

Indhold

Krav til selvbetjeningsløsninger på Virk	2
Vejledning og input til jeres interne test af selvbetjeningsløsninger	21
Ordforklaring	24
Nyttige links	24

Krav til selvbetjeningsløsninger på Virk

For de erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger er der en række fællesoffentlige krav, som løsningerne skal overholde for at blive godkendt til publicering på Virk. Det følger af de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier 2011-2015 og 2016-20, samt de Fælles krav til digitale løsninger som er besluttet i digitaliseringsstrategien 2016-20.

Myndighedernes ansvar

Det er myndighedens ansvar (eller leverandøren på myndighedens vegne) at sikre, at selvbetjeningsløsningerne lever op til kravene, og at de er godkendt af Virk før selvbetjeningsløsningen kan publiceres på Virk.

Hvis selvbetjeningsløsningen er obligatorisk at anvende for brugerne, og forventes den at modtage over 1000 besøgende om året, er det også myndighedernes ansvar (eller leverandøren på myndighedens vegne) at sikre, at selvbetjeningsløsningen består den fællesoffentlige brugertest.

Krav til selvbetjeningsløsninger på Virk og kriterier for godkendelse

Krav <i>(Hvad)</i>	Kriterier for godkendelse <i>(Hvordan)</i>	Baggrunden for kravet <i>(Hvorfor)</i>	Fordele for anmelder og jeres myndighed
<p>Login</p> <p>Er login påkrævet, så skal login ske gennem NemLog-in med anvendelse af NemID Medarbejdersignatur/MitID.</p> <p>Der skal etableres <i>single sign on</i> (SSO) mellem selvbetjeningsløsningen og Virk, så brugerne ikke skal logge på flere gange.</p> <p>Hvis brugeren kommer fra et andet EU-land og skal anvende en tjeneste til registrering af en grænseoverskridende aktivitet, skal løsningen tilsluttes eID-gateway, og skal desuden eksistere på minimum et andet EU-sprog.</p>	<p>Virk gennemgår:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At NemLog-in er anvendt og kan anvendes med NemID/MitID. • At der er Single Sign On (SSO) med Virk. 	<p>Virksomhederne skal møde en ensartet og sikker log-in på tværs af det offentlige.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om anvendelse af infrastrukturkomponenter og andre komponenter samt fælles krav om Single Digital Gateway og fælles krav om tilkobling til dansk eIDgateway</p>	<p>Brugerne skal kun logge på én gang for at gennemføre deres pligter i forhold til det offentlige.</p> <p>Dette sikrer en bedre brugeroplevelse og nemmere indberetningsproces for slutbrugeren, mens det skaber ensartethed på tværs af jeres myndigheds selvbetjeningsløsninger og deres tilknyttede login-metode.</p>

Krav <i>(Hvad)</i>	Kriterier for godkendelse <i>(Hvordan)</i>	Baggrunden for kravet <i>(Hvorfor)</i>	Fordele for anmelder og jeres myndighed
<p>Brugerrettigheder</p> <p>Ved behov for brugerrettigheder skal det Fællesoffentlige brugerrettighedssystem (FBRS) anvendes.</p> <p>Brugere, der logger på uden de rigtige rettigheder skal vejledes og ledes hen til der, hvor de kan få rettigheder.</p>	<p>Virk gennemgår:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At FBRS anvendes. • At der ikke er dobbelt brugerrettighedsstyring. • Om brugeren bliver hjulpet til at få de nødvendige rettigheder. • Eller får forklaret hvorfor de ikke kan få denne rettighed 	<p>Virksomhederne skal møde en ensartet brugerrettighedsstyring på Virk, så de ikke skal opsætte deres brugerrettigheder i flere systemer for at anvende selvbetjeningsløsninger på Virk.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om anvendelse af infrastrukturkomponenter og andre komponenter</p>	<p>En ensartet brugerrettighedsstyring skaber brugervenlighed og intuitiv logik for slutbrugeren såvel som jeres myndighed.</p>
<p>Signering</p> <p>Virk anbefaler, at signeringskomponenter undlades og brugeren i stedet logger ind i selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Hvis brugeren skal skrive under på selvbetjeningsløsningen, skal den fællesoffentlige signeringskomponent (NemID Medarbejdersignatur/MitID) anvendes.</p>	<p>Virk gennemgår, om den fællesoffentlige signeringskomponent er anvendt (NemID Medarbejdersignatur/MitID).</p>	<p>Virksomhederne skal kun forholde sig til én signeringsløsning.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om anvendelse af infrastrukturkomponenter og andre komponenter</p>	<p>Anvendes der kun én signeringsløsning, minimeres tidsforbruget til løsning af digitale opgaver.</p> <p>Dette sikrer også ensartethed på tværs af jeres myndigheds selvbetjeningsløsninger.</p>

