

Samarbejdsaftale

INDHOLD

1.	Baggrund og formål	2
2.	Værktøjer og services	2
2.1	Virk	2
2.2	Business in Denmark	3
2.3	Mit Virk/Virksomhedsoverblikket	3
2.4	Virk-assistenten	3
2.5	Virk tæller	3
2.6	Blanketmotor	4
2.7	Det Fælles designsystem (FDS)	4
2.8	DIA	4
2.9	Contentful	4
3.	Samarbejdsvilkår	5
3.1	Organisering og samarbejde	6
3.2	Services og funktioner	7
3.2.1	Virk	7
3.2.2	Business in Denmark	9
3.2.3	Virksomhedsoverblik (Mit Virk)	10
3.2.4	Virk-assistenten	11
3.2.5	Blanketmotor	11
3.3.	IT-driftsmæssige forhold	12

1. BAGGRUND OG FORMÅL

Virk er det fællesoffentlige omdrejningspunkt for den digitale kommunikation med virksomhederne, og som følge af fællesoffentlige digitaliseringsstrategier siden 2004 er Virks udbud af services, der letter hverdagen for danske virksomheder, steget støt. Virk-portalens og de tilknyttede services udvikles og vedligeholdes af Erhvervsstyrelsen i samarbejde med de erhvervsrettede myndigheder. Erhvervsstyrelsen udvikler Virk ud fra den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og de flerårige handlingsplaner, der forelægges partnerne.

Erhvervsstyrelsen ønsker at styrke samarbejdet med myndigheder og partnere med henblik på at fremme de fælles mål for Virk, herunder at realisere Virks målsætning om at gøre det lettere og hurtigere for virksomheder at efterleve krav og frister fra det offentlige, og gøre det nemmere og billigere for myndigheder at realisere dette.

Dette dokument beskriver samarbejdsvilkårene mellem Virk, myndigheder og øvrige samarbejdspartnere. Samarbejdsvilkårene skal underbygge den gensidige forventningsafstemning. Dokumentet beskriver samarbejdsvilkår på følgende områder:

- [Organisering og kommunikation](#)
- [Specifikke vilkår for portalens enkelte services og funktioner.](#)
- [IT-drift](#)

2. VÆRKTØJER OG SERVICES

Virk består som nævnt af en række services og værktøjer udover den selvbetjeningsportal, der er kernen i den digitale kommunikation mellem virksomhederne og det offentlige. Alle har til formål at understøtte myndighederne i at yde den bedst mulige digitale service til virksomhederne.

- Virk
- Business in Denmark
- Mit Virk/Virksomhedsoverblikket
- Virk-assistenten
- Virk Tæller
- Virk Blanketmotor
- Det Fælles Designsystem (FDS), sammen med Digitaliseringsstyrelsen
- DIA (CMS)
- Contentful (CMS)

Nedenfor beskrives de enkelte services og værktøjer.

2.1 VIRK

Virk er virksomhedernes samlede indgang til digital selvbetjening. På Virk kan virksomhederne finde ca. 1600 selvbetjeningsløsninger fra ca. 40 statslige styrelser og 98 kommuner, og de kan finde kontekstnær hjælp og vejledning, så de kan gennemføre deres selvbetjening hurtigt og effektivt. Vejledningen til virksomhederne såvel som den egentlige selvbetjeningsløsning redigerer og vedligeholder de ressortansvarlige myndigheder. Erhvervsstyrelsen stiller CMS til rådighed til at lægge

vejledning på portalen samt link til selvbetjening. Myndighederne har ansvar for at vedligeholde indhold på portalen på deres ressortområder.

