

Sjekkliste for  
sammenhengende tjenester  
v. 2.5 – 04.01.22

# Om verktøyet (1:2)

Når vi bygger en sammenhengende tjeneste eller livshendelse på tvers av aktører og systemer, så bygger vi i praksis et økosystem. Dette er et verktøy for å operasjonalisere og få oversikt over alle aspekter ved det økosystemet en livshendelse eller sammenhengende tjeneste nødvendigvis skal bli. Verktøyet viser alle områder det er nødvendig å få kontroll på for å lykkes med samhandling i etablering og forvaltning.

- Miro-verktøyetets første sirkel har en viss sammenheng og piler viser veien videre til neste naturlige område.
- Den andre sirkelen har ikke tilsvarende behov for sammenheng eller rekkefølge, og fylles ut etter som man arbeider seg igjennom sjekklister og andre resultater av innsiktsarbeid
- Midtområdet skal fange opp der man gjennom arbeidet identifiserer behov fra felles økosystem, eller man tror at elementer fra eget arbeid burde bli en del av felles økosystem. Også behov fra felles økosystem som ikke dekkes i dag bør identifiseres og meldes inn. Erfaring er at hvis en har et behov, så har ofte flere det

Første gang verktøyet brukes anbefales det å starte med aktørene og svare på sjekklisten. Følg pilene (med klokka) fra arbeidsområde til arbeidsområde og svar på sjekklister så langt dere har kunnskap på nåværende tidspunkt.

Bruk verktøyet i tidlige faser for å identifisere hva dere vet og ikke vet, deretter tas verktøyet fram ved visse milepæler for å identifisere ny kunnskap og nye/mer detaljerte behov. Viktige milepæler kan være

- Prioritering av nye tiltak innen samme livshendelse/sammenhengende tjeneste
- Arbeidet har flyttet seg videre mellom fasene Starte sammen, Forme sammen og Levere sammen
- Innsiktsfase eller annet analysearbeid er gjennomført og man ønsker å se hvordan ny kunnskap påvirker helhetsbildet

Tjenestekjede-området er kanskje kjernen i verktøyet, siden man her arbeider med brukerreise og etter hvert prosesser hvor hendelser, data og tjenester blir identifisert og omformet til løsninger til beste for innbygger og forvaltning. Til hjelp i dette arbeidet tilbyr verktøyet en mal for Tjenestekart.

Tjenestekartet bidrar til å oversette resultater fra innsiktsarbeid til hendelser, data og tjenester. I dette kan man identifisere hvilke aktører og ev. eksisterende systemer og registre som blir involvert, og hvordan avhengigheten er mellom disse.

**Ta verktøyet i bruk. Vær ikke bundet av kompletthet eller rekkefølge. Bruk verktøyet til å skape verdi for det arbeidet dere skal realisere.**

# Mer om verktøyet (2:2)

Verktøyet kan brukes gjennom alle faser av arbeidet med sammenhengende tjenester. Starte med å identifisere hva dere vet, og hva dere ikke vet. Begynn overordnet og konkretiser etter som kunnskapen øker. Digdir har laget en modell for styring av sammenhengende tjenester, og denne har tre faser.

