitekturen måste stödja.</p> <p>Sektorsvis kommer en mer detaljerad samverkan att behövas, t.ex. inom vård och omsorg, socialförsäkrings-, geodata- eller pensionsområdena. Inom respektive sektor kan branschvisa standarder behöva tas fram och förvaltas.</p>
<b>Motivering</b>	<p>Genom att tillgängliggöra tjänster enligt denna grundprincip kan information i bastjänster återanvändas inom eller utanför de egna organisationsgränserna, inom hela "koncernen Sverige".</p> <p>Detta ger en enhetlighet som underlättar utformning av nya och mer effektiva lösningar, vilka kan baseras på andras tjänsteutbud.</p> <p>Exempelvis har vårdsektorn – med landsting, kommuner och närstående organisationer, som alla är självständiga, offentliga förvaltningar – erfarenhet av att samverka över organisatoriska och juridiska gränser, t.ex. kring journalhantering.</p> <p>Motsvarande potential i att samverka över organisationsgränser gäller i stor omfattning även inom andra sektorer. Olika sektorer har dock olika behov och samverkan måste kunna ske kring dessa, särskilda intressen.</p> <p>Det finns vidare en stor potential i att externa innovatörer kan utveckla och erbjuda nya tjänster baserade på offentlig information.</p> <p>Fördelarna med att återanvända bastjänster, sammansatta bastjänster, e-tjänster och förvaltningsgemensamma tjänster är att:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• återanvändning ger minskade utvecklings- och förvaltningskostnader</li><li>• det finns ett utpekat ansvar för utveckling och förvaltning</li><li>• återanvändning ger kortare utvecklingstid</li><li>• användarna känner igen sig genom att gränssnitten i olika e-tjänster kan ha samma utformning och beteende</li><li>• driftkostnaden för förvaltningsgemensamma tjänster kan bli lägre med gemensam drift</li></ul>



<b>Konsekvens</b>	<p>Det finns idag fungerande processer och tjänster som tillhandahålls av enskilda myndigheter. Syftet är inte att bryta upp och bygga om dessa, istället ska <u>nya</u> tjänster utvecklas för återanvändning.</p> <p>En rekommendation är att när en myndighet utvecklar en ny, egen e-tjänst för sina kunder, bör e-tjänsten internt anropa egna bastjänster för sin informationsförsörjning, detta för att möjliggöra att myndigheten framöver kan tillhandahålla information via sådana bastjänster för förädling av externa innovatörer.</p> <p>För varje sektor behövs en sektorsansvarig utses. I de flesta fall finns dock en naturlig färdledare.</p> <p>För att kunna samverka kring förvaltningsgemensamma tjänster (FGT) krävs specifikt att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• det bildas samverkansgrupper/federationer kring sådana tjänster</li> <li>• olika intressenter tar på sig att utveckla och förvalta sådana FGT</li> <li>• detta samordnas och prioriteras på nationell nivå</li> <li>• det finns en ekonomisk modell kring finansiering av utveckling, förvaltning och drift</li> <li>• vägledningar tas fram för hur FGT på ett samordnat sätt ska möta användarna i olika digitala möten</li> <li>• en gemensam supportfunktion kan behöva etableras</li> <li>• anvisningar tas fram för hur FGT ska kunna interagera med myndigheternas egna kanallösningar</li> <li>• drift av FGT, inklusive lagring av gemensamma uppgifter, sker på ett sätt som upprätthåller hög personlig integritet</li> <li>• privata alternativ möjliggörs, både av konkurrensskäl och för att få nya impulser</li> <li>• juridiska överväganden är hanterade.</li> </ul>
-------------------	---

### 3.3 Tillämpa subsidiaritet och proportionalitet

#### G3 – Tillämpa subsidiaritet och proportionalitet

<b>Beskrivning</b>	<p>Subsidiaritetsprincipen innebär i detta sammanhang att beslut fattas så nära de samverkande parterna som möjligt eller av enskild part om endast en part är involverad.</p> <p>Proportionalitetsprincipen begränsar åtgärder till det som är nödvändigt för att uppnå överenskommen samverkan, vilket lämnar största möjliga frihet för genomförandet till de samverkande parterna.</p> <p>Detta innebär bland annat att arkitekturen endast omfattar digital samverkan mellan olika parter. Hur en enskild myndighet utformar sin interna arkitektur och sina egna processer, hur den hanterar sina begrepp, sin interna information och sin informationslagring är en intern angelägenhet.</p>
<b>Motivering</b>	<p>Det finns inget egenvärde i att samordna mer än vad som är nödvändigt för att kunna samverka kring det digitala mötet. Istället uppnås en större flexibilitet om medverkande parter själva kan bestämma och hantera sin interna verksamhet, det enda som är intressant är att parterna levererar avtalade tjänster.</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>Detta påverkar arkitekturen som helhet samt relationer mellan samverkande parter med avseende på samverkansavtal, tillgänglighet m.m. För detta kan en federation och/eller andra undergrupper behöva etableras.</p>