2.2 BUSINESS IN DENMARK

Business in Denmark er den engelske version af Virk, hvor virksomhederne finder engelsksprogede selvbetjeningsløsninger og blanketter rettet mod udenlandske virksomheder, der skal gøre forretninger i Danmark. Business in Denmark løfter informationsforpligtelsen overfor udenlandske virksomheder, som Danmark har ifølge EU's Single Digital gateway forordning. Erhvervsstyrelsen stiller CMS til rådighed til at lægge vejledning på portalen samt link til selvbetjening. Myndighederne har ansvar for at vedligeholde indhold på portalen på deres ressortområder.

2.3 MIT VIRK/VIRKSOMHEDSOVERBLIKKET

Mit Virk er virksomhedernes personlige overblik over deres interaktion med det offentlige. På Mit Virk dashboardet kan virksomhederne holde sig orienteret om frister og opgaver, de har i forhold til offentlige myndigheder, og de kan se status på eksempelvis tilladelser, autorisationer, gæld og betalinger. På Mit Virk har virksomhederne også adgang til deres digitale postkasse, samt til at administrere brugerrettigheder til offentlig selvbetjening. Erhvervsstyrelsen udvikler og vedligeholder dashboardet, mens myndighederne er ansvarlige for at udstille og vedligeholde de relevante data for hver deres ressort. Erhvervsstyrelsen stiller standardiserede snitflader til rådighed til udstilling af data.

2.4 VIRK-ASSISTENTEN

Guidemotor, også kaldet Virk-Assistenten, er et værktøj der kan understøtte digitale rejser på tværs af offentlige myndigheder, så det bliver nemt og billigt for alle myndigheder at bidrage til at skabe sammenhængende virksomhedsrejser som fx opstart af virksomhed. Rejserne giver virksomhederne en tryghed for, at de når hele vejen rundt i den offentlige registreringsmølle -i den rigtige rækkefølge. Det betyder at virksomheden ikke skal lede efter vejledning andre steder undervejs i forløbet. En række brugertest har vist, at det er en effektiv måde at skabe sammenhæng og overblik over virksomhedernes pligter på tværs af myndigheder. Virk-assistenten er i praksis det system, som slutbrugerne interagerer med, selvom brugerne blot oplever, at de er inde i Virk-universet. I dag kan Virk-assistenten understøtte at brugerne kommer igennem alle trin på en rejse via links. På sigt er der potentiale i at videreudvikle komponenten, så den kan anvendes af flere myndigheder og samtidig skabe mulighed for reel og sikker dataoverdragelse mellem de forskellige offentlige indberetningsløsninger, så data forudfyldes og brugerne undgår at skulle indtaste de samme oplysninger flere gange.

2.5 VIRK TÆLLER

Virk tæller er et redskab for løsningsudbydere (myndigheder og leverandører) til at indsamle statistik om brugen af løsningerne. På den baggrund kan løsningernes brugervenlighed optimeres og mindske virksomhedernes byrde ved indberetning samt myndighedernes byrder med support og tilbageløb på sager. Tælleren fungerer ved hjælp af et script som Erhvervsstyrelsen har udviklet og stiller til rådighed for løsningsudbydere. Løsningsudbydere har ansvar for at indsætte scriptet korrekt i koden til løsningen så statistikken kan genereres.

2.6 BLANKETMOTOR

Blanketmotor er et værktøj som offentlige myndigheder for få midler kan anvende til udvikling af digitale selvbetjeningsløsninger. Blanketmotoren understøtter de fællesoffentlige krav til digitale løsninger og gør det nemt for myndigheder at udvikle selvbetjeningsløsninger, der giver virksomhederne de fordele som fællesoffentlige krav er foranlediget af. Blanketmotor er blandt andet integreret med en række registre, der gør det mulige at lave digitale løsninger med forudfyldte felter, så virksomhederne ikke skal genindtaste stamdata de allerede har leveret til myndighederne.