Krav <i>(Hvad)</i>	Kriterier for godkendelse <i>(Hvordan)</i>	Baggrunden for kravet <i>(Hvorfor)</i>	Fordele for anmelder og jeres myndighed
<p>Tilgængelig for alle</p> <p>Det er et krav, at offentlige myndigheders hjemmesider og selvbetjeningsløsninger skal overholde bestemte standarder for tilgængelighed.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Som myndighed er det dit ansvar, at din selvbetjeningsløsning bliver udviklet efter WCAG 2.1 på niveau AA Herudover skal dokumentation, der linkes til i introsiden, såsom eksterne pdf'er, opfylde WCAG 2.1 <p>Virk tilgængelighedstester ikke systematisk, men kan påpege mulige tilgængelighedsudfordringer. Det forudsættes at myndigheder selv har testet grundigt for tilgængelighed.</p>	<p>Alt indhold skal være tilgængelig for alle befolkningsgrupper, hvilket indebærer hensyn til alle former for handicap.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om webtilgængelighed</p> <p>Kravet om dokumentationens tilgængelighed har ophæng i følgende: https://digst.dk/digital-service/webtilgaengelighed/spoergsmaal-og-svar-qa/</p>	<p>Alle befolkningsgrupper kan tilgå og gennemføre indberetningen. Der vil være mindre behov for supportering af anmeldere med særlige behov til tilgængelighed.</p>
<p>Tilgængelige browsere</p> <p>Selvbetjeningsløsningen skal kunne vises korrekt i de mest anvendte browsere på Virk og i de relevante versioner.</p> <p>Hvilke konkrete browsere og hvilke versioner der skal understøttes, opgøres på baggrund af trafikken på Virk.</p> <p>Opdateret liste over de mest anvendte browsere på Virk fremgår på Virk Viden</p>	<p>Hvis ikke de mest anvendte browsere understøttes på baggrund af f.eks. brugsmønstre på den specifikke løsning, skal det meddeles Virk og anføres på introsiden til løsningen.</p>	<p>Brugerne skal kunne gennemføre digitale selvbetjeningsløsninger på de mest anvendte browsere.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om understøttelse af styresystemer og browsere</p>	<p>Anmeldere anvender forskellige browsere, og derfor sikrer man øget tilgængelighed ved at sørge for, at løsningen kan gennemføres på de mest anvendte browsere.</p>

<p>Understøttelse af skærmstørrelser Løsningen skal understøtte forskellige skærmstørrelser, som brugerne tilgår løsningen på.</p> <p>Brugere skal opleve, at løsningen tilpasser sig skærmstørrelsen på den anvendte device, og fungerer godt på gængse laptop- og desktop-skærmstørrelser, herunder at applikationen altid skal indeholde samme informationsmængde uanset skærmstørrelse eller enhed.</p>	<p>Virk laver stikprøver af om løsningerne understøtter forskellige skærmstørrelser, som de skal, medmindre jeres myndighed har en god grund til ikke at understøtte alle skærmstørrelser.</p>	<p>Brugerne søger i stigende grad adgang fra mobile enheder, og dermed skal anmelder kunne fuldføre sin indberetning på enheder med forskellige skærmstørrelser.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om understøttelse af skærmstørrelser.</p>	<p>Understøttelsen af flere skærmstørrelser sikrer større brugervenlighed for anmelder.</p>
--	---	---	---