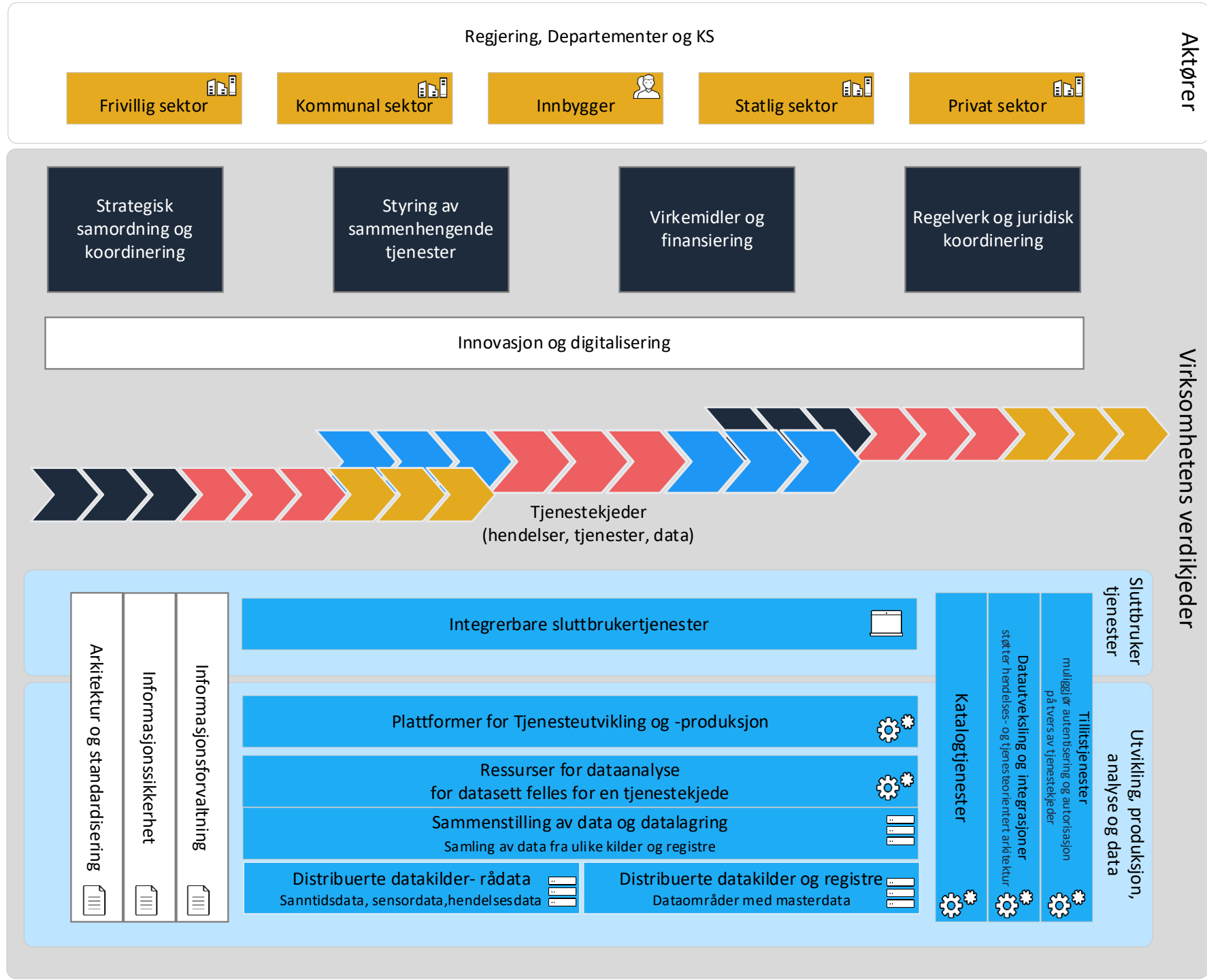
- I fasen [Starte sammen](#) kan dere bruke verktøyet til å identifisere det dere allerede vet, og også å finne områder hvor dere ikke vet nok som krever videre innsats. Starte med å finne de viktigste aktørene, og så hvilken samarbeidsform som er ønskelig eller mulig nå i tidlig fase. Identifiser overordnet hva den sammenhengende tjenesten består av og hva som er neste steg for å få innsikt i hele eller deler av tjenesten/livshendelsen. Prøv å finne ut om det er incentivordninger, metodikker etc dere kan ha fordel av å bruke, og gjør en innledende analyse av hvilke regelverk som berøres av den sammenhengende tjenesten. Identifiser det dere vet til nå om eksisterende ressurser; Hendelser, data, tjenester, arkitekturer og datasett, samt IT-løsninger. Er det ressurser fra felles økosystem eller sektorøkosystem dere kan ta i bruk?
- I fasen [Forme sammen](#) kan dere bruke verktøyet i større grad til å operasjonalisere eller konkretisere det dere har lært fra forrige fase. En tilnærming er å ta utgangspunkt i Tjenestekjede og utarbeide tjenestekart basert på brukerreise og andre resultater fra innsiktsfasen. Identifikasjon av hendelser, data og tjenester vil bidra til å bedre forstå hva som er nødvendig under de andre arbeidsområdene.
- I fasen [Levere sammen](#) kan dere bruke verktøyet til å sikre at all avhengighet mellom tiltak, hendelser, prosesser, tjenester etc er identifisert og at styring, finansiering og planlegging tar hensyn til alle aspekter. Det er også nå på tide å etablere forvaltningsstyring, kontrakter og rutiner. Sørg for at alle ressurser som skal etableres eller endres er identifisert, og at alle avhengighet mellom ressursene er avklart og håndteres.
- Forskjellige områder av den sammenhengende tjenesten eller livshendelsen vil være i forskjellige faser.