2.7 DET FÆLLES DESIGNSYSTEM (FDS)

Det Fælles Designsystem (FDS) understøtter udvikling af selvbetjeningsløsninger, der er simple, brugervenlige og tilgængelige. FDS skal implementeres på alle virksomhedsrettede digitale løsninger for at sikre en ensartet funktionalitet og design i selvbetjeningsløsninger på tværs af myndigheder. Det skaber genkendelse for brugerne af løsningerne og gør det nemmere for dem at foretage selvbetjening. Designsystemet er open source og baseret på en filosofi om samarbejde. Både i forhold til samarbejde omkring kode og kodekvalitet, deling af brugerindsigter, samt direkte indflydelse på indholdet via et samarbejdsforum, hvor myndigheder kan komme med forbedringsforslag og dele erfaringer.

2.8 DIA

Digital Indberetnings Administration (DIA) er Virks bagvedliggende CMS, hvor løsningsudbydere (myndigheder og leverandører) opretter og vedligeholder de sider på Virk (introsider), hvorpå de introducerer deres selvbetjeningsløsninger til brugerne. De indsætter og vedligeholder ligeledes link til selvbetjeningsløsningerne, så brugeren fra introsiden kan klikke sig ind i løsningen, og i DIA henter myndighederne også det script, der danner en aktiv top (header) til deres løsninger, når de tilgås fra Virk. Endelig opretter og vedligeholder myndighederne også her en myndighedsside med stamoplysninger om myndigheden. Erhvervsstyrelsen udvikler og vedligeholder funktionaliteten i DIA, herunder script til aktiv top, og opretter og nedlægger brugere. Løsningsudbydere har ansvar for at holde deres indhold opdateret og holde styr på oprettelse og nedlæggelse af brugere.

2.9 CONTENTFUL

Contentful er Virks CMS (Content Management System), hvor alt indhold på Virk på nær introsider og myndighedssider oprettes og vedligeholdes. Det vil sige det generelle indhold som Virk-redaktionen redigerer og de ekstra vejlednings- og ordningssider som nogle myndigheder anvender til grundigere vejledning af brugerne om ordninger, lovgrundlag mv. der ligger til grund for selvbetjeningsløsningerne.

Erhvervsstyrelsen vedligeholder Contentful og funktionaliteten heri. Myndighederne redigerer og vedligeholder deres indhold, som vises på Virk.

3. SAMARBEJDSVILKÅR

Samarbejdsvilkår omfatter alle myndigheder og øvrige partnere, der indgår samarbejde med Erhvervsstyrelsen omkring Virk og Virk services. I dette afsnit skitseres rammerne for det overordnede samarbejde mellem myndigheder og Virk.

3.1 ORGANISERING OG SAMARBEJDE

	Erhvervsstyrelsens forpligtelser	Myndighedens/partnerens forpligtelser
Kontaktpersoner	<ul style="list-style-type: none"> • Udpege en fast kontaktperson, der kan rådgive myndigheden om brug af portalens services. • Virk-sekretariatet vedligeholder en liste med overblik over kontaktpersoner hos myndighederne/partnerne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vælge en kontaktperson, som har mandat til at varetage daglig kontakt og håndtering af relationen til Virk. • Udpege en ansvarlig chef for myndighedens/partnerens samarbejde med Virk. • Løbende informere Virk-sekretariatet om nye kontaktpersoner. • Holde sig orienteret om myndighedens mulige interaktioner med Virk. • Koordinere og indsamle data ved behov for afrapportering på konkrete digitaliseringsprojekter omkring Virk.
Fora og møder	<ul style="list-style-type: none"> • Løbende afholde dialogmøder med myndighederne/partnerne for at opretholde et samarbejde på operationelt og strategisk niveau. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deltage i dialogmøder omkring samarbejdet på operationelt og strategisk niveau.
Rapportering af fremdrift	<ul style="list-style-type: none"> • Indsamle og afrapportere på fremdrift for myndighedernes anvendelse af Virk efter behov eller efter forespørgsel fra relevante instanser i det fællesoffentlige governance set-up. 	<ul style="list-style-type: none"> • Løbende informere Virk-sekretariatet om nye kontaktpersoner. • Leverer data efter behov til brug for Virk-sekretariatets afrapportering om myndighedernes anvendelse af Virk
Gensidig orientering	<ul style="list-style-type: none"> • Løbende underrette involverede myndighed/partner om alle forhold vedrørende portalen, der kan have betydning for samarbejdet, herunder også brugernes ønsker og behov. • Informere om væsentlige ændringer vedrørende portalen, der kan have betydning for myndighed, så snart ERST har viden om ændringen. • Løbende informere om opptider, sende referater fra partnernemøder, ajourføre kontaktlister m.m. • Give information om og inspiration til hvordan man laver brugervenlige digitale løsninger m.m. 	<ul style="list-style-type: none"> • Løbende underrette Virk-sekretariatet om forhold hos myndigheden/partneren, der kan have betydning eller være relevante for samarbejdet. Dette omfatter for eksempel nye udviklingsprojekter inden for erhvervsområdet. • Løbende orientere sig i indholdet på den online samarbejdsplatform, der stilles til rådighed af Virk.