### 3.4 Låt behov och nytta vara styrande

#### G4 – Låt behov och nytta vara styrande

- Beskrivning** Nyttan måste vara styrande. Utveckling och förvaltning av förvaltningsgemensamma lösningar ska baseras på en så fullständig analys som möjligt av det verkliga behovet och kundnyttan, samt på hur kostnader och nyttor (ekonomiska och kvalitativa) fördelar sig mellan deltagande aktörer och berörda intressenter.
- Denna analys ska inte bara omfatta kostnader för IT-utveckling, utan – baserat på ett livscykelperspektiv – också omfatta drift- och förvaltningskostnader samt verksamhetens kostnader för att göra nödvändiga anpassningar, så att den eftersträvade nyttan kan realiseras.
- Motivering** Nyttan med en specifik förvaltningsgemensam lösning måste vara tydlig innan lösningen utvecklas. Fördelningen av kostnader och nyttor mellan deltagande aktörer är nödvändig att ta fram för att skapa acceptans och förståelse för den förvaltningsgemensamma lösningens hela livscykel.
- Viktigt är att detta primärt inte ska ske för att effektivisera myndigheternas egen handläggning och verksamhet, utan för att ge ökad nytta utifrån ett medborgarperspektiv.
- Konsekvens** Varje satsning kräver att man tar fram en behovs- och nyttoanalys för att tydliggöra både kostnader och nyttor, innan ett beslut tas om att utveckla en ny tjänst/process. Denna analys skall kontinuerligt följas upp och säkerställa att en positiv, förstådd och mätbar nettonytta verkligen realiseras.
- Utvecklingen av förvaltningsgemensamma lösningar kan innebära komplexa kostnads- och nyttomodeller, t.ex. kan de nyttor som realiseras av en gemensam lösning uppkomma hos andra myndigheter än den som gjorde investeringen, vilket påverkar aktuella finansierings- och förvaltningsmodeller.
- Vissa satsningar kopplade till utvecklingen av förvaltningsgemensamma lösningar kommer att bära sig själva, medan andra måste förstås som möjliggörare för utveckling av andra lösningar.
- Affärsmodeller bör utarbetas, där det tydligt framgår hur kostnader och intäkter fördelas.
- Se även E-delegationens vägledningar för Nyttorealiserings<sup>8</sup> och Behovsdriven utveckling<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Se <http://www.edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Nyttorealiserings/>

<sup>9</sup> Se <http://www.behovsdrivenutveckling.se/>

### 3.5 Öppna upp för externa innovatörer

#### G5 – Öppna upp för externa innovatörer

<b>Beskrivning</b>	<p>Arkitekturen ska underlätta nya lösningar som kan utvecklas av både myndigheter och marknadens aktörer.</p> <p>Fristående utveckling av externa innovatörer ska uppmuntras, inte minst för de digitala kanaler där användarna finns i vardagen. Offentlig sektor ska tillgängliggöra information via bastjänster, från vilka externa aktörer kan utveckla egna tjänster att erbjuda medborgarna.</p> <p>Sådana externa innovatörer ska få tillgång till utvecklingsplaner för tjänster och för utformning av gränssnitt etc.</p>
<b>Motivering</b>	<p>Tydligt definierade "digitala ekosystem" kommer att involvera externa utvecklare som behöver ha tillgång till fastlagda utvecklingsplaner, kunna påverka gränssnitt etc.</p> <p>Med fristående utveckling skapas förutsättningar för att kunna driftsätta nya e-tjänster helt fristående från varandra och därmed öka leveranstakten av sådana e-tjänster, samt få bort oönskade beroenden dem emellan.</p> <p>Externa innovatörer ger dessutom möjligheter till nya infallsvinklar, idéer och lösningar som drar nytta av den potential som möjliggörs i nya digitala kanaler.</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>En konsekvens blir att en myndighet inte längre kommer att "äga kunden", mer att vara informationslämnare.</p> <p>Istället kommer olika nätverk, ofta sektorsvisa, att samverka kring utveckling av nya tjänster.</p> <p>För att uppmuntra extern innovation kan det behöva byggas upp utvecklingsforum, liknande vad som finns vid utveckling av system och infrastruktur baserade på öppen källkod.</p> <p>För att möjliggöra nya innovativa lösningar krävs att:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• det finns en ekonomisk modell som uppmuntrar och underlättar extern tjänsteutveckling</li><li>• bastjänster med enhetliga gränssnitt tillgängliggörs för externa innovatörer, se även princip T4.</li><li>• det finns marknadsplatser för fristående appar och för komponenter som kan användas på befintliga webbplatser</li><li>• krav ställs på bakomliggande tjänster, bl.a. avseende tillgänglighet</li><li>• juridiska överväganden är klarlagda.</li></ul>