# Felles økosystem

Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling er en måte å samhandle på og en samling verktøy og løsninger, som skal bidra til at offentlige tjenester oppleves som sammenhengende for brukerne, uansett hvilken offentlig virksomhet som tilbyr dem.

- Er det ressurser i Felles økosystem som kan tas i bruk framfor å bygge eget? Tjenester, standarder, veiledere, beste praksis etc. Er det ressurser fra Felles økosystem som man er forpliktet å ta i bruk?
- Er det ressurser i et sektor-økosystem som kan tas i bruk?
- Er det ressurser i Felles økosystem eller sektor-økosystem som mangler og som bør tilbys? Meld inn behov
- Er det ressurser som bygges i denne sammenhengende tjenesten som bør bli en del av Felles økosystem eller et sektor-økosystem?

# Modell for økosystem og sammenhengende tjenester



# Aktører og samarbeid

- Har dere identifisert de viktigste aktørene i den sammenhengende tjenesten?
  - Hvem er hovedaktørene/tjenesteleverandørene?
  - Hvem er andre aktører og interessenter?
  - Hvilke aktører er tilbydere, og hvilke aktører er konsumenter?
- Har dere etablert et samarbeid med hovedaktørene for den sammenhengende tjenesten?
  - Er det utarbeidet et aktørkart med oversikt over hvilke tjenester de forskjellige aktørene kan bidra med inn i denne sammenhengende tjenesten?
  - Er det utarbeidet en oversikt over regelverk som setter rammene for de ulike tjenestene som disse aktørene opererer under?
- I videre faser vurderes samarbeidsform, grad av formalisering og forpliktelse.
  - Har dere avklart i hvor stor grad aktørene er avhengig av hverandre i utvikling og forvaltning av den sammenhengende tjenesten?
  - Har dere oversikt over hvilke tjenester som kan utvikles uavhengig av hverandre, og hvilke må dere samarbeide om?

# Strategisk samordning og koordinering

- Går samarbeid på tvers av sektorer eller departementsansvar?
- Må dere sikre forpliktelse også på departementsnivå?
  - I eget departement
  - På tvers av flere departement
  - I KS
- Sammenfaller dette arbeidet med eksisterende planer/tiltak innad eller på tvers av virksomheter?
- Kan eksisterende tiltak ta deler av oppdrag eller er det behov for harmonisering av arbeidene?

# Styring av sammenhengende tjenester

- Er det etablert styringsmodell for oppdraget som sikrer tilstrekkelig styring, eierskap og involvering av alle aktører?
  - Er det formålstjenlig å differensiere på type aktører?
  - Kan mer uformelle samarbeidsformer brukes? For eksempel der partene har samme prioritering, og tilnærmet lik innsats og gevinst.
- Hvordan innretter dere etableringen for å sikre god og effektiv forvaltning (governance) av tjenestene på tvers av virksomheter? Hvilke forvaltningsmodeller er mulige/ønskelige for denne/disse tjenestene?



# Virkemidler og finansiering

- Er det etablert prinsipper og avtaler for finansieringsordninger, deling av kostnad etc i forbindelse med oppstart av samarbeidet?
- Har dere sett på felles offentlige ordninger? Stimulab, kommunale og andre incentivordninger?
- Hvordan sikrer dere prioritet, ressurser, finansiering og riktige rammebetingelser på tvers av alle aktører?

# Regelverk og juridisk koordinering

## Helhetlig regelverk for sammenhengende tjenester

- Har dere gjennomført en innledende vurdering av regelverket virksomheten fungerer innenfor, for å se om noen av disse har relevans/hindringer for den sammenhengende tjenesten/tjenestekjeden:
  - Generelle regelverk som POL/GDPR, arkivlov, forvaltningslov, økonomireglement for staten, offentlighetslov etc.
  - Regelverk aktørene forvalter (feks. utdanningslov, arbeidsmiljølov, integreringslov).
- Er det utfordringer i regelverket som må løses? Start tidlig. Sjekk veileder for digitaliseringsvennlig regelverk.
- Er det aspekter ved regelverket som påvirker hvordan dere innretter tjenestene?