Kanaler	<ul style="list-style-type: none"> • Stille en webside til rådighed, der indeholder relevant information til myndigheder om Virk og gældende krav til selvbetjeningsløsninger. • Håndterer eventuelle fejl og nedbrud på Virk i samarbejde med leverandøren • Tilvejebringer en kanal til information om eventuelle driftsforstyrrelser på Virk (digitaliser.dk) • Opretholde en funktionspostkasse, som myndigheder, der har yderligere spørgsmål til Virk kan rette henvendelse til. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter sig om Virk og gældende retningslinjer på de websider Virk-sekretariatet stiller til rådighed for myndighederne. • Følge information om eventuelle driftsforstyrrelser på digitaliser.dk
----------------	--	--

3.2 SERVICES OG FUNKTIONER

I dette afsnit beskrives specifikke samarbejdsvilkår for portalens forretningsområder, services og værktøjer. Det omfatter følgende:

- Virk
- Business in Denmark
- Virksomhedsoverblik
- Virk-assistenten
- Blanketmotor

3.2.1 VIRK

Udstilling af erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger på Virk er obligatorisk for myndigheder. Ved at tilbyde værktøjer, viden og samarbejde vil Erhvervsstyrelsen gøre det nemmere og billigere for myndigheder at udstille på Virk.