## 4 Arkitekturprinciper

### 4.1 Digitala möten

#### 4.1.1 Låt digitala kanaler vara det primära alternativet

##### D1 – Låt digitala kanaler vara det primära alternativet

<b>Beskrivning</b>	<p>I alla digitala möten är digitala kanaler det naturliga och primära alternativet i kommunikation och dialog med myndigheter och övrig offentlig sektor.</p> <p>Vid framtagande av nya digitala tjänster måste en analys göras av om det är nödvändigt att över huvud taget utveckla en traditionell, pappersbaserad kanal för medborgaren.</p> <p>Principen bör gälla gentemot medborgarna under hela ärendekedjan; vid inregistrering av ett ärende, vid kompletteringar, beslut etc.</p>
<b>Motivering</b>	<p>Informationskvaliteten höjs när allt sker i en obruten, digital kedja (se grundprincip G1). Detta minskar risken för felregistreringar och feltolkningar, samt möjliggör ökad automatisering av myndigheternas verksamhetsprocesser, vilket i sin tur minskar förvaltningskostnader och förkortar handläggningstider.</p> <p>Myndigheter kan aldrig frånsäga sig medborgarens rätt att sända in pappersbaserade brev och ansökningar, rutiner måste därför finnas för att manuellt digitalisera sådana brevbaserade ansökningar.</p> <p>Genom att erbjuda medborgarna möjligheten att lämna information via digitala kanaler, istället för via formaliserade och standardiserade blanketter, minskar kostnaderna för att ta fram, skriva ut, skanna, ankomstregistrera, tolka och slutförvara sådana blanketter.</p> <p>Vidare är en övergång från analog, pappersbaserad ärendehantering till digital hantering mer miljövänlig.</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>Rutiner behöver tas fram för att digitalisera ansökningar m.m. som ändå inkommer analogt.</p> <p>Funktioner behöver tas fram för att digitalt sända ut kompletteringsönskemål, beslut etc., t.ex. via Mina meddelanden, inklusive notifieringsfunktioner.</p> <p>Juridiska aspekter behöver utredas.</p> <p>Se även E-delegationens Vägledning kring elektroniska original, kopior och avskrifter<sup>10</sup>.</p>

<sup>10</sup> Se <http://www.edelegationen.se/Publikationer/Vagledning/Vagledning-kring-elektroniska-original-kopior-och-avskrifter/>

## 4.1.2 Anpassa till olika grupper och individers behov

### D2 – Anpassa till olika grupper och individers behov

<b>Beskrivning</b>	<p>Det digitala mötet måste utformas så att medborgarna kan styra sina processer utifrån egna preferenser och egna behov. Detta inkluderar perspektiven information, tjänster, processer samt individualisering.</p> <p>Exempelvis kan möjligheterna till individualisering förbättras genom fördefinierade mallar/mönster på webbplatser som täcker in olika livssituationer, t.ex. inför pensionering, vid barns födelse eller vid långvarig sjukdom.</p> <p>En viktig aspekt är att e-tjänsterna måste utformas på ett användarvänligt sätt; med smidig inloggning, med bra hjälpfunktioner och med enhetliga gränssnitt, oavsett vilken myndighet eller aktör som tillhandahåller dem.</p> <p>Offentlig sektor måste utnyttja teknikens möjligheter till att stötta, informera och utbilda i syfte att minska det "digitala utanförskapet".</p> <p>Webbplatser och e-tjänster ska utformas för att kunna inkludera personer med funktionsnedsättningar. Exempelvis bör användarna erbjudas möjligheter att ändra fontstorlek, få sidan uppläst eller få digital assistans. E-delegationens vägledning<sup>11</sup> för ökad tillgänglighet ska följas. Den övergripande rekommendationen i den vägledningen utgår från W3C:s Content Accessibility Guide<sup>12</sup>.</p> <p>För den som inte själv kan genomföra sina digitala möten bör det finnas möjlighet att på sikt använda Mina Fullmakter. Vidare kan det finnas behov inom en familj att kunna dela på information, stödja anhöriga och efterlevande etc.</p> <p>Hjälp och förklaringar bör finnas på de fem officiella minoritetsspråken, samt på de mest vanliga invandarspråken.</p>
<b>Motivering</b>	<p>Det digitala mötet ska ske på medborgarnas villkor, de ska själv kunna anpassa sina egna digitala miljöer och sina egna processer, optimerade för aktuell livssituation, med en mix av offentliga och privata tjänster, t.ex. att vid tillfällig vård av sjukt barn anmäla detta till Försäkringskassan, arbetsgivaren, förskolan och andra berörda, helst i ett enda arbetssteg.</p> <p>Avsikten är vidare att minska det "digitala utanförskapet" så att det digitala mötet inte utvecklas till en angelägenhet enbart för datorvana personer med full funktionsförmåga. Istället har alla rätt att kunna delta utifrån sina förutsättningar.</p> <p>Som ett alternativ ska en medborgare via en fullmakt kunna delegera arbetet till personer som medborgaren utsett.</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>Myndigheter måste i förlängningen förändra sina digitala kanaler så att de kan individanpassas.</p> <p>En gemensam tjänst behöver etableras och göras åtkomlig i alla kanaler där användarna interagerar. Tjänsten kan lagra personliga uppgifter som telefonnummer eller lagra mina inställningar exempelvis av önskad fontstorlek. Juridiska aspekter för att kunna realisera detta måste undersökas.</p> <p>Externa granskningar av tillgänglighet bör ske av fristående organisationer och företag.</p>

<sup>11</sup> Se [www.webbriktlinjer.se/](http://www.webbriktlinjer.se/)