# Innovasjon og digitalisering

- Er det identifisert behov for å skaffe dere innsikt eller teste ut hypoteser rundt hele eller deler av tjenestekjeden? Har dere undersøkt
  - mulighet for å skaffe innovasjonsmidler? Sjekk ut mulighetene for støtteordninger til spesielle innovasjonsområder
  - om det finnes aktuelle veiledere/metodikk for innsikt, brukerorientering, innovasjon etc.?
  - om det finnes gode eksempler på praksis/erfaring rundt etablering av samarbeid, styringsmekanismer og metodikker for gjennomføring?
- Har dere tenkt på hvordan dere kan ta i bruk teknologi og hvilke teknologier som kan bidra til å forbedre, effektivisere og automatisere tjenestene og/eller prosessene i den sammenhengende tjenesten?
- Hvordan vil dere jobbe parallelt med realisering av avklarte tiltak samtidig som dere får innsikt i problemstillinger med større grad av usikkerhet ?
  - Har dere vurdert en bimodal tilnærming? (*Gartner: **Bimodal** is the practice of managing two separate but coherent styles of work: one focused on predictability; the other on exploration*)
  - Hvordan identifiserer dere tiltak som kan realiseres nå?
  - Planlegger dere å få økt innsikt gjennom uttesting av konsept, og/eller gjennom pilotering av minimumsløsninger?
  - Hvordan får dere til å dele innsikt med andre som har tilsvarende utfordringer, slik at vi løser de helhetlige behovene til alle livshendelsene?



# Tjenestekjeder



Få innsikt i de sammenhengende tjenestene

- Har dere:
  - Utarbeidet brukerreiser for tjenestene og de sammenhengende tjenestene?
  - Etablert oversikt over informasjonsflyt?
  - Brutt opp tjenestekjeden for å identifisere aktører og aktørenes egne prosesser og hvordan disse harmoniserer med den sammenhengende tjenesten som skal etableres?
  - Identifisert hendelser som trigger de ulike tjenestene og prosessene i den sammenhengende tjenesten?
  - Er det utarbeidet en oversikt over regelverk som setter rammene for de ulike tjenestene som vil utgjøre den sammenhengende tjenesten?
- Utarbeid et tidlig tjenestekart. Tjenestekartene detaljeres etter hvert som dere får økt innsikt og kunnskap i arbeidet.
  - Knytt aktørkartet (se under aktør) til tjenestekartet for oversikt over eierskap, tilbyder/konsument av tjenester.
  - Har hendelse, tjeneste eller data (registre, datasett) potensiale til å bli en fellestjeneste for sektor, offentlig forvaltning eller også privat/frivillig sektor?

# Informasjonsforvaltning og informasjonssikkerhet

- Er det etablert gode rutiner for informasjonsforvaltning for den sammenhengende tjenesten? Sjekk veileder for Orden i eget hus.
- Forvaltes nødvendige data slik at de kan brukes på tvers av virksomheter (kvalitet, semantikk, tilgjengelighet, forvaltning av løsning)
- Er det identifisert behov for informasjonsforvaltning på tvers av virksomheter?
  - Hva må den enkelte virksomhet gjøre på vegne av seg selv og ev. andre?
  - Hva vil forvaltningslov og arkivlov kreve av tjenestene på tvers av virksomheter?
- Har dere identifisert data på konseptuelt nivå, klassifisert og identifisert sensitivitet. Kartlagt regulatoriske begrensninger.
- Følges NSMs grunnprinsipper for informasjonssikkerhet ved utviklingen av den sammenhengende tjenesten?
- Ivaretar dere innebygd personvern gjennom arbeidet med den sammenhengende tjenesten?
- Er det gjort en innledende risikovurdering av bruk og deling av informasjon, og følges denne opp gjennom fasene i arbeidet? Husk at risiko og krav til informasjonssikkerhet kan være forskjellig i den enkelte virksomhet, og risikobildet kan endre seg ved deling og sammenstilling av data.
- Hvordan håndteres sikkerhetshendelser, overvåking, logging og sporing i etablering og forvaltning av den sammenhengende tjenesten? Se også veileder for styring av informasjonssikkerhet.