Krav (Hvad)	Kriterier for godkendelse (Hvordan)	Baggrunden for kravet (Hvorfor)	Fordele for anmelder og jeres myndighed
<p>Introsidens indhold og opbygning</p> <p>Indholdet skal understøtte og klæde brugeren på til at gennemføre selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Teksterne på introsiden skal være korte og klare med enkle budskaber.</p> <p>Valg af ord og begreber skal være de samme på introside og i selve selvbetjeningsløsningen.</p>	<p>Virk gennemgår:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Om indholdet kort og klart beskriver opgaven i selvbetjeningsløsningen. • Om indholdselementerne er anvendt på bedste vis, herunder om der anvendes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Titel (Krav) ○ Kort beskrivelse (Krav) ○ Afsnittet Dette skal du bruge (Krav) ○ Øvrige accordionafsnit ○ Persondata (Krav) ○ Kontakt (Krav) 	<p>Brugeren skal opleve at være godt klædt på til at gennemføre selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Brugeren skal undgå fejl og unødige forhindringer i selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav til løsninger der skal på borger.dk og Virk.</p>	<p>Dette sparer tid for anmelder, mens det mindsker behovet for direkte supportering af anmeldere.</p>
<p>Flow mellem introside og løsning</p> <p>Det skal være nemt for brugeren at anvende selvbetjeningsløsningen, og brugeren skal opleve et naturligt flow og progression fra introsiden til løsningen.</p> <p>Du kan hjælpe brugerne ved i muligt omfang at strukturere løsningen efter samme flow og anvende samme funktionalitet som i andre løsninger, dine brugerne typisk anvender.</p> <p>Løsningen bør så vidt muligt tilpasse sig brugeren på baggrund af de informationer, som brugeren har afgivet</p>	<p>Virk gennemgår:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at der er sammenhæng i flowet for brugeren, og at der f.eks. ikke optræder endnu en introducerende side i løsningen, når brugeren har klikket "Start". 	<p>Brugeren skal opleve at være godt klædt på til at gennemføre selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Brugeren skal undgå fejl og unødige forhindringer i selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav til løsninger der skal på borger.dk og Virk.</p>	<p>Dette sparer tid for anmelder, mens det mindsker behovet for direkte supportering af anmeldere.</p>

<p>på sin vej ind i løsningen og undervejs i sin anvendelse af den digitale løsning.</p>			
--	--	--	--

Krav <i>(Hvad)</i>	Kriterier for godkendelse <i>(Hvordan)</i>	Baggrunden for kravet <i>(Hvorfor)</i>	Fordele for anmelder og jeres myndighed
<p>Introsidens sprog</p> <p>Teksterne på introsiden skal være korte og klare med enkle budskaber samt grammatisk korrekte.</p> <p>De skal være forståelige - også for førstegangs-brugere.</p> <p>Valg af ord og begreber skal være de samme på introside og i selve selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Brugerne skimmer og skanner tekster, derfor <u>anbefaler</u> Virk, at man:</p> <ul style="list-style-type: none"> - anvender aktive ord - fokus på nøgleord - skriver dækkende overskrifter - skriver under-overskrifter til afsnit - skriver om ét emne for hvert afsnit - sorterer sit indhold i punktopstillinger - undgår meget lange sætninger, tekniske ord og jurasprog, medmindre det understøtter en bestemt handling hos målgruppen. <p>Hvis der foretages en oversættelse af den danske tekst, skal denne reflektere</p>	<p>Virk vurderer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • om teksterne på introsiden er let tilgængelige og forståelige for brugerne. • om titlen på introsiden er sigende for den opgave, der skal løses i selvbetjeningsløsningen. 	<p>Brugeren skal opleve at være godt klædt på til at gennemføre selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Brugeren skal undgå fejl og unødige forhindringer i selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om sprog</p>	<p>Dette sparer tid for anmelder, mens det mindsker behovet for direkte supportering af anmeldere.</p>