<sup>12</sup> Se [www.w3.org/Translations/WCAG20-sv/](http://www.w3.org/Translations/WCAG20-sv/)

#### 4.1.3 Öka medborgarnas möjligheter att påverka

##### D3 – Öka medborgarnas möjligheter att påverka

<b>Beskrivning</b>	<p>Intresserade medborgare ska kunna vara delaktiga vid utveckling av gemensamma eller myndighetsspecifika processer och tjänster; vid planering, utformning av användargränssnitt, uttestning etc.</p> <p>Användarna ska kunna recensera och betygsätta e-tjänster.</p> <p>Även inom andra områden kan medborgarnas delaktighet öka, t.ex. i kommunalpolitiska frågor.</p>
<b>Motivering</b>	<p>Ökad delaktighet ger större kundnytta genom att efterfrågade tjänster tas fram med högre kvalitet.</p> <p>Konsumentnyttan ökar genom att bättre och mer användbara tjänster kommer fram och omvänt att dåliga tjänster rensas ut eller förbättras.</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>Referensgrupper och fokusgrupper kan användas för att kvalitetssäkra och förbättra tjänsterna.</p> <p>Funktioner behövs för att recensera nya e-tjänster innan nedladdning från marknadsplatser, samt behövs möjligheter till betygssättning och kommentarsfält implementeras.</p>

#### 4.1.4 Ge en uppgift en gång

##### D4 – Ge en uppgift en gång

<b>Beskrivning</b>	<p>En uppgift ska endast behöva lämnas en gång till offentlig förvaltning.</p> <p>På samma sätt ska uppgifter som tagits fram av en myndighet kunna användas av andra offentliga organisationer.</p> <p>För att underlätta det digitala mötet bör uppgifter som redan finns registrerade kunna återanvändas och t.ex. förfyllas i e-tjänster.</p> <p>Det bör vidare gå att mellanlagra t.ex. ett elektroniskt formulär där ifyllnad pågår, för att fortsätta vid ett senare tillfälle.</p>
<b>Motivering</b>	<p>En privatperson eller ett företag ska bara behöva registrera sina uppgifter en gång, finns informationen inom offentlig förvaltning ska den inte behöva efterfrågas flera gånger vid ärendehandläggning. Samtidigt måste individer kunna lita på att uppgifter om dem endast används för direkt myndighetsutövning.</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>Bastjänster måste finnas för att tillhandahålla befintliga grunduppgifter om framförallt fysisk person, juridisk person, fastighet, företag och fordon.</p> <p>Gemensamma begrepps- och informationsmodeller behöver tas fram, se T1.</p> <p>Information bör endast lagras på ett enda ställe.</p> <p>E-tjänster behöver utformas för att kunna mellanlagra uppgifter som fylls i. Även myndigheternas verksamhetssystem behöver successivt anpassas för att erbjuda detta stöd.</p> <p>Affärsmässiga aspekter och juridiska aspekter kring gällande rätt behöver utredas, bl.a. i förhållande till Offentlighets- och Sekretesslagen (OSL).</p>



## 4.2 Tjänstesamverkan

### 4.2.1 Bestäm och tillämpa gemensamma begrepp, modeller och mönster

#### T1 – Bestäm och tillämpa gemensamma begrepp, modeller och mönster

För att kunna utveckla en samverkande e-förvaltning krävs att gemensamma begrepp, modeller och mönster<sup>13</sup> tillämpas för information som används över organisationsgränser via bastjänster eller e-tjänster.

Fyra begreppsområden kan identifieras:

- **Grunddata**, t.ex. organisationsnummer och personnummer måste formatmässigt vara lika över alla e-tjänster.
- **Standardiserade informationsstrukturer**, t.ex. datum, metadata om ärenden eller arkivobjekt, kontaktinformation och kalenderuppgifter.
- **Sektorsvis information** inom t.ex. vård och omsorg, skolan, pensionsområdet eller fastighetssektorn.
- **Gemensamma koder och variabler**, t.ex. kommunkoder eller sjukvårdens HSA-katalog.

Grundläggande begrepp bestäms och ansvaras för av den myndighet som tillhandahåller respektive grunddata. Standardiserade informationsstrukturer bestäms och förvaltas på nationell nivå, medan sektorsvis information och gemensamma koder bestäms och förvaltas bäst av aktörer som är aktiva inom respektive verksamhetsområde.

I många fall kan en organisation utpekas som ansvarig för både begrepp (typnivå) och data (instansnivå) men det kan också vara ett delat ansvar, till exempel där en nationell begreppsmodell för byggplaneprocessen hanteras av en aktör men dataansvaret fördelas på 290 kommuner.

#### Motivering

Väldefinierade begrepps- och informationsmodeller är en förutsättning för en samverkande e-förvaltning och för att tillhandahålla information för extern vidareförädling.

Det största behovet av samverkan finns mellan aktörer som är verksamma inom samma sektor eller verksamhetsområde. En sammanhållen och kostnadseffektiv förvaltning av delade informationsresurser och tekniska resurser underlättas ofta om dessa hanteras som sektorgemensamma tillgångar.