# Arkitektur og standardisering

- Har dere det etablert samarbeid hvor det arbeides med tilstrekkelig harmonisert arkitektur for samhandling på tvers av virksomhetene? Hva må være felles og hva håndterer den enkelte virksomhet?
- Er det etablert føringer som skaper minst mulig avhengigheter mellom virksomhetene?
  - hvordan tjenestekjedene bør deles opp i hendelser, tjenester, data
  - inndeling i prosesser og underprosesser
- Er det utarbeidet en overordnet omforent arkitektur for hele/deler av den sammenhengende tjenesten som samhandlingsaktørene er enige om?
  - Har kunnskap og krav fra arbeidet så langt blitt innarbeidet som en del av målarkitekturen?
  - Er det vurdert hvilke referansearkitekturer som er aktuelle i løsningene?
  - Er hendelser beskrevet i henhold til en referansearkitektur?
  - Er det avklart hvilke standarder som skal benyttes? Hvilke er obligatoriske, og hvilke er veiledende? Sjekk Referanse katalog for IKT-standarder.
- Har dere oversikt over hvilke data dere trenger i denne sammenhengende tjenesten?
  - Har dere en oversikt over hvordan disse opplysningene deles i dag og hvordan delingen eventuelt kan forbedres/effektiviseres?
  - Er det hendelsesdata som vil bidra til å etablere sammenhengende tjenester?
- Er de overordnede arkitekturprinsippene vurdert og blitt en del av målarkitekturen?
- Hvordan harmoniserer målarkitekturen for den sammenhengende tjenesten med arkitekturen i felles økosystem?

# Integrerbare sluttbrukertjenester



- Er det komponenter som kan inngå som byggeklosser i tjenestekjeden?
  - Finnes det sluttbrukertjenester/fellesløsninger i Felles økosystem eller eventuelle sektorøkosystem som kan integreres i tjenestekjeden?
  - Finnes det eksisterende sluttbrukertjenester/applikasjoner hos aktørene som kan brukes eller videreutvikles?
  - Hvordan bør funksjonalitet samles i nye applikasjoner?
- Kan tjenesten gjenbrukes i andre tjenester?
  - I offentlige tjenester?
  - Som verdiøkende tjenester for private aktører?

# Tjenesteutvikling og tjenesteproduksjon



- Hvordan skal sammenhengende tjenester utvikles og bygges?
  - Hvordan skal enkelttjenester utvikles og bygges?
  - Hvilke fellesplattformer er det aktuelt å benytte, som AltinnTjenester, FIKS etc?
  - Hvilke teknologier skal benyttes?
- Hvordan skal den sammenhengende tjenesten driftes og forvaltes?
  - Organisatorisk, styring og finansiering?



# Datakilder og registre



- Hvilke data skapes i de ulike tjenestene i den sammenhengende tjenesten og i hvilken datakilde/register skal disse lagres?
- Har dere oversikt over i hvilke sentrale datakilder og registre dataene som inngår i sammenhengende tjenesten finnes i
  - Hvem eier og forvalter disse?
  - Vil databehovet kreve lovhjemmel, og har dere et behandlingsgrunnlag?
  - Har registereier lov til å dele dataene?
- Er det andre data som kan supplere datasett fra registrene som vil berike databehovet og bidra til en bedre tjeneste? Gjennom f.eks.
  - Sammenstilling av data
  - Dataanalyse, f.eks. KI

# Katalogtjenester



- Har dere kartlagt om dataene dere trenger er beskrevet i data.norge.no eller i en annen datakatalog?
  - Er aktuelle begreper og informasjonsmodeller beskrevet?
  - Er API-ene dere trenger beskrevet?
- Har dere kartlagt om tjenestene som er aktuelle som en del av tjenestekjeden er beskrevet i data.norge.no eller i en annen datakatalog?
- Har dere kartlagt om hendelser som trigger tjenestene i tjenestekjeden er beskrevet i data.norge.no eller i en annen datakatalog?
- Har dere beskrevet tjenester, hendelser og data som er en del av den sammenhengende tjenesten i data.norge.no eller i en annen datakatalog?

# Datautveksling og integrasjoner



- Hvilke aktører er med i hvilke datautvekslinger?
  - Bygges samhandlingen på en slik måte at man sikrer minst mulig avhengighet mellom virksomheters prosesser, tjenester og hendelser?
- Har dere kartlagt hvordan dere kan integrere sluttbrukertjenester i den sammenhengende tjenesten?
- Er det etablert en løsning for å publisere og/eller lytte på hendelser som oppstår i en tjeneste?
- Er det kartlagt hvordan datautveksling skal foregå?  
Skal dataene utveksles via
  - API (sanntidsoppdatering)?
  - Melding (sending)?
  - Filer?
- Hvordan forholder datautveksling og integrasjoner seg til det
  - Regulatoriske; lovhjemmel, krav til dataminimering?
  - Organisatoriske; forvaltning og finansiering?
  - Semantiske; beskrivelser og utvekslingsformater?
  - Tekniske; standardiserte tekniske grensesnitt?
  - Informasjonssikkerhet; krav til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet til informasjonen ved utveksling?
- Sjekk Nasjonal verktøykasse for deling av data