Emne

Erhvervsstyrelsens forpligtelser

Myndighedens forpligtelser

Integration/udstilling af ny selvbetjeningsløsning	<ul style="list-style-type: none"> • Yde rådgivning ifm. processen for at få løsninger godkendt og publiceret på Virk, herunder anvendelse af det Fælles Design System (FDS), installation af tællerscript og brug af DIA. • Gennemgå og godkende introsider og løsninger i henhold til gældende retningslinjer mhp. publicering. • Stille værktøjer til rådighed for kommunikationen mellem Erhvervsstyrelsen og myndigheder vedr. integration/udstilling af ny løsning 	<ul style="list-style-type: none"> • Involvere Erhvervsstyrelsen tidligt i processen med henblik på at sikre optimal koordination og en vellykket integration, der opfylder de fælles krav til løsninger på Virk. • Oprette selvbetjeningsløsningen i DIA • Efterleve de fælles krav til gode brugeroplevelser, som er vedtaget i regi af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, herunder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tidlig brugerinddragelse ○ Anvende det Fælles Design System ○ Implementere Virk tæller ○ Anvende Single Sign On via NemLog-in med medarbejdersignatur, hvis login er nødvendigt.
Administration af selvbetjeningsløsninger	<ul style="list-style-type: none"> • Sørge for, at myndigheden har adgang til at vedligeholde introsiderne til deres selvbetjeningsløsninger. Dette sker gennem administrationsværktøjet DIA, som Erhvervsstyrelsen stiller til rådighed (Hovedparten af myndighederne og leverandørerne anvender DIA til styring af deres indhold på Virk; enkelte myndigheder anvender derudover også Contentful). • Vedligeholde en vejledning i brugen af DIA. Tilbyde support i brugen af administrationsværktøjet • Forestå undervisning af myndighedens superbrugere i brugen af administrationsværktøjet, og efterfølgende supportere disse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oprette og vedligeholde erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger gennem DIA. Alle erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger fra det offentlige skal være registreret i DIA. • Sikre, at egne kontaktoplysninger er opdateret i DIA. • Sikre, at alle myndighedens tekster på Virk, herunder introsider, vejledninger, hjælpeetekster, kontaktinformationer m.m., altid er opdateret. • Sikre at alle selvbetjeningsløsninger er opdateret i forhold til de fælles krav til gode brugeroplevelser • Forestå intern uddannelse af medarbejdere i DIA efter Erhvervsstyrelsens undervisning af myndighedens superbrugere er gennemført.
Administration af øvrigt indhold på Virk	<ul style="list-style-type: none"> • Sørge for, at myndigheden har adgang til at vedligeholde øvrige sider på Virk. Ordningssider og udvidede vejledningssider. Dette sker via cms'et contentful • Ved behov undervise myndighedens superbrugere i brugen af Contentful 	<ul style="list-style-type: none"> • Oprette og vedligeholde indholdssider på Virk, der informerer og vejleder virksomhederne om ordninger, lovgrundlag mv. der ligger til grund for virksomhedernes selvbetjening. • Forestå intern uddannelse af medarbejdere i Contentful efter Erhvervsstyrelsens undervisning af myndighedens superbrugere er gennemført.

3.2.2 BUSINESS IN DENMARK

Ifølge Single Digital Gateway forordningen er EU's medlemslande forpligtet til at udstille information om visse emner til grænseoverskridende brugere. I Danmark er dette implementeret via portalerne Business in Denmark og Lif in Denmark. De ressortansvarlige myndigheder har mulighed for at udstille informationen på engelsk på disse to platforme.

Emne	Erhvervsstyrelsens forpligtelser	Myndighedens forpligtelser
Integration/udstilling af ny selvbetjeningsløsning	<ul style="list-style-type: none"> • Yde rådgivning ifm. processen for at få løsninger godkendt og publiceret på Virk, herunder anvendelse af det Fælles Design System (FDS), installation af tællerscript og brug af DIA. • Gennemgå og godkende løsninger efter gældende krav og retningslinjer mhp. publicering. • Supportere og vejlede ift. tekst, der knytter sig til selvbetjeningsløsningen, herunder formulering af hjælpe tekster og vejledning m.m. • Stille værktøjer til rådighed for kommunikationen mellem Erhvervsstyrelsen og myndigheder vedr. integration/udstilling af ny løsning 	<ul style="list-style-type: none"> • Involvere Erhvervsstyrelsen tidligt i processen med henblik på at sikre optimal koordination og en vellykket integration, der opfylder de fælles krav til løsninger på Virk. • Oprette selvbetjeningsløsningen i DIA • Efterleve de fælles krav til gode brugeroplevelser, som er vedtaget i regi af den fælles offentlige digitaliseringsstrategi, herunder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tidlig brugerinddragelse ○ Anvende det Fælles Design System ○ Implementere Virk tæller ○ Anvende Single Sign On via NemLog-in med medarbejdersignatur, hvis login er nødvendigt.
Administration af selvbetjeningsløsninger	<ul style="list-style-type: none"> • Sørge for, at myndigheden har adgang til at vedligeholde introsiderne til deres selvbetjeningsløsninger. Dette sker gennem administrationsværktøjet DIA, som Erhvervsstyrelsen stiller til rådighed (Hovedparten af myndighederne og leverandørerne anvender DIA til styring af deres indhold på Virk; enkelte myndigheder anvender derudover også Contentful). • Vedligeholde en vejledning i brugen af DIA. Tilbyde support i brugen af administrationsværktøjet • Forestå undervisning af myndighedens superbrugere i brugen af administrationsværktøjet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oprette og vedligeholde erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger på engelsk gennem DIA. Alle erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger fra det offentlige skal være registreret i DIA. • Sikre, at alle myndighedens tekster på Virk, herunder introsider, vejledninger, hjælpe tekster, kontaktinformationer m.m., altid er opdateret. • Sikre at alle selvbetjeningsløsninger er opdateret i forhold til de fælles krav til gode brugeroplevelser • Forestå intern uddannelse af medarbejdere i DIA efter Erhvervsstyrelsens undervisning af myndighedens superbrugere er gennemført.

