## Indhold

[Krav til selvbetjeningsløsninger på Virk 2](#_Toc183596419)

[Vejledning og input til jeres interne test af selvbetjeningsløsninger 20](#_Toc183596420)

[Ordforklaring 23](#_Toc183596421)

[Nyttige links 23](#_Toc183596422)

# Krav til selvbetjeningsløsninger på Virk

###### Formålet med Virk er at gøre det nemmere for virksomheder at efterleve krav fra det offentlige – herunder at indberette, registrere, anmelde og ansøge i offentlige selvbetjeningsløsninger. Derfor er en hovedopgave for Virk at stille en ensartet og genkendelig brugerflade til rådighed for virksomhederne, hvor alle selvbetjeninger er samlet og fremstår i ensartet og høj kvalitet. Det betyder at Virk stiller en række krav til de erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger som myndigheder udstiller på Virk.

###### Kravene er baseret på de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier 2011-2015 og 2016-20, herunder de tidligere Fælles krav til digitale løsninger som er besluttet i digitaliseringsstrategien 2016-20, principperne i den fællesoffentlige digitale arkitektur samt de nye fællesoffentlige anbefalinger i regi af digitaliseringsstrategien 2022-25.

##### 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.

### Krav til selvbetjeningsløsninger på Virk og kriterier for godkendelse

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Krav**  *(Hvad)* | **Kriterier for godkendelse**  *(Hvordan)* | **Baggrunden for kravet**  *(Hvorfor)* | **Fordele for bruger og jeres myndighed** |
| **Login**  Er login påkrævet, så skal login ske gennem NemLog-in med anvendelse af MitID.  Der skal etableres *single sign on* (SSO) mellem selvbetjeningsløsningen og Virk, så brugerne ikke skal logge på flere gange.  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. | **Virk gennemgår:**   * At NemLog-in er anvendt, og kan anvendes med MitID. * At der er Single Sign On (SSO) med Virk. | Brugerne skal møde en ensartet og sikker log-in-oplevelse på tværs af det offentlige.  Kravet har ophæng i [Arkitekturregel 2.1: Anvend og udbyg den fællesoffentlige rammearkitektur](https://arkitektur.digst.dk/node/445) | Brugerne skal kun logge på én gang for at gennemføre deres pligter i forhold til det offentlige.  Dette sikrer en bedre brugeroplevelse og nemmere indberetningsproces for brugeren, mens det skaber ensartethed på tværs af jeres myndigheds selvbetjeningsløsninger og deres tilknyttede login-metode. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Krav**  *(Hvad)* | **Kriterier for godkendelse**  *(Hvordan)* | **Baggrunden for kravet**  *(Hvorfor)* | **Fordele for bruger og jeres myndighed** |
| **Brugerrettigheder**  Ved behov for brugerrettigheder skal MitID Erhverv anvendes.  Brugere, der logger på uden de rigtige rettigheder, skal vejledes og ledes hen til der, hvor de kan få rettigheder. | **Virk gennemgår:**   * At MitID Erhverv er anvendt. * 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 | Brugerne skal møde en ensartet brugerrettighedsstyring på Virk, så de ikke skal opsætte deres brugerrettigheder i flere systemer for at anvende selvbetjeningsløsninger på Virk.  Kravet har ophæng i [Arkitekturregel 2.1: Anvend og udbyg den fællesoffentlige rammearkitektur](https://arkitektur.digst.dk/node/445) | Det er en fordel for brugeren, at de kan blive tildelt rettigheder i ét system, som de kan bruge på tværs af offentlige løsninger.  Som administrator i en virksomhed skal du ikke tildele rettigheder til dine kolleger i flere forskellige systemer, men kan nøjes med at gøre det i det fællesoffentlige brugerrettighedssystem. |
| **Signering**  Virk anbefaler, at signeringskomponenter undlades, og brugeren i stedet logger ind i selvbetjeningsløsningen.  Hvis brugeren skal skrive under på selvbetjeningsløsningen, skal den fællesoffentlige signeringskomponent (MitID) anvendes. | **Virk gennemgår**:   * Om den fællesoffentlige signeringskomponent er anvendt (MitID). | Brugerne skal kun forholde sig til én signeringsløsning.  Kravet har ophæng i [Arkitekturregel 2.1: Anvend og udbyg den fællesoffentlige rammearkitektur](https://arkitektur.digst.dk/node/445) og [det fælles designsystem](https://designsystem.dk/) | Anvendes der kun én signeringsløsning, minimeres tidsforbruget til løsning af digitale opgaver.  Dette sikrer også ensartethed på tværs af jeres myndigheds selvbetjeningsløsninger. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Krav**  *(Hvad)* | **Kriterier for godkendelse**  *(Hvordan)* | **Baggrunden for kravet**  *(Hvorfor)* | **Fordele for bruger og jeres myndighed** |