# Tillitstjenester



- Tilgangsstyring på personnivå
  - Har dere kartlagt hvilket autentiseringsnivå som er nødvendig for sluttbruker i de ulike tjenestene?
  - Har dere kartlagt hvilken autentiseringsløsning som er aktuell?
  - Har dere identifisert behov for samtykke fra innbygger i de ulike tjenestene?
  - Har dere identifisert behov for representasjon (rett til å opptre på vegne av)?
- Tilgangsstyring på virksomhetsnivå
  - Har dere kartlagt hvordan virksomheter skal identifiseres og adresseres, og på hvilket nivå selve autentiseringen skal ligge? Sjekk veileder for virksomhetsautentisering

# Sammenstilling av data og dataanalyse



- Er det behov for sammenstilling av data til analyse og viderebruk?
  - Hvilke data kan sammenstilles?
  - Gir sammenstillingen av data behov for ny vurdering av sensitivitetsgrad?
- Hvilke aktører skal lage og tilby disse tjenestene?
  - Aktører i den sammenhengende tjenesten, fellestjeneste for offentlig sektor eller andre aktører?
- Hvordan forholder sammenstilling og analyse seg til det
  - Regulatoriske; lovhjemmel, krav til dataminimering?
  - Organisatoriske; forvaltning og finansiering?
  - Semantiske; beskrivelser og utvekslingsformater?
  - Tekniske; standardiserte tekniske grensesnitt?
- Er det kartlagt om dataanalyse kan føre til en forbedret tjeneste?
  - Hvilke data kan/bør analyseres?
  - Hva er formålet med analysen?
  - Hva vil være effekten?

# Veileder til Tjenestekart

# Tjenestekart

- Tar utgangspunkt i **brukerreisen**
- Viser **aktørene** som er tjenesteleverandører, men ikke prosessene for å levere tjenesten
- Tjenestekart viser hvilke **hendelser** som trigger en **tjeneste** og hvilke **data** som opprettes eller endres
- Tjenestekart viser hvor det er **brudd/hindringer** på juridisk, organisatorisk, semantisk eller teknisk nivå