	<ul style="list-style-type: none"> • Vedligeholde EU-kommissions linkregister med links til indhold omfattet af Single Digital Gateway forordningen • Sende statistik om brugen af Business in Denmark til EU-Kommissionen 	
Administration af øvrigt indhold på Business in Denmark	<ul style="list-style-type: none"> • Sørge for, at myndigheden har adgang til at vedligeholde øvrige sider på Virk. Ordningssider og udvidede vejledningssider. Dette sker via cms'et contentful • Ved behov undervise myndighedens superbrugere i brugen af Contentful 	<ul style="list-style-type: none"> • Oprette og vedligeholde engelske indholdssider på Virk, der informerer og vejleder virksomhederne om ordninger, lovgrundlag mv. der ligger til grund for virksomhedernes selvbetjening. • Forestå intern uddannelse af medarbejdere i Contentful efter Erhvervsstyrelsens undervisning af myndighedens superbrugere er gennemført.

3.2.3 VIRKSOMHEDSOVERBLIK (MIT VIRK)

Mit Virk er portalens målrettede dashboard, hvor virksomhederne får adgang til relevant og målrettet information på tværs af myndigheder. Mit Virk skal sikre, at virksomhederne kan få et samlet overblik over deres engagement med det offentlige.

For at nå dette mål skal der være en løbende dialog mellem Erhvervsstyrelsen og de myndigheder, der har indhold, som kan være relevant for virksomheder. Relevant indhold kan fx være adgang til registrerede data om Virksomheden hos myndigheder, hvor brugeren har aktive sager, en ventende frist for at svare myndigheden og lignende.

Emne	Erhvervsstyrelsens forpligtelser	Myndighedens forpligtelser
Udstilling af indhold på Mit Virk	<ul style="list-style-type: none"> • Udstille et overblik (Mit Virk) for virksomhederne med indhold fra alle relevante ressortmyndigheder • Efter behov supportere og rådgive myndigheden, der udstiller – eller skal til at udstille - indhold i Mit Virk. • Udstille og vedligeholde interfaces til modtagelse af data fra myndighederne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Udstille de data for virksomhederne, der bidrager til, at de får et overblik over deres interaktioner med det offentlige. • Forretningsafklare hvilke data, der bør udstilles på virksomhedernes overblik. • Udvikle og vedligeholde it-systemer, så myndigheden kan levere data til Mit Virk via de interfaces Erhvervsstyrelsen stiller til rådighed.

	<ul style="list-style-type: none"> • Stille en implementeringsvejledning til rådighed og vedligeholde denne mhp. at lette myndighedens integration af data til mit Virk • Indgå og overholde en særskilt aftale om udstilling af data for myndigheden, herunder databehandleraftale om nødvendigt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indgå og overholde en særskilt aftale om udstilling af data for myndigheden, herunder databehandleraftale om nødvendigt
--	--	---

3.2.4 VIRK-ASSISTENTEN

Emne	Erhvervsstyrelsens forpligtelser	Myndighedens forpligtelser
Levere indhold til virksomhedsrejser der understøttes af Virk-assistenten	<ul style="list-style-type: none"> • Stille et overordnet overblik over virksomhedsrejserne til rådighed for de myndigheder, der leverer indhold til rejserne. • Udarbejder et standardiseret format for henvendelse om ændringer til virksomhedsrejser. • Redigere i Virk-assistent ved ændringer i rejserne på forlæg fra myndighederne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informere Erhvervsstyrelsen om lovmæssige ændringer eller lignende, der kan have betydning for indhold i virksomhedsrejserne. • Udarbejde tekstforslag til ændringer i virksomhedsrejserne.

