

Informationsmateriale til leverandørerne om

Den fælleskommunale Serviceplatform

Version 1.1, december 2013

Den fælleskommunale Serviceplatform

Fra 1. januar 2014 åbner den fælleskommunale Serviceplatform for kommunerne og deres leverandører. Serviceplatformen er basalt set en integrationsplatform, et knudepunkt, der på tværs af teknologier og på enkel, skalerbar og fleksibel vis kan integrere data og funktionalitet fra forskellige fag- og kildesystemer. Disse bliver udstillet som services til brug for KOMBITs fælleskommunale it-løsninger. Da KOMBIT har foretaget udbuddet af Serviceplatformen på kommunernes vegne, er Serviceplatformen samtidig en del af kommunens eget it-miljø, og brugen af Serviceplatformen kan derfor også skrives ind i udbudsmaterialet for kommunens egne it-løsninger.

I dette informationsmateriale kan du bl.a. læse om Serviceplatformen, hvordan den anvendes og de fordele, der er for både leverandører og kommuner ved at anvende Serviceplatformen, Materialet er dog specifikt udarbejdet med henblik på leverandører. Forrest i materialet finder du en begrebsoversigt, der forklarer de begreber, der bliver anvendt i materialet og i forbindelse med leverandørers brug af Serviceplatformen. Materialet slutter med at illustrere Serviceplatformens sammenhæng til Støttesystemerne i den fælleskommunale rammearkitektur.

Har du yderligere spørgsmål om Serviceplatformen, kan du læse mere på kombit.dk/serviceplatform eller rette henvendelse til projektet på serviceplatformen@kombit.dk.

Indholdsfortegnelse

Begrebsoversigt	3
Baggrund	4
Gevinster ved Serviceplatformen	5
Den tekniske løsning	7
Serviceplatformens miljøer	8
Testdata	8
Service mål	8
www.serviceplatformen.dk	9
Proces for indgåelse af serviceaftale	10
Integrations typer	11
Service typer	11
Integrations- og service typer	11
Afregning for brug af Serviceplatformen	12
KOMBIT understøtter leverandørers brug af Serviceplatformen	13
Sådan kommer din virksomhed i gang	13
Serviceplatformens sammenhæng til Den fælleskommunale Rammearkitektur	14

Begrebsoversigt

I dette informationsmateriale optræder en række begreber, som du kan læse betydningen af herunder, og som er relevante i forbindelse med kommunernes brug af Serviceplatformen:

Administrator	Har rettigheder til at administrere adgang og tildeling af roller. Leverandørens administrator er den første der bliver oprettet på Serviceplatformen.
Anvendersystem	Leverandørens it-system, der benytter eller potentielt kan benytte services på Serviceplatformen. For at få adgang skal anvendersystemet identificere sig med et validt FOCES certifikat
Bruger	Har udelukkende læseadgang på Serviceplatformen
Databehandlingsaftale	En aftale, der giver KOMBIT og leverandører af data til kommunal opgaveløsning bemyndigelse til at levere data via Serviceplatformen
Databehandlingsansvarlig	Har bemyndigelse til at indgå serviceaftaler på en kommunes vegne om køb og brug af data fra Serviceplatformen
Kildesystem	Systemer der indeholder de data, der anvendes af systemer i kommunerne, eksempelvis CPR, grunddata eller fagsystemer.
Leverandør	Aktøren, der udbyder et antal anvendersystemer. En kommune kan også agere som leverandør, hvis den selv ejer/drifter systemer, der skal kobles på Serviceplatformen.
Medarbejdercertifikat	Medarbejdercertifikat kaldes i daglig tale også digitalt certifikat, NemID eller digital signatur. Medarbejdercertifikatet bruges til at identificere en medarbejder fra en bestemt kommune eller virksomhed. Certifikatet bruges, når man skal logge på en offentlig it-løsning, sende signerede e-mails eller underskrive dokumenter online på vegne af kommunen eller virksomheden. Medarbejdercertifikatet anskaffes af virksomhedens administrator (LRA), som er bemyndiget af virksomheden til at bestille certifikater hos DanID.
Service	Er en pakke af data, et system el. register, som en kommunen kan købe sig adgang til på Serviceplatformen. Behovet opstår ofte, når en kommune er i gang med at anskaffe en it-løsning. Det er typisk den pågældende leverandør af denne it-løsning, der anmoder om adgang til en service.
Serviceaftale	Indgås mellem en kommune og dens leverandør af it-systemer. Aftalen fastslår, hvilken service kommunen, og derigennem kommunens leverandør, har adgang til.
Servicekatalog	Listen over alle de udstillede services på www.serviceplatformen.dk