| **Tilgængelig for alle**  Det er et krav, at offentlige myndigheders hjemmesider og selvbetjeningsløsninger skal overholde bestemte standarder for tilgængelighed. | * Som myndighed er det dit ansvar, at din selvbetjeningsløsning bliver udviklet efter gældende tilgængelighedsstandard (WCAG) * Herudover skal dokumentation, der linkes til i introsiden, såsom eksterne pdf'er, opfylde gældende tilgængelighedsstandard (WCAG)   Virk tilgængelighedstester ikke systematisk, men kan påpege mulige tilgængelighedsudfordringer. Det forudsættes, at myndigheder selv har  testet grundigt for tilgængelighed. | Alt indhold skal være tilgængeligt for alle befolkningsgrupper, hvilket indebærer hensyn til alle former for handicap.  Kravet har ophæng i [Webtilgængelighedsloven](https://digst.dk/digital-inklusion/webtilgaengelighed/lovgivning/) og [det fælles designsystem](https://designsystem.dk/kom-i-gang/tjekliste/) | Alle befolkningsgrupper kan tilgå og gennemføre indberetningen.  Der vil være mindre behov for support af brugere med særlige behov til tilgængelighed. |
| **Tilgængelige browsere** Selvbetjeningsløsningen skal kunne vises korrekt i de mest anvendte browsere på Virk og i de relevante versioner.  Hvilke konkrete browsere og hvilke versioner der skal understøttes, bliver opgjort på baggrund af trafikken på  Virk.  Opdateret liste over de mest anvendte browsere på Virk fremgår på [Virk for myndigheder](https://virk.dk/vejledning/virk-for-myndigheder/for-myndigheder-saadan-kommer-man-paa-virk/#Kom-i-gang-) | **Virk gennemgår:**   * Om selvbetjeningsløsningen fungerer i én af de browsere som er angivet på Virk for myndigheder | Brugerne skal kunne gennemføre digitale selvbetjeningsløsninger på de mest anvendte browsere.  Kravet har ophæng i [det fælles designsystem](https://designsystem.dk/kom-i-gang/tjekliste/) | Brugere anvender forskellige browsere, og derfor sikrer man øget tilgængelighed ved at sørge for, at løsningen kan gennemføres på de mest anvendte browsere. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Understøttelse af skærmstørrelser** Løsningen skal understøtte forskellige skærmstørrelser, som brugerne tilgår løsningen på.  Brugere skal opleve, at løsningen tilpasser sig skærmstørrelsen på det anvendte device, og fungerer godt på gængse laptop- og desktop-skærmstørrelser. Applikationen skal altid indeholde samme informationsmængde uanset skærmstørrelse eller enhed. | **Virk laver stikprøver** af om løsningerne understøtter forskellige skærmstørrelser, medmindre myndigheden har en god grund til ikke at understøtte alle skærmstørrelser.  Er en selvbetjeningsløsning ikke responsiv, skal det oplyses på introsiden | Brugerne søger i stigende grad adgang fra mobile enheder, og dermed skal brugeren kunne fuldføre sin indberetning på enheder med forskellige skærmstørrelser.  Kravet har ophæng i [Webtilgængelighedsloven](https://digst.dk/digital-inklusion/webtilgaengelighed/lovgivning/) og i [det fælles designsystem](https://designsystem.dk/kom-i-gang/tjekliste/) | Understøttelsen af flere skærmstørrelser sikrer større brugervenlighed for brugeren. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Krav**  *(Hvad)* | **Kriterier for godkendelse**  *(Hvordan)* | **Baggrunden for kravet**  *(Hvorfor)* | **Fordele for bruger og jeres myndighed** |