3.2.5 BLANKETMOTOR

Emne	Erhvervsstyrelsens forpligtelser	Myndighedens forpligtelser
Anvendelse	<ul style="list-style-type: none"> • Tilvejebringer aftalegrundlag, databehandleraftale og finansieringsmodel, der underskrives gensidigt ved tilslutning af ny myndighed 	<ul style="list-style-type: none"> • Underskrive aftalegrundlag og databehandleraftale forud for anvendelse af Blanketmotor • Betaler en årlig ydelse for anvendelse af Blanketmotor, der svarer til anvendelsesgrad

Fora og møder	<ul style="list-style-type: none"> • Erhvervsstyrelsen sikrer afholdelse af fælles møder for alle myndigheder, der anvender Blanketmotor (CAB-møder) 3-4 gange årligt. • Etabler relevante underliggende fora, herunder udviklingsarbejdsgruppe og support/erfaringsarbejdsgruppe 	<ul style="list-style-type: none"> • Deltage i CAB-møder • Bidrager med erfaring om egen brug af Blanketmotor på CAB-møder og i arbejdsgrupper.
Vejledning og videndeling	<ul style="list-style-type: none"> • Vedligeholde en platform for en WIKI eller et lignende værktøj, der er kan bruges til at søge hjælp og vejledning om Blanketmotor. • Understøtte platform, der kan bruges til dialog og erfaringsudveksling mellem myndigheder ((Yammer) 	<ul style="list-style-type: none"> • Løbende komme med forslag til redigering eller tilføjelse af relevant information i Wiki • Bidrage med XPath-udtryk eller globale afsnitsskabeloner, når der er til gavn for andre myndigheder i fællesskabet. • Anvende Wiki og/eller yammer til at finde information om anvendelse af produktet • Stille spørgsmål i yammer ved behov for mere hjælp • Løbende besvare henvendelser i yammer fra andre myndigheder.
Drift, vedligehold og udvikling	<ul style="list-style-type: none"> • Understøtter drift og vedligehold af produktet • Koordinerer videreudvikling af produktet 	<ul style="list-style-type: none"> • Indmelder fejl til Blanketmotors produktteam • Indmelder ønsker og bidrager med beskrivelser af udviklingsbehov til leverandør

3.3. IT-DRIFTSMÆSSIGE FORHOLD

Nedenstående afsnit beskriver de vilkår, der skal sikre, at portalen og de tilhørende services af brugerne opleves som velfungerende, sammenhængende og tilgængelige.

	Erhvervsstyrelsens forpligtelser	Myndighedens forpligtelser
Slutbrugersupport	<ul style="list-style-type: none"> • Yde support vedrørende login, rettighedstildeling, brugeraktivering samt hjælp til at finde relevante indberetningsløsninger på portalen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Yde brugersupport på egne løsninger, hvilket vil sige fra og med det punkt, hvor brugeren har trykket Start på løsningens introside.