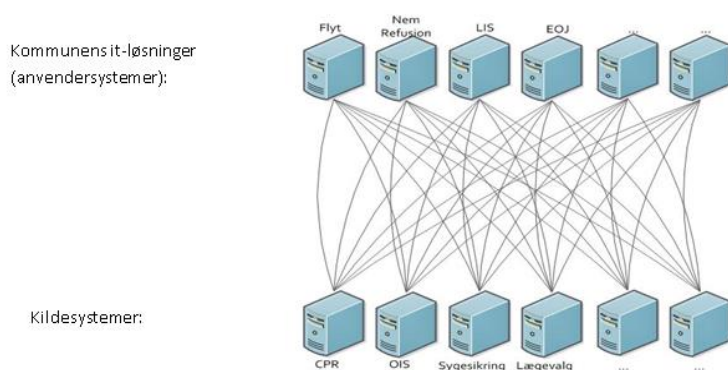
Baggrund

Mange af de data, der er relevante for kommunernes daglige opgaveløsning, er i dag lagret i forskellige fagsystemer og registre (kildesystemer) uden for kommunernes umiddelbare kontrol. Adgang til disse data forudsætter derfor viden om, at data overhovedet findes samt indgåelse af aftaler med relevante leverandører og integrationer til pågældende fagsystemer og registre.

Ikke alle kommuner eller leverandører har den nødvendige kapacitet og forhandlingskraft til at sikre adgang til data i ønsket omfang. Det medfører ofte, at data ikke kan fremskaffes, eller at prisen på levering af data bliver uforholdsmæssig høj. Samtidig kan kommuner have svært at skifte leverandør, da muligheden for at overføre data til et nyt it-system er bekostelig, umulig eller ikke eksisterer.

Herudover medfører den nuværende situation, at kommuner skal indgå separate aftale om dataadgang og til tider have specialudviklet de pågældende integrationer. I praksis betyder dette, at antallet af integrationer og aftaleforhold for at tilgå data bliver unødigt højt.

Nedestående figurer illustrerer situationen, som den er i dag.



For mange kommuner og leverandører betyder den nuværende situation:

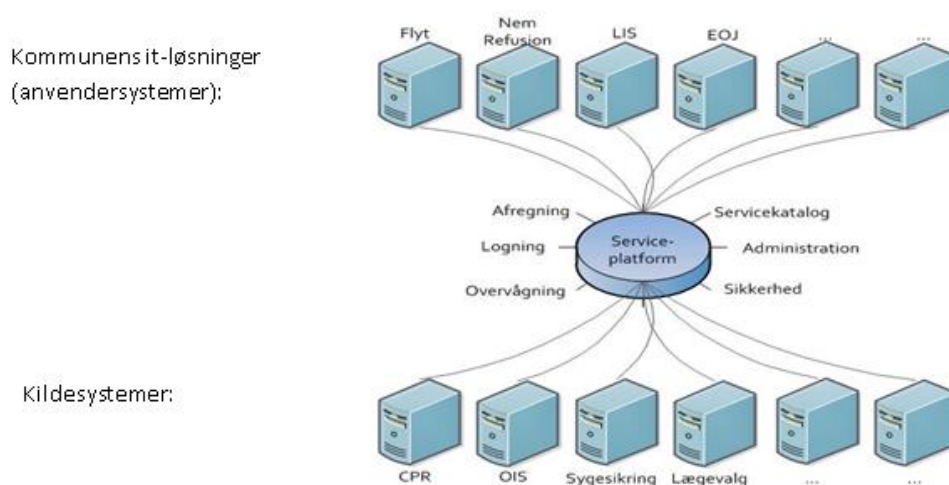
- Høje priser for adgang til data og funktionalitet
- Mange forskellige prismodeller og uigennemsigtig prissætning, hvilket gør det svært at få overblik over forbrug og betaling for data
- Flere aftalerelationer, idet der indgås særskilte aftale for hvert it-system
- Stor administrationsbyrde både for kommunen og it-leverandører
- Leverandørskifte kan være vanskeligt, da direkte kobling mellem it-system- og kildesystem i høj grad er afhængig af servicemål og datakvalitet af det enkelte kildesystem
- Uens logning og overvågning af integrationen mellem kilde- og anvendelsesystem, idet det er afhængigt af kontrakten for det enkelte it-system