| **Introsidens indhold og opbygning** Indholdet skal understøtte og klæde brugeren på til at gennemføre selvbetjeningsløsningen.  Teksterne på introsiden skal være korte og klare med enkle budskaber.  Valg af ord og begreber skal være de samme på introside og i selve selvbetjeningsløsningen. | **Virk gennemgår**:   * Om indholdet kort og klart beskriver opgaven i selvbetjeningsløsningen. * Om indholdselementerne er anvendt på bedste vis, herunder om der anvendes:   + Titel (Krav)   + Kort beskrivelse (Krav)   + Afsnittet Dette skal du bruge   (Krav)   * + Øvrige accordionafsnit   + Persondata på introsiden eller i løsningen (Krav)   + Kontakt (Krav) | Brugeren skal opleve at vide, hvilke oplysninger der er nødvendige for at gennemføre selvbetjeningen og føle sig tryg i at gå i gang.  Brugeren skal undgå fejl, ophold og unødige forhindringer i selvbetjeningsløsningen.  Dette er et Virk krav baseret på [Arkitekturregel 5.1: Design sammenhængende brugerrejser](https://arkitektur.digst.dk/node/454)  Kravet vedr. Persondata har ophæng i [Databeskyttelsesforordningen](https://www.datatilsynet.dk/hvad-siger-reglerne/lovgivning). | Dette sparer tid for brugeren, mens det mindsker behovet for direkte support af brugere. |
| **Flow mellem introside og løsning** Det skal være nemt for brugeren at anvende selvbetjeningsløsningen, og brugeren skal opleve et naturligt flow og progression fra introsiden til løsningen.  Du kan hjælpe brugerne ved i muligt omfang at strukturere løsningen efter samme flow og anvende samme funktionalitet som i andre løsninger, dine brugere typisk anvender.  Løsningen bør så vidt muligt tilpasse sig brugeren på baggrund af de informationer, som brugeren har afgivet | **Virk gennemgår:**   * om 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”. | Brugeren skal opleve, at de modtager en sammenhængende offentlig service og hjælp, der tager udgangspunkt i deres behov – uanset niveauet af digitale kompetencer  Brugeren skal undgå fejl og unødige forhindringer i selvbetjeningsløsningen.  Dette er et Virk krav baseret på [Arkitekturregel 5.1: Design sammenhængende brugerrejser](https://arkitektur.digst.dk/node/454) | Dette sparer tid for brugeren, mens det mindsker behovet for direkte support af brugere. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| i forbindelse med login og undervejs i sin brug af den digitale løsning. |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Krav**  *(Hvad)* | **Kriterier for godkendelse**  *(Hvordan)* | **Baggrunden for kravet**  *(Hvorfor)* | **Fordele for bruger og jeres myndighed** |
| **Introsidens sprog**  Teksterne på introsiden skal være korte og klare med enkle budskaber og grammatisk korrekte.  De skal være forståelige - også for førstegangs-brugere.  Valg af ord og begreber skal være de samme på introside og i selve selvbetjeningsløsningen.  Brugerne skimmer og skanner tekster, derfor anbefaler Virk, at man:   * anvender aktive ord * har 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.   Hvis der foretages en oversættelse af den danske tekst, skal denne reflektere | **Virk gennemgår:**   * 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. | Brugeren skal opleve at være godt klædt på til at gennemføre selvbetjeningsløsningen.  Brugeren skal undgå fejl og unødige forhindringer i selvbetjeningsløsningen.  Dette er et Virk krav baseret på [Arkitekturregel 5.1: Design sammenhængende brugerrejser](https://arkitektur.digst.dk/node/454)  For inspiration se [Digitaliseringsstyrelsens anbefalinger for sprog og skriveguides](https://digst.dk/digital-inklusion/principper-for-digital-inklusion/kommuniker-saa-alle-forstaar-det/vaerktoej-sprog-og-skriveguides/). | Dette sparer tid for brugere, mens det mindsker behovet for direkte support af brugere. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| meningen og indholdet fra den danske version. |  |  |  |
| **Selvbetjeningsløsningens sprog**  Alle tekster i selvbetjeningsløsningen skal være korte og klare for brugeren. | **Virk gennemgår, at:**   * Tekster hjælper brugeren igennem selvbetjeningsløsningen, og klæder brugeren på til at gennemføre den korrekt. * de korrekte og præcise betegnelser fra fagområdet anvendes, så vidt det er muligt at kombinere med et klart og flydende sprog. | For at minimere behovet for support og tid til at gennemføre en selvbetjeningsløsning tilstræbes klart og entydigt sprog.  Selvbetjeningsløsninger på Virk skal primært udvikles til den almindelige bruger og være umiddelbart forståelig uden oplæring.  Dette er et Virk krav baseret på [Arkitekturregel 5.1: Design sammenhængende brugerrejser](https://arkitektur.digst.dk/node/454)  For inspiration se [Digitaliseringsstyrelsens anbefalinger for sprog og skriveguides](https://digst.dk/digital-inklusion/principper-for-digital-inklusion/kommuniker-saa-alle-forstaar-det/vaerktoej-sprog-og-skriveguides/). | Dette forøger brugervenligheden og mindsker behovet for support fra jeres myndighed. |