	<ul style="list-style-type: none"> • Opdatere kontaktoplysninger for Virk-supporten på portalen. 	
Overvågning	<ul style="list-style-type: none"> • Løbende at monitorere Virk og tilhørende systemer. • Løbende monitorere sitet for døde links og sikre at myndighederne får relevante rapporter 	<ul style="list-style-type: none"> • Overvåge opetid og svartider på egne løsninger, der findes på portalen og sikre, at de er teknisk og designmæssigt opdateret. • Opdatere døde links. • Indsætte driftsmeddelelser på egne introsider ved nedbrud.
Tilgængelighed og svartider	<ul style="list-style-type: none"> • Have en SLO¹ med de aktuelle leverandører tilgængelig, således at det sikres, at portalens svartider og tilgængelighed svarer til, hvad der er normalt for markedet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Have en SLA/SLO, der sikrer, at løsningens svartider og tilgængelighed opretholdes på niveau med, hvad der er normalt i markedet.
Driftsforstyrrelser	<ul style="list-style-type: none"> • Varsle større driftsforstyrrelser på portalens forside og på digitaliser.dk • Sende advisering om større driftsforstyrrelser til myndigheden/partneren (på foranledning). 	<ul style="list-style-type: none"> • Myndigheder, der har pligt at holde brugerne orienterede om driftsforstyrrelser på de enkelte løsninger via løsningernes introsider, skal selv sørge for at opdatere driftsmeddelelser via Virks værktøj til administration af indberetningsløsninger. • Myndighederne/partnerne tilmelder sig Virks gruppe på digitaliser.dk
Fejlhåndtering	<ul style="list-style-type: none"> • Have en SLA med de aktuelle leverandører, således at det er muligt at sikre udbedring af fejl på portalen inden for de frister, der er aftalt med leverandøren for de forskellige kategorier af fejl. • Når en myndighed har indrapporteret en fejl inden for normal åbningstid, vil Virk-sekretariatet påbegynde fejlhåndteringen inden for 4 timer. Inden for 1 arbejdsdag vil Virk-sekretariatet besvare henvendelsen med oplysning om sagens kategori, placering samt forventet løsningsstid. Myndigheden vil løbende blive orienteret, når der sker nyt i sagen. • Advisere brugerne, når der foreligger en løsning på problemet, og når systemet virker igen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indrapportere fejl til Virks Redaktion på virkredaktionen@erst.dk • Myndighed/partner, der indrapporterer fejl til Virk, skal sikre, at fejlen er klart beskrevet. Fejlrapporten bør om hovedregel beskrive fejlens karakter, hvilke brugere fejlen berører, hvilken løsning den berører samt hvordan fejlen kan reproduceres.

¹ Service Level Objective.

Ændringshåndtering	<ul style="list-style-type: none"> • Planlagte systemændringer, der vurderes at kunne have væsentlig betydning for Myndighederne/partnerne, skal annonceres snarest muligt, dog senest 30 dage før ændringens implementering og kommunikeres desuden via den generelle mailingliste. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meddele planlagte systemændringer til Virk-sekretariatet snarest muligt, dog senest 30 dage før ændringens implementering – i de tilfælde, hvor systemændringerne kunne have væsentlig betydning for selvbetjeningsløsningerne på Virk. • Indsende idéer og ændringsønsker til Virk til Virks Redaktion på virkredaktionen@erst.dk
Håndtering af hasteændringer	<ul style="list-style-type: none"> • Gennemføre hasteændringer på Virk-plattformen med henblik på afhjælpning af alvorlige eller betydelige fejl. • Hasteændringer, der vurderes at kunne have betydning for myndighederne/partnerne, annonceres snarest muligt og kommunikeres desuden via mailinglisten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hasteændringer hos myndigheden, der har betydning for Virk og herunder portalens indhold, skal hurtigst muligt meddeles Virk-sekretariatet.
Regressionstest	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre, at allerede udviklede produkter fungerer som tilsigtet efter systemopdateringer. 	
Servicevinduer	<ul style="list-style-type: none"> • Virks miljøer har faste, mulige servicevinduer som beskrevet på Virks online samarbejdsplatforme. 	<ul style="list-style-type: none"> • Myndigheden/partnerne har ret til at gøre indsigelse, såfremt et servicevindue medfører urimelig gene for myndigheden.