Gevinster ved Serviceplatformen

Der er store gevinster at høste ved at lette adgangen til data, enten direkte i form af besparelser på adgang til data og funktionalitet, eller fordi det muliggør udvikling af nye og innovative it-løsninger, som kan frigøre nogle af de ressourcer, der i dag bruges på manuelle arbejdsgange.

Tanken bag Serviceplatformen er derfor at lette adgangen til data og afkoble alle de separate aftaler og integrationer. Ved at placere sig mellem kildesystemerne, der leverer data, og it-systemerne, som skal bruge data, skaber Serviceplatformen en række gevinster for både leverandører og kommuner i form af besparelser på køb af data og dermed frigørelse af ressourcer fra manuelle arbejdsgange til udvikling af innovative it-løsninger.

Nedenstående figur illustrerer den fremtidige situation med Serviceplatformen:



Serviceplatformen kan derfor på sigt medføre følgende gevinster:

- Billigere adgang til data og funktionalitet.
- Bedre adgang til data. Serviceplatformen har, hvor det er nødvendigt, mulighed for at forbedre datakvalitet og udstille nye datastandarder, som ellers ikke er tilgængelige. I særlige situationer kan Serviceplatformen også levere et højere servicemål end kildesystemerne tilbyder i dag
- Enklere adgang til oftest anvendte data og funktionalitet, da adgangen samles et sted
- Enklere og mere gennemskuelige aftalerelationer for leverandørerne om anvendelse af data, idet Serviceplatformen potentielt er leverandørernes eneste aftalepart
- Konsolideret logning og overvågning
- En ensartet og gennemskuelig betalingsmodel, da Serviceplatformen tilbyder et samlet overblik og afregning for kommunernes forbrug

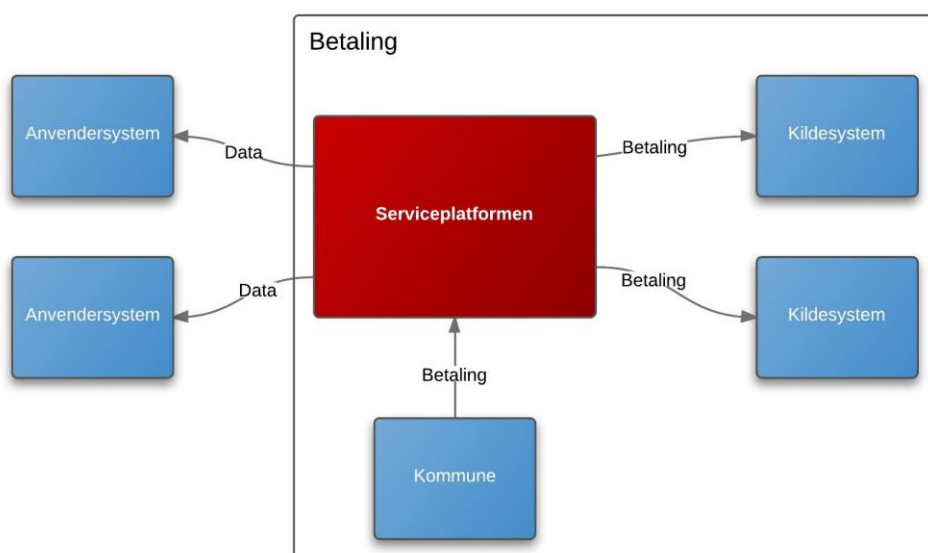
Ovenstående gevinster er ligeledes blevet bekræftet af de deltagende leverandører på de to leverandørspor – du kan læse mere herom på dette [link](#).