<p>meningen og indholdet fra den danske version.</p>			
<p>Selvbetjeningsløsningens sprog Alle tekster i selvbetjeningsløsningen skal være korte og klare for brugeren.</p>	<p>Virk gennemgår, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sprog og webtekster guider brugeren igennem selvbetjeningsløsningen og klæder brugeren på til at gennemføre den korrekt. • de korrekte og præcise betegnelser for virksomhedsområdet anvendes, så vidt det er muligt at kombinere med et klart og flydende sprog. Det vil f.eks. sige, at man skriver "NemID/MitID" fremfor "digital signatur". 	<p>For at minimere behovet for support og tid til at gennemføre en selvbetjeningsløsning, tilstræbes klart og entydigt sprog.</p> <p>Selvbetjeningsløsninger på Virk skal primært udvikles til den almindelige bruger og være umiddelbart forståelig uden oplæring.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om sprog.</p>	<p>Dette forøger brugervenligheden og mindsker behovet for support fra jeres myndighed.</p>
<p>Design af selvbetjeningsløsningens sider Løsningens sider skal have udtryk og funktionalitet som beskrevet i de eksemplariske løsninger i det fælles designsystem.</p>	<p>Virk gennemgår: At selvbetjeningsløsningen overholder det Fælles Designsystem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Virk top • Løsningen skal tematiseres, så den passer visuelt ind på Virk. • Der skal være en header, der er bygget op som anvist i designsystemet • Du skal anvende/efterligne style-sheetet som anvist i designsystemet. 	<p>Virksomhederne skal på tværs af det offentlige møde et ensartet design af en høj kvalitet brugervenligheds-mæssigt.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav til løsninger der skal på borger.dk og Virk.</p>	<p>Dette sikrer en bedre og mere intuitiv brugeroplevelse, hurtigere indberetninger for slutbrugeren, samt mindre behov for support fra jeres myndighed.</p>

- Komponenter og udvidelser skal være anvendt som anvist i designsystemet
- Det ANBEFALES desuden, at løsningen har en footer, der er bygget som anvist i designsystemet.

[Design tjekliste på det Fælles Designsystem](#)

Krav <i>(Hvad)</i>	Kriterier for godkendelse <i>(Hvordan)</i>	Baggrunden for kravet <i>(Hvorfor)</i>	Fordele for anmelder og jeres myndighed
Visuelt udtryk Selvbetjeningsløsningen skal leve op til det visuelle udtryk for løsninger på Virk som anvist i det fælles designsystem.	Virk gennemgår: <ul style="list-style-type: none"> at selvbetjeningsløsningens visuelle udtryk overholder det fælles designsystem. Det gælder blandt andet farver, fonte og former. 	Virksomhederne skal på tværs af det offentlige møde ensartet design og interaktion af en høj kvalitet brugervenlighedsmæssigt. Kravet har ophæng i det fælles krav til løsninger der skal på borger.dk og Virk.	Dette sikrer en bedre og mere intuitiv brugeroplevelse, hurtigere indberetninger for slutbrugeren, samt mindre behov for support fra jeres myndighed.