| **Design af selvbetjeningsløsningens sider** Løsningens sider skal have udtryk og funktionalitet som beskrevet i de eksemplariske løsninger i det fælles designsystem. | **Virk gennemgår:**  At selvbetjeningsløsningen overholder [det](http://www.designsystem.dk/) [Fælles](http://www.designsystem.dk/) [Designsystem](https://designsystem.dk/kom-i-gang/tjekliste/)[:](http://www.designsystem.dk/)   * Løsningen skal tematiseres, så den passer visuelt ind på Virk. * Der skal være en header, der er bygget op som anvist i designsystemet | Brugerne skal på tværs af det offentlige møde et ensartet design af en høj kvalitet brugervenlighedsmæssigt.  Kravet har ophæng i [det fælles designsystem](https://designsystem.dk/kom-i-gang/tjekliste/) | Dette sikrer en bedre og mere intuitiv brugeroplevelse, hurtigere indberetninger for brugeren, samt mindre behov for support fra jeres myndighed. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | * 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. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Krav**  *(Hvad)* | **Kriterier for godkendelse**  *(Hvordan)* | **Baggrunden for kravet**  *(Hvorfor)* | **Fordele for bruger 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:**   * at selvbetjeningsløsningens visuelle udtryk overholder det fælles designsystem. Det gælder blandt andet farver, fonte og former. | Brugerne skal på tværs af det offentlige møde ensartet design og interaktion af en høj kvalitet brugervenlighedsmæssigt.  Kravet har ophæng i [det fælles designsystem](https://designsystem.dk/kom-i-gang/tjekliste/) | Dette sikrer en bedre og mere intuitiv brugeroplevelse, hurtigere indberetninger for brugeren, samt mindre behov for support fra jeres myndighed. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Krav**  *(Hvad)* | **Kriterier for godkendelse**  *(Hvordan)* | **Baggrunden for kravet**  *(Hvorfor)* | **Fordele for bruger og jeres myndighed** |
| **Interaktionsdesign og funktionalitet** Løsningen skal leve op til interaktionsdesign for løsninger på Virk som anvist i det fælles designsystem.  Funktionalitet og flow skal følge fælles, ensartede konventioner. | **Virk gennemgår:**   * Om interaktionsdesignet er bygget op i overensstemmelse med det fælles designsystem. * Om der er konsistens i brugen af komponenter. F.eks.:   + Tringuide   + Knapper   + Link   + Udskrivning * At der ikke introduceres nye udgaver af komponenter der allerede findes i   det fælles designsystem. | Brugerne skal på tværs af det offentlige møde ensartet design og interaktion af en høj kvalitet brugervenlighedsmæssigt.  Kravet har ophæng i [Arkitekturregel 5.1: Design sammenhængende brugerrejser](https://arkitektur.digst.dk/node/454) og i [det fælles designsystem](https://designsystem.dk/kom-i-gang/tjekliste/) | Dette sikrer en bedre og mere intuitiv brugeroplevelse, hurtigere indberetninger for brugeren, samt mindre behov for support fra jeres myndighed. |
| **Genbrug af data** Selvbetjeningsløsningen skal genbruge data som det offentlige allerede har modtaget fx CVR, adresser og navne.  Hvis brugeren er logget ind med MitID, skal login-oplysninger hentes, så relevante felter automatisk bliver udfyldt for brugeren.  Inden ny- eller videreudvikling af en selvbetjeningsløsning, skal løsningsejeren orientere sig i [kataloget over tilgængelige](https://arkitektur.digst.dk/kataloger/datadistributoerkatalog) [datakilder.](https://arkitektur.digst.dk/kataloger/datadistributoerkatalog) | **Virk gennemgår:**   * Om løsningen henter data fra minimum:   + CVR   + AWS (adresser)   + MitID (ved signering) * Herudover gennemgås, om øvrige relevante datakilder er anvendt. | Brugerne skal kun aflevere data til det offentlige én gang.  