Brug af Serviceplatformen

De data, kommunerne anvender i deres daglige opgaveløsning, er typisk personoplysninger. De data Serviceplatformen udstiller, vil derfor også typisk være personoplysninger. For at måtte behandle personoplysninger, skal der være en lovlig hjemmel til dette. Denne hjemmel har alle landets kommuner via deres opgaveudførelse, men KOMBIT og it-leverandører har ikke denne hjemmel.

KOMBIT har derfor indgået en databehandlersaftale med samtlige af landets kommuner, der giver KOMBIT ret til at behandle personoplysninger og indgå aftaler med kildesystemerne på kommunernes vegne. Det er imidlertid ikke KOMBIT, men kommunen selv, der kan vurdere, hvorvidt et it-system må få adgang til kommunens data. Der er derfor på Serviceplatformen lavet en aftalemodel, hvor kommunen giver KOMBIT en instruks om at levere kommunens data til et givent it-system. Denne instruks kaldes en serviceaftale.

Denne konstruktion bevirker, at det er kommunerne, der bliver faktureret for brug af Serviceplatformen, og ikke leverandørerne. Leverandører kan derfor ikke længere sende faktura direkte til kommuner.



Når en kommune har et it-system, der skal anvende data fra Serviceplatformen, skal der derfor indgås en serviceaftale. Serviceaftalen indeholder en beskrivelse af, hvilke services på Serviceplatformen, et givent it-system må anvende. Der skal indgås særskilte serviceaftaler med hver enkelt kommune. Det er ikke muligt at anvende Serviceplatformen, uden der er indgået en serviceaftale.

I [Leverandør brugervejledning](#) findes en trinvis guide til:

- Registrering af kommunalt it-system
- Oprettelse af anmodning om serviceaftale til en kommune
- Kontrol af forbrug
- Oprettelse af organisationens medarbejdere

Den tekniske løsning

Serviceplatformen er baseret på en Enterprise Service Bus (ESB). Konkret anvendes en open source udgave af JBoss platformen.

Serviceplatformen er sikret på behørig vis, så adgang til udstillede services via internettet er forsvarligt. Da adgang til udstillede services i miljøerne fra anvendelsestyper primært sker over forbindelser via internettet, sikres disse med gensidig autentifikation. Alle anvendelsestyper skal derfor kunne anvende et OCES certifikat (FOCES eller VOCES). Serviceplatformen anvender ligeledes et OCES certifikat. Anvendelsestypens certifikat kobles til alle serviceaftaler, der relateres til anvendelsestypen.

Serviceplatformen understøtter en række standardprotokoller til overførsel af data, herunder HTTP og FTP samt (især) sikre udgaver.

Serviceplatformen udstiller primært webservices, herunder SOAP- og REST-baserede webservices, men også services baseret på filoverførsel, både hvor anvendelsestypen har ansvaret for at initiere overførsel af data ("pull"), og hvor Serviceplatformen har ansvaret ("push").

Serviceplatformen stiller ud over brug af certifikater enkelte krav til anvendelsestypernes protokolunderstøttelse ved anvendelsen af de udstillede services. Da alle kald skal identificere den service, der ønskes tilgået, samt den bagvedliggende serviceaftale, vil særlige parametre til kald til services på Serviceplatformen skulle medsendes. Læs mere på Serviceplatformen.dk

Serviceplatformens miljøer

Serviceplatformens driftsmiljø består af forskellige miljøer. To af disse miljøer udstiller services, der er tilgængelige for anvendersystemerne:

Produktionsmiljøet indeholder produktionsudgaven af Serviceplatformen med adgang til data og funktionalitet fra kommunale og andre relevante it-systemer (fx CPR). Produktionsmiljøet anvendes til daglig drift. Adgang til udstillede services kræver en serviceaftale, der godkendes af en kommune. Produktionsmiljøet udstiller tillige selvbetjeningsfunktionalitet.