Krav <i>(Hvad)</i>	Kriterier for godkendelse <i>(Hvordan)</i>	Baggrunden for kravet <i>(Hvorfor)</i>	Fordele for anmelder og jeres myndighed
<p>Interaktionsdesign og funktionalitet Løsningen skal leve op til interaktionsdesign for løsninger på Virk som anvist i det fælles designsystem.</p> <p>Funktionalitet og flow skal følge fælles, ensartede konventioner.</p>	<p>Virk gennemgår:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Om interaktionsdesignet er bygget op i overensstemmelse med det fælles designsystem. • Om der er konsistens i brugen af komponenter. F.eks.: <ul style="list-style-type: none"> • Tringuide • Knapper • Link • Udskrivning • Om der introduceres nye udgaver af komponenter der allerede findes i det fælles designsystem. 	<p>Virksomhederne skal på tværs af det offentlige møde ensartet design og interaktion af en høj kvalitet brugervenlighedsmæssigt.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav til løsninger der skal på borger.dk og Virk, og det fælles krav om flow og funktionalitet.</p>	<p>Dette sikrer en bedre og mere intuitiv brugeroplevelse, hurtigere indberetninger for slutbrugeren, samt mindre behov for support fra jeres myndighed.</p>
<p>Genbrug af data Selvbetjeningsløsningen skal genbruge data som det offentlige allerede har modtaget fx CVR, adresser og navne.</p> <p>Hvis brugeren er logget ind, fx med NemID/MitID, skal sådanne oplysninger hentes, så felterne automatisk bliver udfyldt for brugeren.</p> <p>Inden ny- eller videreudvikling af en selvbetjeningsløsning, skal løsningsejeren orientere sig i kataloget over tilgængelige datakilder.</p>	<p>Virk gennemgår:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Om løsningen henter data fra minimum: <ul style="list-style-type: none"> o CVR o AWS (adresser) o Signatur • Herudover gennemgås, om øvrige relevante datakilder er anvendt. 	<p>Virksomhederne skal kun aflevere data til det offentlige én gang.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om genbrug af datakilder</p>	<p>Autoudfyldning sparer tid og besvær for brugeren og bidrager til højere datakvalitet.</p> <p>Samtidig kan det give en mere effektiv sagsbehandling, fordi myndighederne får mulighed for at genbruge eksisterende data.</p>

<p>Validering af felter Der skal være validering af felter i selvbetjeningsløsningen.</p> <p>Du skal gøre brugeren opmærksom på indtastninger, som ikke kan passere valideringen og hjælpe brugeren til at indtaste korrekte data. (Se også emnerne Fejlmeddelelser og Kontekstnær hjælp)</p>	<p>Virk gennemgår:</p> <ul style="list-style-type: none">• Om indholdet i felterne bliver valideret i selvbetjeningsløsningen.<ul style="list-style-type: none">○ F.eks. om et telefonnummer indeholder 8 cifre	<p>Brugeren skal hjælpes til at udfylde felter i løsningen korrekt, så brugeren kan gennemføre løsningen og udføre opgaven korrekt.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om feltvalidering.</p>	<p>Dette sikrer mindre tilbageløb med anmeldere, hvis indberetninger er mangelfulde, mens det sikrer en bedre datakvalitet for indberetningerne.</p>
--	--	---	--

Krav <i>(Hvad)</i>	Kriterier for godkendelse <i>(Hvordan)</i>	Baggrunden for kravet <i>(Hvorfor)</i>	Fordele for anmelder og jeres myndighed
Fejlmeddelelser Fejlmeddelelser bør kort og klart beskrive fejlen, så brugeren kan rette fejlen og komme videre.	Virk gennemgår at: <ul style="list-style-type: none"> • Fejlmeddelelsen kort og klart beskriver fejlen, så brugeren kan rette fejlen og komme videre. 	Fejlmeddelelser bør hjælpe brugeren til at udfylde felter korrekt. Kravet har ophæng i det fælles krav om feltvalidering .	Dette mindsker behovet for dialog med jeres myndighed for support, mens det forbedrer datakvaliteten for indberetninger.
Kontekstnær hjælp Du skal i løsningen hjælpe brugerne med tekst, hvis de ikke udfylder et felt helt korrekt eller har glemt at oplyse nødvendige informationer i en formular. Hjælp til brugerne skal være kontekstnær og handlingsanvisende.	Virk gennemgår at: <ul style="list-style-type: none"> • Hjælpeteksterne er korte, klare og præcise. • Brugeren finder hjælpeteksten ved de enkelte felter i overensstemmelse med det fælles designsystem, herunder at ekstern hjælp åbnes i et separat vindue, så indberetningen ikke afbrydes ved at følge links. 	Hjælp til brugeren fungerer bedst, når den er tilgængelig netop dér, hvor brugerens behov opstår. Kravet har ophæng i det fælles krav om sprog .	Dette mindsker behovet for dialog imellem anmelder og jeres myndighed for support, det sikrer en bedre og mere intuitiv brugeroplevelse, og så forbedrer det datakvaliteten for indberetninger.