Kravet har ophæng i [Arkitekturregel 6.1: Del og genbrug data](https://arkitektur.digst.dk/node/456) | Autoudfyldning sparer tid og besvær for brugeren og bidrager til højere datakvalitet.  Samtidig kan det give en mere effektiv sagsbehandling, fordi myndighederne får mulighed for at genbruge eksisterende data. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Validering af felter**  Der skal være validering af felter i selvbetjeningsløsningen.  Løsningen 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**) | **Virk gennemgår:**   * Om indholdet i felterne bliver valideret i selvbetjeningsløsningen.   + F.eks. om et telefonnummer indeholder 8 cifre | Brugeren skal hjælpes til at udfylde felter i løsningen korrekt, så brugeren kan gennemføre løsningen og udføre opgaven korrekt.  Kravet har ophæng i [det fælles designsystem](https://designsystem.dk/komponenter/) | Dette sikrer mindre tilbageløb med brugere, hvis indberetninger er mangelfulde, mens det sikrer en bedre datakvalitet for indberetningerne. |
| **Krav**  *(Hvad)* | **Kriterier for godkendelse**  *(Hvordan)* | **Baggrunden for kravet**  *(Hvorfor)* | **Fordele for bruger og jeres myndighed** |
| **Fejlmeddelelser**  Fejlmeddelelser bør kort og klart beskrive fejlen, så brugeren kan rette fejlen og komme videre. | **Virk gennemgår at:**   * 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 designsystem](https://designsystem.dk/komponenter/) | Dette mindsker brugerens behov for support, mens det forbedrer datakvaliteten for indberetninger. |
| **Kontekstnær hjælp**  Brugerne skal have hjælp, der hvor de evt. er gået i stå i en selvbetjeningsløsning. De skal ikke søge hjælp udenfor løsningen.  Hjælp til brugerne skal være kontekstnær og handlingsanvisende. | **Virk gennemgår at:**   * Hjælpeteksterne er korte, klare og præcise. * Brugeren finder hjælpeteksten ved de enkelte felter i overensstemmelse med det fælles designsystem. * Hvis ekstern hjælp er nødvendig åbnes denne 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 designsystem](https://designsystem.dk/komponenter/) | Dette mindsker brugerens behov for support, det sikrer en bedre og mere intuitiv brugeroplevelse, og så forbedrer det datakvaliteten for indberetninger. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Krav**  *(Hvad)* | **Kriterier for godkendelse**  *(Hvordan)* | **Baggrunden for kravet**  *(Hvorfor)* | **Fordele for bruger og jeres myndighed** |
| **Opsummeringsside** 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](https://designsystem.dk/eksempler/)  [fælles](https://designsystem.dk/eksempler/) [designsystems eksempler.](https://designsystem.dk/eksempler/) | **Virk gennemgår at:**  Opsummeringssiden korrekt viser de indtastede informationer og data samt evt. manglende informationer. | Opsummeringssiden skal skabe overblik for brugeren over de informationer, som vil blive indsendt.  Kravet har ophæng i [det fælles designsystem](https://designsystem.dk/pages/eksempler/opsummering/opsummering-1/) | Dette gør brugers indberetning tryggere, og sikrer en bedre datakvalitet i indberetningen. |
| **Kvitteringsside** Selvbetjeningsløsningen skal afsluttes med en kvitteringsside, som skaber overblik for brugeren, sådan som det er  vist i [det fælles](https://designsystem.dk/eksempler/) [designsystems eksempler.](https://designsystem.dk/eksempler/)  Virk anbefaler desuden information om sagens videre forløb fx hvornår brugeren kan forvente at få svar. | **Virk gennemgår at kvitteringssiden:**   * Viser at brugeren er færdig og har fuldført selvbetjeningsløsningen med succes. * Kvitteringssiden indeholder et dato- og tidsstempel for indsendelse. * Viser hvilke informationer og data, der er afleveret. * Er printbar. | Brugeren skal præsenteres for en kort og klar kvitteringsside, der skaber overblik over de indtastede informationer.  Kvittering skal vise, at de indtastede informationer er korrekt udfyldt og sendt ind, så bruger ikke er i tvivl om, at de er færdige med deres indberetning.  Kravet har ophæng i [det fælles designsystem](https://designsystem.dk/pages/eksempler/kvittering/kvittering-1/) | Dermed ved brugerne, hvornår deres indberetning er slut, hvilket mindsker usikkerhed og misforståelser og dermed behov for support fra jeres myndighed. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Krav**  *(Hvad)* | **Kriterier for godkendelse**  *(Hvordan)* | **Baggrunden for kravet**  *(Hvorfor)* | **Fordele for bruger og jeres myndighed** |