#### Konsekvens

Gemensamma begrepps- och Informationsmodeller behöver utarbetas.

Att upprätta och underhålla sådana begrepps- och informationsmodeller kräver kontinuerliga insatser, men ger besparingar i framtida utvecklingsarbete.

Aktörerna som behöver samverka inom en sektor där samverkansorganisation saknas behöver dels komma överens om hur ansvaret ska fördelas mellan parterna, dels söka sektor- och situationsanpassade lösningar av finansieringsfrågorna.

Begrepps- och Informationsansvariga myndigheter behöver utses både för basinformation (person, fastighet etc.) och för sektorsvis information, t.ex. socialförsäkring, skola samt vård- och omsorg.

Uppgifter om begrepps- och informations-modeller ska principiellt tillhandahållas fritt som öppet data.

<sup>13</sup> Med mönster avses att återanvända strukturer och arbetssätt.

## 4.2.2 Bygg tjänsteorienterat

### T2 – Bygg tjänsteorienterat

<b>Beskrivning</b>	<p>Information och funktioner som ska göras tillgängliga för digital samverkan ska tillhandahållas som tjänster.</p> <p>En tydlig "Service Oriented Architecture", SOA-arkitektur, bör därför införas tvärs myndigheterna för att kunna erbjuda sådana tjänster. Denna arkitektur ger lösa kopplingar samt gör beroenden explicita och synliga.</p> <p>Tjänster utformade på dessa grunder är modulära, möjliga att distribuera, upptäckbara, utbytbara och återanvändbara samt bygger på upprättade gränssnittskontrakt/tjänstekontrakt, vilka måste versionshanteras och förvaltas.</p> <p>Bastjänster och e-tjänster ska i sig vara versionshanterade. Flera versioner ska kunna användas samtidigt, för att möjliggöra successiva övergångar. Det ska även finnas testversioner av tjänsterna.</p>
<b>Motivering</b>	<p>Genom att exponera bastjänster uppnås en lös koppling mellan producenter och konsumenter, där gränssnitten för tjänsterna blir vad som avtalas och definieras, medan bakomliggande verksamhets- och IT-system döljs.</p> <p>Den lösa kopplingen gör vidare att tjänsterna bli mer okänsliga för förändringar, t.ex. när flera olika versioner kan tillhandahållas och samexistera parallellt.</p> <p>Tillgång till bastjänster ger möjlighet att kombinera och förädla exponerad information, här finns möjligheter för externa parter att ta fram innovativa lösningar.</p> <p>Återanvändning är en stark drivkraft för tjänsteorientering av en nationell samverkansarkitektur, för "koncernen Sverige".</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>Teknisk kompetens inom tjänsteorientering krävs av de parter som samverkar och av dem som har ansvar för samverkansarkitekturen.</p> <p>Utvecklare av sådana tjänster är beroende av att test- och utvecklingsmiljöer samt testdata finns tillgängliga.</p> <p>Anvisningar behöver tas fram och förvaltas över vilka tekniska gränssnitt som ska stödjas över tiden.</p> <p>Gränssnittskontrakt/tjänstekontrakt behöver förvaltas.</p> <p>Det ska finnas tjänstekataloger som förtecknar och beskriver de tjänster som kan erbjudas på ett enhetligt sätt, med tydlig beskrivning av tjänstens innehåll och förutsättningar. Sökning ska kunna ske sömlöst i sådana kataloger, dvs. man ska inte behöva veta deras interna strukturer och relationer. Kataloger ska upplevas som globala vid sökning och lokala vid administration.</p> <p>Vidare behöver bestämmas vilket metadata som ska finnas i sådana kataloger.</p> <p>Vid utveckling av tjänster ska tillväxt och skalbarhet speciellt beaktas.</p> <p>Tjänsteproducenter har också ett ansvar för att tillhandahålla testdata. Ansvaret för varje sådan tillgång kräver verksamhetskunskap och bör placeras hos en aktör som är centralt verksam inom sin sektor.</p> <p>På sikt bör nya verksamhetssystem byggas med tjänstegränssnitt från början, för att undvika efterföljande utveckling av extra lager av bastjänster.</p>

### 4.2.3 Hämta information vid källan

#### T3 – Hämta information vid källan

<b>Beskrivning</b>	Huvudprincipen är att alltid hämta information så nära källan som möjligt, hos den som producerar och tillhandahåller information via tjänster.
<b>Motivering</b>	Genom att hämta information vid källan säkerställs att informationen är tillförlitlig och aktuell samt att utlämnande myndighet kan identifiera och logga vem som får tillgång till informationsklassad information.
<b>Konsekvens</b>	Begrepps- och informationsägaransvaret måste vara utrett och klarlagt. Källan till informationen behöver vara känd och tillgänglig. De organisationer som har information som efterfrågas av andra aktörer behöver tillgängliggöra den informationen. Det är den som ansvarar för källan som ska varsla om förändrade uppgifter och fatta beslut om uppdateringar. På grund av höga krav på prestanda och tillgänglighet kan information behöva mellanlagras (i en s.k. cache) högre upp i informationskedjan. När informationen av olika skäl behöver mellanlagras övergår ansvaret för identifiering och loggning till mellanlagrande myndighet. Kopior och mellanlagring av information bör undvikas. I de fall kopior eller mellanlagring krävs, ska konsistens mot originalet eftersträvas.