Krav <i>(Hvad)</i>	Kriterier for godkendelse <i>(Hvordan)</i>	Baggrunden for kravet <i>(Hvorfor)</i>	Fordele for anmelder og jeres myndighed
<p>Opsummeringsside</p> <p>Selvbetjeningsløsningen skal vise en opsummeringsside, med alle informationer og data, som brugeren har indtastet. Siden vises inden brugeren indsender, sådan som det er vist i det fælles designsystems eksempler.</p>	<p>Virk gennemgår at:</p> <p>Opsummeringssiden korrekt viser de indtastede informationer og data, og evt. manglende informationer.</p>	<p>Opsummeringssiden skal skabe overblik for brugeren over de informationer, som vil blive indsendt.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om flow og funktionalitet.</p>	<p>Dette gør anmelders indberetning hurtigere.</p>
<p>Kvitteringsside</p> <p>Selvbetjeningsløsningen skal afsluttes med en kvitteringsside, som skaber overblik for brugeren, sådan som det er vist i det fælles designsystems eksempler.</p> <p>Virk anbefaler desuden information om sagens videre forløb fx hvornår brugeren kan forvente at få svar.</p>	<p>Virk gennemgår at kvitteringssiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viser at brugeren er færdig og har fuldført selvbetjenings-løsningen med succes. • Kvitteringssiden skal indeholde et dato- og tidsstempel for indsendelse af udfyldelse. • Viser hvilke informationer og data, der er afleveret. • Er printbar. 	<p>Brugeren skal præsenteres for en kort og klar kvitteringsside, der skaber overblik over de indtastede informationer.</p> <p>Kvittering skal vise, at de indtastede informationer er korrekt udfyldt og sendt ind, så anmelder ikke er i tvivl om, at de er færdige med deres indberetning.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om flow og funktionalitet.</p>	<p>Dermed ved anmelder, hvornår deres indberetning er slut, hvilket mindsker misforståelser og dermed behov for support fra jeres myndighed.</p>

Krav <i>(Hvad)</i>	Kriterier for godkendelse <i>(Hvordan)</i>	Baggrunden for kravet <i>(Hvorfor)</i>	Fordele for anmelder og jeres myndighed
Tællerscript Virk's tællerscript skal implementeres og testes.	Virk's tællerscript skal implementeres. Virk tester tælleren ved at gennemføre selvbetjeningsløsningen. Herefter sammenholdes de indkomne data. En gennemført selvbetjeningsløsning registreres med en "Virkstart", en "Start" pr. formularside og en "Completed" registrering.	For at sikre brugervenlige løsninger der er lette at anvende, skal fejl og uhensigtsmæssigheder løbende afhjælpes blandt andet på baggrund af anvendelsesdata. Kravet har ophæng i det fælles krav om indsamling af viden om brugernes anvendelse af digitale løsninger .	Dette mindsker også behovet for support imellem jeres myndighed og anmelder.

Krav <i>(Hvad)</i>	Kriterier for godkendelse <i>(Hvordan)</i>	Baggrunden for kravet <i>(Hvorfor)</i>	Fordele for anmelder og jeres myndighed
<p>Selvbetjeningsløsning tilgængelig for Virk til test</p> <p>Virk skal kunne tilgå og teste løsningen i en testversion i forbindelse med gennemgangen af den.</p> <p>Der skal kunne logges ind med NemID/MitID testcertifikater ved gennemgangen af løsningen.</p> <p>Både Myndighed/leverandør og Virk skal kunne teste i testversionen af løsningen.</p>	<p>Der kan logges ind med NemID/MitID testcertifikater.</p>	<p>Gennemgang af løsningen sikrer, at hele brugerflowet er gennemgået.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav til løsninger der skal på borger.dk og Virk.</p>	<p>Når hele brugerflowet gennemgås af eksterne parter, sikrer man sig, at selvbetjeningsløsninger fungerer hensigtsmæssigt og er gennemførlig.</p>
<p>Testperiode for Virk</p> <p>Virk skal have adgang til at teste selvbetjeningsløsningen efter at leverandøren/myndigheden har testet og meldt klar til godkendelse. Meld løsningen klar til godkendelse via Virk Viden og medsend link til løsningen i test.</p>	<p>Det er angivet i klarmeldingen til test, hvordan Virk kan gennemgå løsningen.</p>	<p>For at sikre at selvbetjeningsløsningerne kan gennemføres, skal Virk kunne gennemføre en test af brugsscenarier i løsningen. Fra login, gennem løsningen over kvitteringssiden og eventuelt til den digitale postkasse.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav til løsninger der skal på borger.dk og Virk.</p>	<p>Når hele brugerflowet gennemgås af eksterne parter, sikrer man sig, at selvbetjeningsløsninger fungerer hensigtsmæssigt og er gennemførlig.</p>