Det eksterne testmiljø indeholder en kopi af Serviceplatformen, der er identisk, med produktionsmiljøets, men her udgøres datagrundlaget af testdata (fiktive). Det eksterne testmiljø anvendes til test af brugen af Serviceplatformens udstillede services forud for anvendelsen af produktionsmiljøet. Adgang til services, der er udstillet i det eksterne testmiljø kræver ikke godkendelse fra en kommune.

Anvendersystemer kan gøre brug af de udstillede services i Serviceplatformens forskellige miljøer, når adgang til miljøerne er oprettet, og det nødvendige aftalegrundlag (serviceaftalen) er indgået.

Serviceplatformens driftsmiljø er designet med høj tilgængelighed for øje, anvender geografisk adskilte driftscentre og driftafvikles af en professionel driftsleverandør.

Testdata

Serviceplatformen indeholder et testmiljø til brug for leverandører. I testmiljøet er der adgang til testdata til samtlige af de services, der er udstillet på Serviceplatformen. Testdata tilgås enten ved teststubbe eller testdata direkte i kildesystemet, som servicen integrerer til. Læs mere [her](#).

Det fremgår på nuværende tidspunkt ikke af de enkelte services, hvilke testdata der er tilgængelig. KOMBIT forventer, at have en løsning klar i løbet af 2014. For yderligere information om testdata kontakt serviceplatformen@kombit.dk

Service mål

Serviceplatformen understøttes af professionel drift igennem bl.a. et 'dual site' driftssetup og Service Desk med first-level support, der er tilgængelig 365/24/7 bortset fra servicevinduer.

På arbejdsdage mellem 6.00 og 18.00 er oppe tiden 99,8%. Øvrig tid 98,5%.

Service mål for integrations svartider for normalt svar

- Smpel: 1,0 sek
- Mellem: 1,5 sek
- Komplex: 4,0 sek

Service mål for integrationer med stort svar (> 1MB)

- Svartider: 15 sek
- Svarhastighed: 200 kb/sek

Svartider indeholder ikke latency udenfor Serviceplatformen, dvs. internettet mod anvendelse af systemer og kildesystemer.

www.serviceplatformen.dk

Som nævnt er processen vedrørende oprettelse af serviceaftaler systemunderstøttet. Understøttelsen af dette sker via et selvbetjeningsmodul, som kommunen og kommunens leverandører fra 1. januar 2014 kan logge på via hjemmesiden www.serviceplatformen.dk.

Ud over oprettelse af serviceaftaler kan leverandører/virksomheder på hjemmesiden foretage følgende selvbetjening:

- Registrere leverandørens kommunale it-systemer
- Oprette og sende anmodning om serviceaftaler
- Se status for alle leverandørens serviceaftaler
- Se forbrug af data hentet via Serviceplatformen
- Oprette brugere og administrere rettigheder

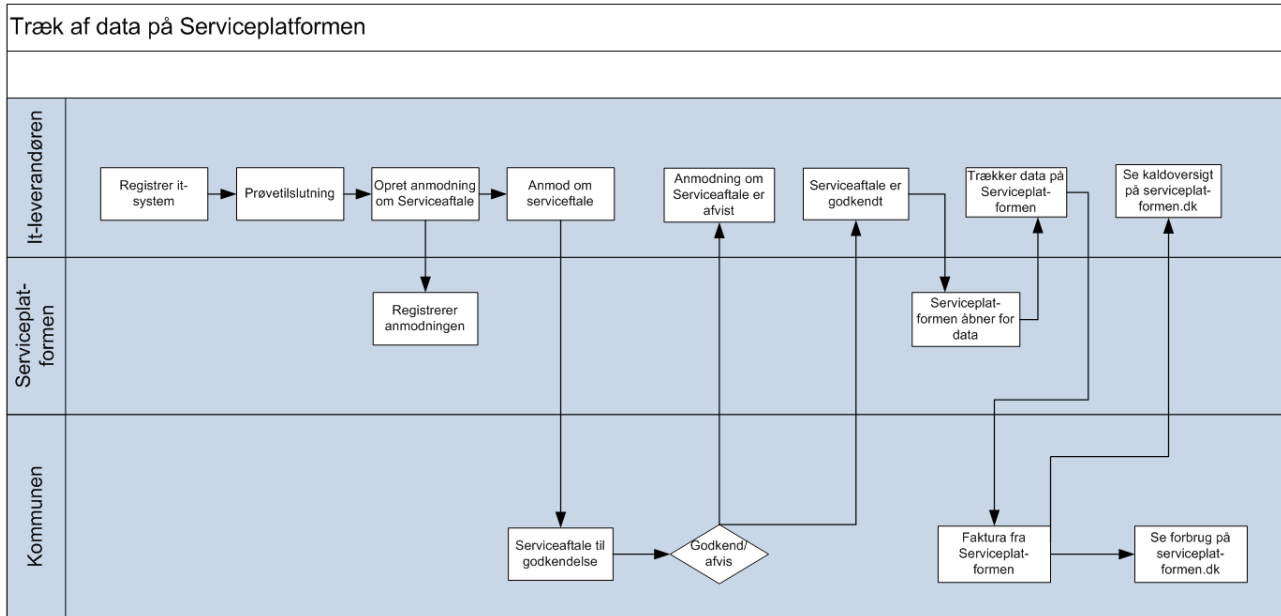
Hjemmesiden indeholder, ud over selvbetjeningsmulighederne, information og vejledninger for brug af Serviceplatformen samt et servicekatalog med de services, der er tilgængelige og de services der er under overvejelse.