| **Selvbetjeningsløsning tilgængelig for Virk til test**  Virk skal kunne tilgå og teste løsningen i en testversion i forbindelse med gennemgangen af den.  Der skal kunne logges ind med MitID testcertifikater ved gennemgangen af løsningen.  Både Myndighed/leverandør og Virk skal kunne teste i testversionen af løsningen. | Der kan logges ind med MitID testcertifikater. | Gennemgang af løsningen sikrer, at hele brugerflowet er gennemgået.  Dette er et Virk krav baseret på [Arkitekturregel 5.1: Design sammenhængende brugerrejser](https://arkitektur.digst.dk/node/454) | Når hele brugerflowet gennemgås af eksterne parter, sikrer man sig, at selvbetjeningsløsninger fungerer hensigtsmæssigt, og er gennemførlige. |
| **Testperiode for Virk**  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 for myndigheder](https://virk.dk/vejledning/virk-for-myndigheder/for-myndigheder-saadan-kommer-man-paa-virk/#Kom-i-gang-) og medsend link til løsningen i test. | Det er angivet i klarmeldingen til test, hvordan Virk kan gennemgå løsningen. | 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.  Dette er et Virk krav baseret på [Arkitekturregel 5.1: Design sammenhængende brugerrejser](https://arkitektur.digst.dk/node/454) | Når hele brugerflowet gennemgås af eksterne parter, sikrer man sig, at selvbetjeningsløsninger fungerer hensigtsmæssigt, og er gennemførlige. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Testdata og -cases**  Der skal leveres testdata og -cases til test af selvbetjeningsløsningen, medmindre den uproblematisk kan testes med  ”tilfældige” data. | Selvbetjeningsløsningen skal kunne gennemføres fra start til slut inkl. evt. kvittering i digital postkasse og tredjeparts godkendelse | Testdata og -cases er en forudsætning for, at Virk kan lave en  realistisk gennemgang af brugsscenarier.  Dette er et Virk krav baseret på [Arkitekturregel 5.1: Design sammenhængende brugerrejser](https://arkitektur.digst.dk/node/454) | Når hele brugerflowet gennemgås af eksterne parter, sikrer man sig, at selvbetjeningsløsninger fungerer hensigtsmæssigt, og er gennemførlige. |
| **Publicering**  For at en selvbetjeningsløsning kan publiceres, skal myndigheden eller myndighedens leverandør:   1. Klargøre selvbetjeningsløsningerne på deres produktionsmiljø. 2. Klargøre introsiden i Virk Redigering og indsætte produktionsurl til løsningen. [Se evt. vejledning til Virk Redigering](https://virk.dk/vejledning/virk-for-myndigheder/vejledning-virk-redigering/). 3. Sende en mail Virk’s Myndighedsteam   [myndighedsteam@erst.dk](mailto:myndighedsteam@erst.dk) og anmode  om publicering. | N/A | Virk skal anmodes om publicering for at kunne tilrettelægge arbejdsprocesser.  Dette er et Virk krav baseret på [Arkitekturregel 5.1: Design sammenhængende brugerrejser](https://arkitektur.digst.dk/node/454) | N/A |

# 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 bruger 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? Fortæller 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 it-systemer 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.

###### *WCAG* - Retningslinjer for Tilgængeligt Webindhold (WCAG) 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 svagtsynede, 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](https://designsystem.dk/)

##### [Guide til gode brugeroplevelser](https://digst.dk/digital-inklusion/brugeroplevelse/)

##### [Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi](https://digst.dk/strategier/digitaliseringsstrategien/)

#### WCAG

#### [FBRS](https://digst.dk/it-loesninger/nemlog-in/)

#### [AWS](http://www.aws.dk/)

##### Implementering af Sikkerhedsstandarten ISO 2700