<p>Testdata og cases Der skal leveres testdata og -cases til test af selvbetjeningsløsningen medmindre den uproblematisk kan testes med "tilfældige" data.</p>	<p>Selvbetjeningsløsningen skal kunne gennemføres fra start til slut inkl. evt. kvittering i digital postkasse og tredjeparts godkendelse</p>	<p>Testdata og cases er en forudsætning for at Virk kan lave en realistisk gennemgang af brugsscenarier.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav til løsninger der skal på borger.dk og Virk.</p>	<p>Når hele brugerflowet gennemgås af eksterne parter, sikrer man sig, at selvbetjeningsløsninger fungerer hensigtsmæssigt og er gennemførlig.</p>
<p>Publicering For at en selvbetjeningsløsning kan publiceres, skal myndigheden eller myndighedens leverandør:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klargøre selvbetjeningsløsningerne på deres produktionsmiljø. 2. Klargøre introsiden i DIA og indsætte produktionsurl til løsningen. 3. Klikke på knappen "Anmod om godkendelse af produktionsværdier" 4. Sende en mail Virk's Myndighedsteam myndighedsteam@erst.dk og anmode om publicering. 	<p>N/A</p>	<p>Virk skal anmodes om publicering for at kunne tilrettelægge arbejdsprocesser.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav til løsninger der skal på borger.dk og Virk.</p>	<p>N/A</p>

Krav <i>(Hvad)</i>	Kriterier for godkendelse <i>(Hvordan)</i>	Baggrunden for kravet <i>(Hvorfor)</i>	Fordele for anmelder og jeres myndighed
<p>Fællesoffentlig brugertest for obligatoriske selvbetjeningsløsninger</p> <p>Den fællesoffentlige brugertest skal gennemføres efter selvbetjeningsløsningen er blevet godkendt af Virk</p> <p>Den fællesoffentlige brugertest er ikke et krav for obligatoriske selvbetjeningsløsninger, der opfylder følgende kriterier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selvbetjeningsløsningen har færre end 1000 besøgende pr. år. • Selvbetjeningsløsningen har tidligere bestået den fællesoffentlige brugertest før idriftsættelse (f.eks. i en anden kommune). • Selvbetjeningsløsningen findes inden for et område, hvor tilnærmelsesvis identiske blanketter tidligere er blevet digitaliseret af samme leverandør og har bestået den fællesoffentlige brugertest. 	<p>Den godkendte brugertest skal være Virk i hænde før løsningen publiceres.</p>	<p>Den fællesoffentlige brugertest skal vise, at brugerne kan løse en relevant opgave med et minimum af spild og på en tilfredsstillende måde.</p> <p>Kravet har ophæng i det fælles krav om den fællesoffentlige brugertest.</p>	<p>Den fællesoffentlige brugertest sikrer, at eksterne parter gennemgår og bedømmer jeres løsning, så den kan optimeres derefter.</p>

Vejledning og input til jeres interne test af selvbetjeningsløsninger

- Sørg for at løsningen så vidt muligt ligner det produkt, som skal i produktion. Dette inkluderer:
 - Introside
 - Er al nødvendig information at finde via introsiden? Dette skal du bruge, nyttige links?
 - Er der oplysninger om behandling af persondata?
 - Funktionalitet:
 - Virker alle felter som forventet?
 - Er der tekniske fejl i løsningen?
 - Kan jeg fremprovokere et uønsket scenarie ved f.eks. at åbne og lukke nogle bokse?
 - Feltvalidering:
 - Datakvalitet: Kan jeg indtaste forkerte oplysninger? Kan jeg f.eks. indtaste et beløb forkert vha. bogstaver, for mange/for få tal osv.?
 - Sprog og flow:
 - Er løsningen nem at forstå? Er der en logisk sammenhæng imellem de forskellige trin?