Servicekataloget giver let adgang til tilgængelige service og består af:

- Versionsnummer
- Information om en service er i produktion eller under overvejelse
- Gennemsnitlige svartider og opetid
- Servicebeskrivelse
- Teknisk beskrivelse
- Vilkår
- WSDL-fil
- Prismodel

Proces for indgåelse af serviceaftale

Nedenstående figur beskriver processen for indgåelse af en serviceaftale. Processen er systemunderstøttet for at mindske administrationen mest muligt for kommunen og leverandørerne.



- Registrer it-system
- Foretag en prøvetilslutning
- Afgang til produktionsmiljø (anmodning om en serviceaftale hos en kommune)
 1. Kommunen modtager et advis og kan vælge at godkende eller afvise serviceaftalen. En serviceaftale er en accept af, at leverandørens it-system trækker data fra Serviceplatformen, og at kommunen bliver faktureret for forbrug af data (se afsnittet "Afregning for brug af Serviceplatformen")
- Når serviceaftalen er godkendt, kan kommunens it-leverandør forestå den tekniske integration af anvendelsesystemet op imod Serviceplatformen, som herefter kan begynde at trække data fra Serviceplatformen
- It-leverandøren kan herefter følge antallet af kald og kommunen antallet af opslag samt prisen for data på forbrugsoversigten på www.serviceplatformen.dk.

Ovenstående punkter er nærmere beskrevet i [Leverandøres brugervejledning](#).

Integrationstyper

Der findes på nuværende tidspunkt fem forskellige integrationstyper på Serviceplatformen:

- Omstillingsintegrationer: Dirigerer anvendernesystemet over til "korrekt placering" af service
- Gennemstillingsintegrationer: Foretager kald af service i kildesystem på anvendernesystemets vegne
- Replikaintegrationer: Foretager opslag i lokalt, opdateret replika
- Orkestreringsintegrationer: Koordinerer kald til en eller flere services
- Fælleskomponenter: Indkapsler kompleks funktionalitet, fx beregningskomponenter eller brokere

Læs mere om integrationstyper og sammenhængen med servicetyper i denne [præsentation](#).

Servicetyper

Serviceplatformen indeholder forskellige typer af services:

- *Opslagsservices*, der tilbyder et anvendernesystem at foretage opslag i data fra forskellige kildesystemer (eksempelvis registre som CVR og CPR).
- *Udtræksservices*, der tilbyder et anvendernesystem at levere større mængder af data fra et kildesystem (eksempelvis CPR eller Klassifikation).
- *Opdateringsservices*, der tilbyder et anvendernesystem at oprette eller modificere eksisterende data i et kildesystem.
- *Funktionservices*, der tilbyder et anvendernesystem at udføre komplicerede interaktioner med kildesystemer eller tilbyder komplicerede beregningskomponenter.