### 4.2.4 Tillgängliggör öppna data/PSI

#### T4 – Tillgängliggör öppna data<sup>14</sup>/PSI<sup>15</sup>

<b>Beskrivning</b>	Myndigheternas information ska tillgängliggöras för externa parter i så stor omfattning som möjligt, med beaktande av sekretess- och integritetsaspekter. I sistnämnda avseende innebär det att möjligheterna att tillgängliggöra personuppgifter är begränsade. Semantiska tekniker ska användas för att beskriva data och göra den fritt tillgänglig i ett format som är möjligt att söka och tolka maskinellt. Tillhörande begrepps- och informationsmodeller samt utbytesformat ska fritt publiceras. I ett vidare perspektiv ska samtliga allmänna handlingar vara fritt tillgängliga för läsning av utomstående parter i <u>digitala kanaler</u> . Det innebär att när en myndighet skapar en "samling data" som innehåller allmänna handlingar så ska de tillgängliggöras digitalt.
<b>Motivering</b>	Öppna data möjliggör innovation samt leder dessutom till större transparens, genom att felaktiga grunddata blir synliga, vilket i sin tur kan öka informationskvaliteten. Tillgång till allmänna handlingar bidrar till ökad demokrati i samhället.
<b>Konsekvens</b>	Investeringskostnader belastar enskilda myndigheter samtidigt som vinsterna i många fall hamnar hos andra parter. För att undvika att detta leder till suboptimering krävs därför en syn på investeringsbeslut som sträcker sig utanför den egna organisationen och ser till samhällsnyttan som helhet. Ett speciellt område är när myndigheter tillhandahåller information för privata aktörer samt forskare, organisationer och enskilda medborgare. Det ska öppna och fritt publiceras vilken information en myndighet innehar och hur den kan tillgängliggöras. Se vidare E-delegationens Vägledning för vidareutnyttjande av offentlig information. <sup>16</sup>

<sup>14</sup> Med öppna data avses i detta dokument digital information som är fritt tillgänglig utan inskränkningar.

<sup>15</sup> Med PSI (Public Sector Information), avses i detta dokument uppfyllande av EU:s PSI-direktiv som genomförs i Sverige genom lagen (2010:566) om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen.

<sup>16</sup> Se [www.edelegationen.se/Documents/Vagledning/Vagledning-for-vidareutnyttjande-av-offentlig-information.pdf](http://www.edelegationen.se/Documents/Vagledning/Vagledning-for-vidareutnyttjande-av-offentlig-information.pdf)

## 4.2.5 Använd öppna standarder

### T5 – Använd öppna standarder<sup>17</sup>

<b>Beskrivning</b>	<p>När gränssnitt för information och tjänster utformas ska i första hand öppna standarder användas. En standards mognad och etableringsgrad behöver även beaktas för att valet av standard inte ska utgöra ett hinder för samverkan.</p> <p>Om lämpliga öppna standarder saknas ska etablerade branschstandarder användas. Proprietära, slutna standarder ska så långt det är möjligt undvikas.</p> <p>Valet av standarder ska inte inkräkta på samverkande parter rätt att välja <u>intern</u> teknisk plattform för produktion eller konsumtion av tjänster.</p>
<b>Motivering</b>	<p>Standardiserade gränssnitt sänker kostnader och bidrar till ökad återanvändning och en öppen marknad (jämför med standardiserad spårbredd för järnväg, format på elektriska kontakter eller e-post).</p> <p>Öppna standarder är att föredra eftersom de kan användas fritt utan att ägaren av standarden sätter upp orimliga eller diskriminerande hinder, kostnader eller avtalsmässiga begränsningar.</p> <p>Proprietära standarder medför inlåsnings effekter som kan få oönskade ekonomiska och praktiska konsekvenser för de samverkande parterna.</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>Beställare av tjänstegränssnitt behöver ställa krav på att plattformsoberoendet säkerställs genom praktiska tester.</p> <p>En gemensam referensarkitektur bör definieras.</p>

<sup>17</sup> En öppen standard är en standard som, i motsats till en proprietär teknisk specifikation, tillåter vem som helst att implementera den utan att ägaren av standarden sätter upp orimliga eller diskriminerande hinder