■ Introside

■ Klar, parat, indberet!

- Er det tydeligt for brugeren, hvad han eller hun skal have parat inden de begynder selvbetjeningen? Oplysninger om kontaktpersoner, dokumentation, id-numre, bilag osv.

■ Ekstra information

- Er der behov for at forklare og uddybe nogle begreber eller paragraffer? Hjælp brugeren ved at skrive det på introsiden. F.eks. paragraffer eller baggrundsviden om bestemte fagtermer, som den uerfarne indberetter ikke kender til.

■ Persondata

- Skal du opgive nogle personhenførbare oplysninger i blanketten? Husk at oplyse om det på introsiden.
- Virk holder typisk øje med følgende: Navne på privatpersoner, kontaktinfo, CPR-nr.

- **Selvbetjeningsløsning**
 - **Klik næste indtil du kommer til Trin: Opsummering/sidste trin i løsningen**
 - Er der fejlmeddelelser ved de felter, du forventer (primært obligatoriske)?
 - Hjælper fejlmeddelelsen brugeren til at forstå, hvad de gør forkert? Fortælle de brugeren, hvad de skal gøre?
 - **Fold ud/fold ind**
 - Klik på forskellige radiobuttons. Hvad sker der?
 - Klik på forskellige checkbokse. Hvad sker der?
 - Folder de rigtige felter ind og ud, når brugerne træffer nogle bestemte valg i løsningen?
 - **Sprog og kontekst**
 - Kig på felterne og teksten omkring dem. Giver overskriften/hjælpeteksten omkring dem mening?
 - Kan brugeren forstå hvad de skal indtaste og hvordan de indtaster korrekt?
 - Er al tekst oversat, også tekster i knapper/fejlmeddelelser/hjælpetekster?
 - **Tast forkert**
 - Validerer felterne som forventet på input (cifre, bogstaver, symboler osv.)?
 - Kan jeg indtaste bogstaver i stedet for tal i et felt?
 - Kan jeg indtaste for store eller for små beløb?
 - **Spørg publikum**
 - Få en kollega til at kigge løsningen igennem. Hvad finder han eller hun af fejl?

Ordforklaring

- SSO / Single sign on – er en adgangskontrol egenskab af flere relaterede, men uafhængige itsystemer og applikationer. Med denne egenskab kan en bruger logge på én gang og få adgang til alle systemer uden at blive afkrævet login for hvert system/applikation. Tilsvarende er **single sign-off** egenskaben hvormed én enkelt log-ud-handling afslutter adgangen til flere it-systemer.
- WCAG2.1 - Retningslinjer for Tilgængeligt Webindhold (WCAG) 2.1 omfatter en bred vifte af anbefalinger til, hvordan webindhold kan gøres mere tilgængeligt. Ved at følge disse retningslinjer kan man sikre tilgængelighed for en større gruppe af mennesker med handicap, herunder blinde og svagsynede, døve og hørehæmmede, mennesker med indlæringshandicap, kognitive begrænsninger, begrænset bevægelighed, talehandicap og fotosensitivitet samt mennesker med kombinationer heraf. Ved at følge disse retningslinjer vil man også ofte i almindelighed gøre webindhold mere brugervenligt.
- FBRS - Fælles Brugerrettighedssystem
- AWS – Udstilling af Danmarks adresser
- Tredjeparts godkendelse - en uvildig kontrolinstans f.eks. ifm. Vvs-arbejde eller en revisor godkendelse

Nyttige links

- [Det Fælles Designsystem](#)
- [Fælles krav til offentlige digitale løsninger](#)
- [Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi](#)
- [Den Fællesoffentlige brugertest](#)
- [WCAG 2.1](#)
- [FBRS](#)
- [AWS](#)
- [Implementering af Sikkerhedsstandarten ISO 27001](#)