Fase

Fase 1

Fase 2

Brukerreise

Hendelse

Tjeneste levert av

Aktør A

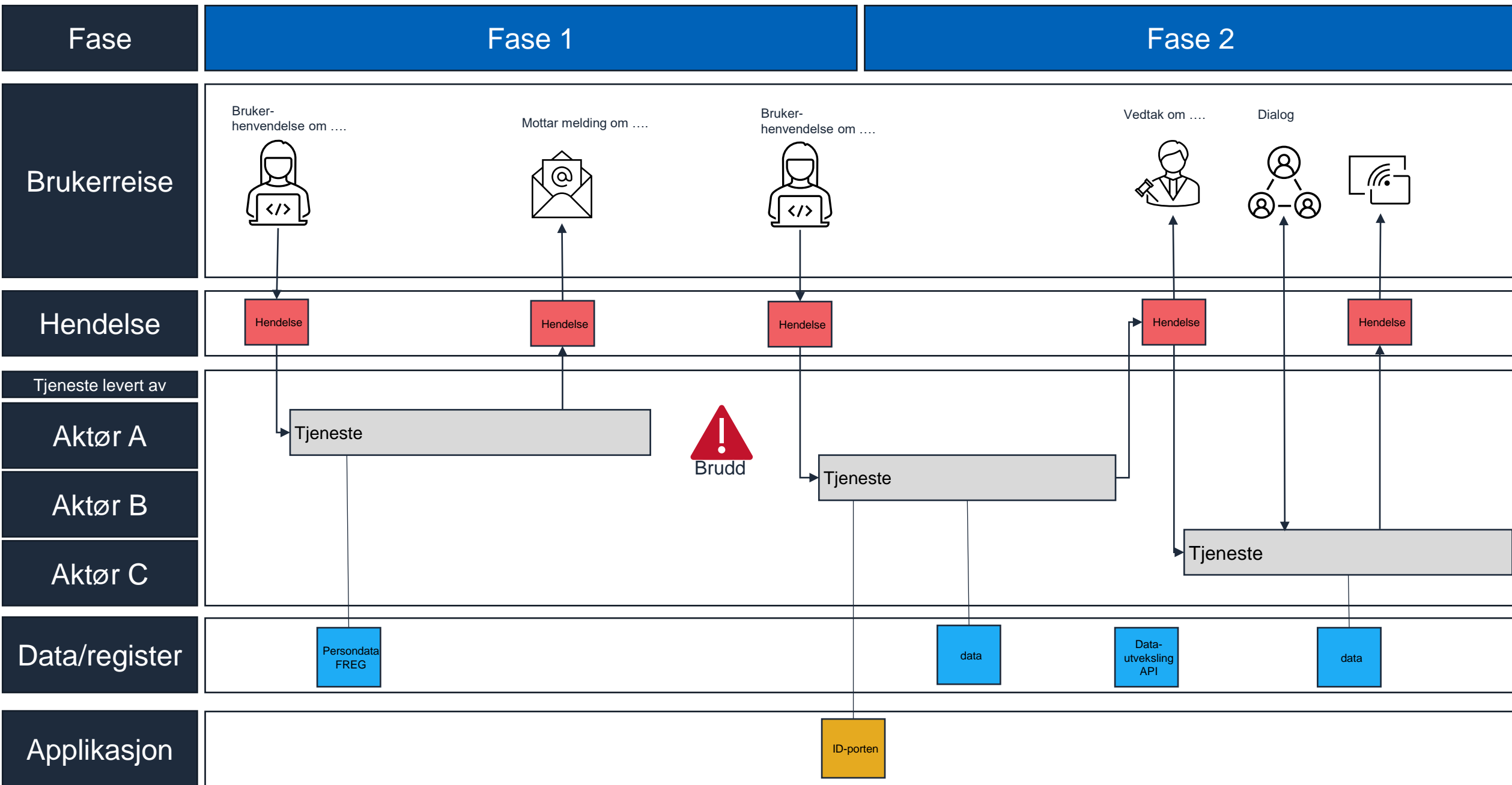
Aktør B

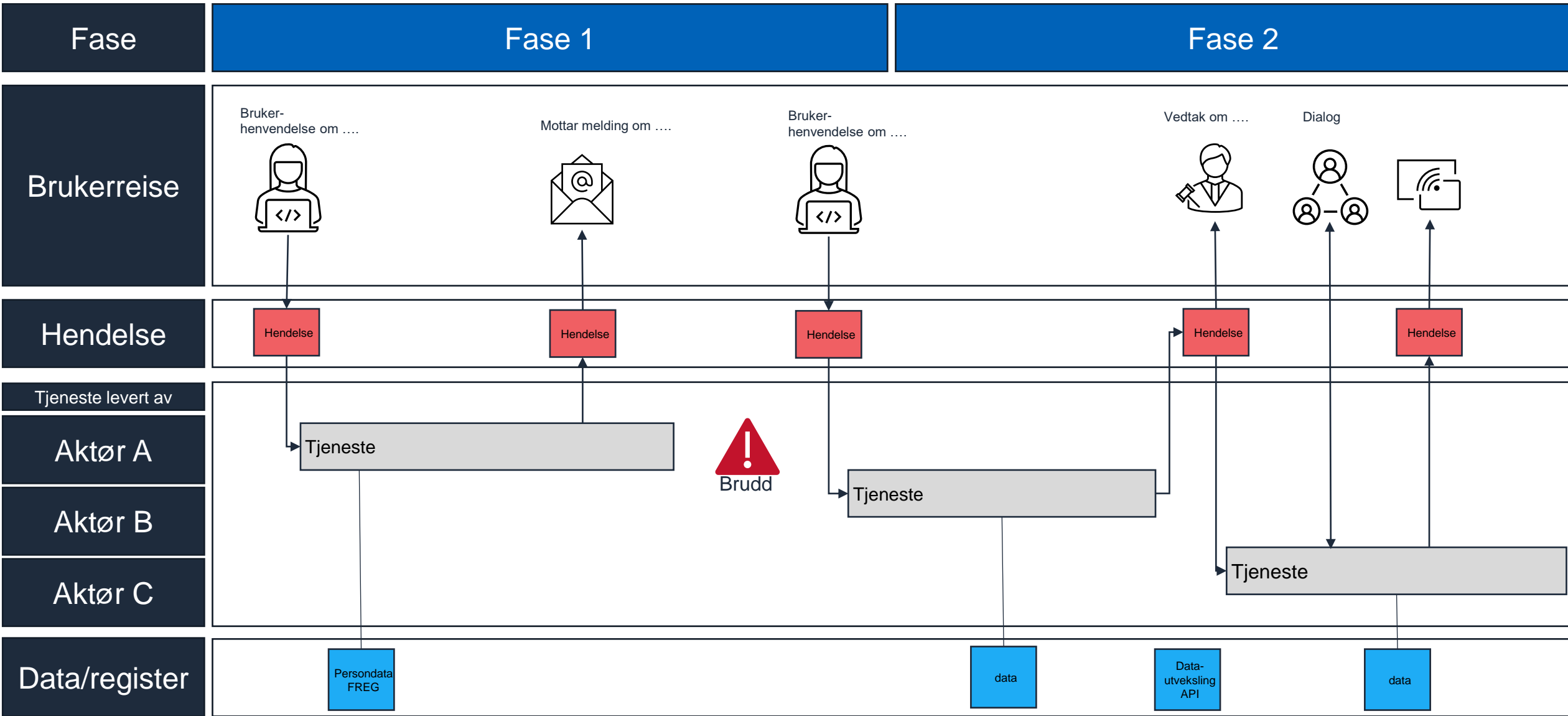
Aktør C

Data/register

Applikasjon







# Eksempler på hendelser

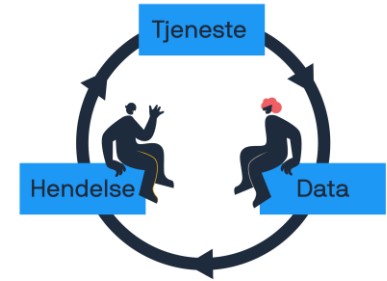
- Brukerhenvendelse mottatt
- Søknad sendt
- Samtykke gitt
- Avtale signert
- Vedtak fattet
- Frist utløpt
- Varsel/notifikasjon

# Eksempler på brudd/hindringer



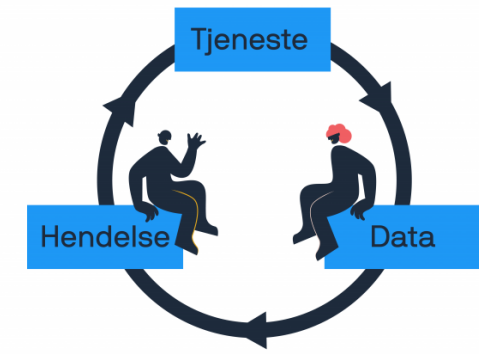
- **Hjemmel** mangler for utveksling av data mellom to aktører/tjenester
- Nødvendige **avtaler** er ikke inngått mellom aktører/tjenesteleverandører
- Data, tjenester eller hendelser er ikke delt, og/eller ikke **beskrevet** på en standardisert måte
- Løsningene har ikke nødvendige **grensesnitt** for å kunne integrere tjenesten med andre tjenester

# Hovedbegreper – relatert til fagområdet sammenhengende tjenester



- **hendelse**  
endring i en aktørs livssyklus som kan utløse behov for tjenester.
- **tjeneste**  
avgrenset sett av aktiviteter som utføres av eller på vegne av en virksomhet for en aktør
- **data**  
avgrenset og selvstendig mengde representasjon av informasjon, som gir mening i en gitt kontekst.
- **tjenestekjede**  
kjede av tjenester hvor en tjeneste kan bruke resultatet fra en eller flere andre tjenester
- **sammenhengende tjenester**  
tjenester som oppleves helhetlig for brukerne, uavhengig av hvilke virksomheter som tilbyr dem

# Sammenhengende tjenester



- Sammenhengende tjenester består av hendelser, tjenester og data.
- En hendelse kan føre til behov for en tjeneste, tjenesten bruker og fører til endring i data. Endring i data kan føre til en ny hendelse som igjen fører til behov for tjenester. Da snakker vi om en kjede av tjenester. Hvis denne kjeden fremstår sammenhengende for brukeren snakker vi om *sammenhengende tjenester*.
- Hvis det er hindre i flyten mellom hendelse, tjeneste eller data, så får man en dårlig tjenestekjede. Årsaken til hindrene kan være juridisk, organisatorisk, semantisk og teknisk. Digdir's viktigste rolle er å hjelpe til med å fjerne slike hindre.