## 4.3 Säkerhet

### 4.3.1 Säkerställ informationens tillgänglighet och riktighet

#### S1 – Säkerställ informationens tillgänglighet och riktighet

<b>Beskrivning</b>	Informationen ska tillgängliggöras med avtalad tillgänglighet och robusthet för dem som har ingått sådana avtal. Erbjudna tjänster kommer ofta att vara beroende av flera bakomliggande verksamhetstjänster, som var och en måste prestera tillgänglighet utifrån den sammansatta tjänstens krav.
<b>Motivering</b>	Informationstillgångar ska kunna utnyttjas i förväntad utsträckning, med avtalad tillgänglighet och prestanda. Presenterad information ska inte kunna förändras, vare sig obehörigen, av misstag eller på grund av funktionsstörningar hos producent eller vid överföring.
<b>Konsekvens</b>	Känslig information som hanteras eller lagras i någon form måste skyddas mot obehörig förändring eller påverkan. Detta kan innebära att krypterad överföring av information ska användas när denna transporteras över öppna nät. E-tjänster och bastjänster behöver utformas utifrån att de ska vara tillgängliga dygnet runt. Även servicefönster för ingående tjänster kan behöva samordnas. Över tid kommer lasten att variera och troligen öka, vilket ingående bastjänster behöver kunna hantera. Tjänsternas skalbarhet behöver därför beaktas redan vid deras utformning så att de kan skalas upp vid behov, utan omfattande omkonstruktion.

### 4.3.2 Ha rätt spårbarhet och sekretess

#### S2 – Ha rätt spårbarhet och sekretess

<b>Beskrivning</b>	Informationssäkerhet i samband med elektroniskt informationsutbyte förutsätter att varje organisation tar ansvar för sin egen del i relationen och sin information, men också att vederbörlig hänsyn tas till behov och krav som behöver tillgodoses hos den eller dem man har relationer med. Utifrån informationsklassningen kan följande behöva beaktas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Sekretess/konfidentialitet, vilket innebär att dokument, information och handlingar etc. inte görs tillgängliga eller avslöjas för obehöriga. Innehåll i informationsobjekt (eller ibland t.o.m. dess existens) får inte utlämnas eller visas för obehöriga.</li><li>• Spårbarhet krävs för att i efterhand entydigt kunna härleda specifika aktiviteter eller händelser. Det ska gå att se vem som tagit del av informationen, vilka förändringar som har inträffat och vem som har utfört dessa.</li></ul>
<b>Motivering</b>	Det ska inte vara möjligt för obehöriga att ta del av informationen. All åtkomst som sker ska loggas. I efterhand ska åtkomstkontroll via loggar kunna verifiera att åtkomst endast har skett av behörig part.
<b>Konsekvens</b>	Spårbarhet säkerställs genom olika kontrollåtgärder i systemen, t.ex. genom loggning. All integritetskänslig trafik som går över öppna nät behöver skyddas mot insyn med kryptering. Stark autentisering av användarna kan, utifrån informationsklassning och legala krav, krävas vid åtkomst.

### 4.3.3 Använd rätt autentiseringsnivå

#### S3 – Använd rätt autentiseringsnivå

<b>Beskrivning</b>	<p>Utifrån sekretesskrav på den information som hanteras i tjänsten, ska tillämplig nivå av identifiering/autentisering användas.</p> <p>För tjänster mot allmänheten, där medborgaren måste vara identifierade via stark autentisering, ska Svensk e-legitimation tillämpas som grundalternativ. Svensk e-legitimation är en identitetsfederation som baseras på intygshantering enligt SAML-standard.</p> <p>SAML-standarderna möjliggör Single sign on (SSO) och kan användas för att koppla ihop användarnas autentisering/ inloggning så att de får tillgång till anslutna e-tjänster utan att inloggning behövs upprepas.</p> <p>Identifiering av kommunicerande organisationer sker genom tillämpning av e-organisationscertifikat/servercertifikat eller genom e-tjänstelegitimation.</p> <p>Använd elektronisk underskriftsfunktion (signering) endast när det finns tydliga behov. Kraven på rättssäkerhet och säkerhet ska tillgodoses samtidigt som onödig komplexitet bör undvikas. Ofta kan själva identifieringen med exempelvis e-legitimation vara tillräcklig för att ge önskad spårbarhet om vem som utfört en åtgärd.</p>
<b>Motivering</b>	<p>Medborgarna ska erbjudas ett användarvänligt digitalt möte och inte behöva logga in flera gånger.</p> <p>I det "e-legitimationsskyddade rummet" ska därför användarna kunna använda olika tjänster utan att behöva autentisera sig för varje tjänst.</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>Där Svensk e-legitimation behöver tillämpas ska tjänsten anpassas för identifiering och signering enligt E-legitimationsnämndens anvisningar. E-tjänsterna måste implementera funktionalitet för att hantera och verifiera identitetsintyg.</p> <p>Det är speciellt viktigt att SSO hanteras vid sammansatta e-tjänster där t.ex. en e-tjänst länkar till förvaltningsgemensamma tjänster som Mina meddelanden. Policies för gemensam utloggning (Single Sign Out) måste tas fram för olika situationer.</p> <p>Speciellt måste gränssnitten utformas så att användaren vet var han eller hon befinner sig och förstår när en övergång sker till annan tjänsteleverantör.</p> <p>Internationella samarbeten samt aktiviteter för att fler grupper av medborgare ska kunna erhålla e-legitimation är speciellt viktiga att beakta.</p>



#### 4.3.4 Låt informationsägaren välja säkerhetsnivå

##### S4 – Låt informationsägaren välja säkerhetsnivå

<b>Beskrivning</b>	<p>Medborgare och verksamheter ska ha tillgång till rätt information efter sin behörighet och över organisationsgränser på ett effektivt och säkert sätt.</p> <p>Normalt är det den part som är informationsägare som ansvarar för informations-säkerheten och vanligtvis själv också tillhandahåller en e-tjänst. Med den förändring av tjänstelandskapet som nu sker, där många nya parter träder in, behöver identitetskedjan hanteras på ett säkert och enhetligt sätt.</p> <p>Ett annat mönster kan vara att en bastjänst överlåter alla kontroller och loggningar till framföriggande e-tjänst. I detta fall får e-tjänsten tillträde till fulla utbudet i bastjänsten vilket regleras i avtalet för användning till e-tjänsten. Detta bygger på att parterna har tillit till varandra och är beredda att bistå varandra vid t.ex. vid utredning av obehörig åtkomst.</p> <p>Vilka användare som är behöriga kan antingen hanteras av informationsägaren i ett behörighetsregister eller regleras så att den organisation som begär åtkomst är den part som sätter behörigheten för sina användare och även loggar användningen.</p>
<b>Motivering</b>	<p>För information som klassats som känslig och skyddsvärd krävs stark autentisering. E-tjänster och bastjänster måste kunna säkerhetsställa vem användaren är, samt kunna kontrollera om behörighet till begärd tjänst finns och utföra loggning.</p> <p>För information som inte kräver identifiering av den individ som vill ha åtkomst ska ingen identifiering krävas.</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>Organisationer som träffar överenskommelse om automatiserad samverkan ska särskilt beakta krav på överenskomna former för identifiering, åtkomstkontroll och spårbarhet.</p> <p>Grundidentifiering av handläggare och organisation ska ske genom tillämpning av etablerade och fastställda lösningar för e-legitimation eller e-tjänstelegitimation.</p> <p>Varje organisation ansvarar själv för tilldelning av behörighet för egen personal vid användning av tjänster för automatiserad samverkan. Identifiering av kommuniserande organisationer sker genom tillämpning av e-organisationscertifikat/servercertifikat.</p>

#### 4.3.5 Undersök rättsliga förutsättningar

##### S5 – Undersök rättsliga förutsättningar

<b>Beskrivning</b>	<p>I ett tidigt skede behöver verifieras att funktioner och tjänster som tas fram är förenliga med gällande rätt.</p> <p>Arkitekturen ska täcka balanserade avvägningar mellan berörda intressen avseende effektivitet, informationssäkerhet, rättssäkerhet och integritetsskydd. Informationsklassning och skyddsklassning ska styra vilken åtkomst som tillåts till information i bastjänster och sammansatta bastjänster.</p> <p>Det är informationsägaren som, i de fall informationen klassas som konfidentiell eller skyddsvärd, ansvarar för att rätt säkerhetsnivå tillämpas för att ge tillgång till informationen.</p> <p>Flera olika aspekter behöver beaktas av informationsägaren, specifikt när information ska publiceras som Öppna data/PSI. Dokument som innehåller något av följande behöver inventeras och kan behöva undantas vid publicering:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Personuppgifter</b> - innehåller uppgifter som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person vilken är i livet. Uppgifterna kan dessutom vara känsliga enligt PuL</li><li>• <b>Sekretessreglerad information</b> - t.ex. omsorgs- och vårdokumentation som ej får lämnas ut utan menprövning.</li><li>• <b>Upphovsrättsligt material</b> - t.ex. fotografier och litterära verk.</li><li>• <b>Immateriella rättigheter</b> - t.ex. rättigheter till programvaror.</li></ul> <p>För att sekretess- och integritetsaspekterna ska tillgodoses när en ny datamängd görs tillgänglig behöver även konsekvenser beaktas av att denna information kan <u>kombineras</u> med andra tillgängliga datakällor.</p>
<b>Motivering</b>	<p>Det behöver verifieras att e-tjänster är genomförbara utifrån de förutsättningar som olika lagar och föreskrifter ger: Tryckfrihetsförordningens bestämmelser om allmänna handling (offentlighetsprincipen m.m.), Personuppgiftslagen, Offentlighets- och sekretesslagen, Patientdatalagen, Socialtjänstlagen m.fl.</p> <p>Beroende på de juridiska förutsättningarna kan utformning av tjänster påverkas, alternativt visa att det saknas juridiska förutsättningar för att ta fram en sådan tjänst.</p>
<b>Konsekvens</b>	<p>Rättslig expertis bör involveras tidigt när en e-tjänst och/eller bastjänst ska utvecklas. I arbetet bör också personuppgiftsombud delta, när sådant ombud finns.</p> <p>Se även E-delegationens rapport Direktåtkomst och utlämnande på medium för automatiserad behandling<sup>18</sup> samt Juridisk vägledning för verksamhetsutveckling inom e-förvaltning<sup>19</sup>.</p>

<sup>18</sup> Se <http://www.edelegationen.se/Publikationer/Rapporter/Rapport-om-direktatkomst-och-utlamnande-pa-medium-for-automatiserad-behandling/>

<sup>19</sup> <http://www.edelegationen.se/Publikationer/Vagledning/Juridisk-vagledning-for-verksamhetsutveckling-inom-e-forvaltning/>