Integrations- og servicetyper

Nogle integrationstyper er mere velegnede til at implementere en given service end andre – se nedenstående tabel.

	Omstillingsintegration	Gennemstillings-integration	Replika-integration	Orkestrerings-integration	Fælles-komponent
Opslagsservice	X	X	X	(X)	(X)
Udtræks-service	X	(X)	X		(X)
Opdaterings-service	X	X		X	X
Funktions-service	X	X		X	X

En markering med X angiver, at en integration er velegnet til at realisere en given servicetype. En markering med (X) angiver mindre velegnet.

Nedenfor er angivet en række eksempler på den typiske sammenhæng mellem service- og integrationstyper.

Opslagsservice

Disse services realiseres eksempelvis via omstilling (ved forespørgsler returneres ikke data men i stedet den korrekte placering af servicen), gennemstilling (Serviceplatformen foretager opslaget), eller opslag i en opdateret kopi af kildesystemets data (der er lagret i Serviceplatformen).

Udtræksservice

Disse services realiseres typisk via en opdateret kopi af kildesystemets data.

Opdateringsservice

Disse services realiseres typisk ved enten at foretage opdateringen i kildesystemet på anvendernesystemets vegne, eller hvor Serviceplatformen er master for data, at udføre opdateringen lokalt.

Funktionservice

Disse services realiseres typisk med en dedikeret komponent på Serviceplatformen, der kan gøre brug af andre udstillede services.

Afregning for brug af Serviceplatformen

Centralt for afregningen er, at leverandører ikke længe kan fakturere kommunerne direkte. KOMBIT afregner med kommuner og leverandører.

Afregningen for brug af services på Serviceplatformen skal være omkostningsneutral og omkostningsenkel. Heri ligger dels et hvile-i-sig-selv princip og dels at kommunerne bliver faktureret for de faktiske omkostninger, KOMBIT har. Det betyder, at der vil være en fast og variabel omkostningskomponent, der afspejler de omkostninger, som KOMBIT afholder i forhold til leverandøren af systemerne og kildedata.

De faste omkostninger fordeles og afregnes således pr. indbygger, hvor de variable omkostninger afregnes i forhold til det faktiske forbrug (pr. opslag). Den variable omkostning estimeres efter det forventede antal kommuner, der trækker data, og justeres efterhånden. KOMBIT skal anslå de forventede udgifter pr. dataområde for kommunerne og forbrugsafregne hver kommune per kvartal. Eventuelle afvigelser i det budgetterede og realiserede forbrug, bliver reguleret i første kvartal hvert år.

Kommunerne kan på www.serviceplatformen.dk følge med i kommunens forbrug på daglig basis.

KOMBIT understøtter leverandørers brug af Serviceplatformen

Da det er leverandører, der oftest leverer kommunernes it-systemer, har KOMBIT også fokus på at sikre leverandørernes kendskab til Serviceplatformen, så leverandørerne kan udnytte mulighederne på Serviceplatformen på den bedste og (mest) omkostningsmæssig mest fordelagtige måde – til gavn for både kommuner og leverandører.

Derfor:

- Indeholder Serviceplatformen et testmiljø til brug for leverandører. I testmiljøet er der adgang til samtlige af de services, der er udstillet på Serviceplatformen, med tilhørende teststubbe og testdata. Services i testmiljøet tilgås teknisk på samme måde som produktionsmiljøet. Kommuner og leverandører kan derfor afklare eventuelle tekniske problemer, inden der er behov for reelle data.
- Er Serviceplatformen udviklet i tæt sparring med en række leverandører, der har deltaget i Kombits leverandørspor om Serviceplatformen
- Leverer KOMBIT grundig information til leverandører om, hvordan leverandørerne tilslutter sig og kan bruge Serviceplatformen
- Er KOMBIT i løbende dialog med kommuner og leverandører om, hvordan brugen af Serviceplatformen kan optimeres

Sådan kommer din virksomhed i gang

Er din virksomhed ikke oprettet på Serviceplatformen, kan virksomheden ansøge om at blive oprettet ved at sende en e-mail til helpdesk@serviceplatformen.dk. Herefter vil virksomheden modtage et ansøgningsskema, som skal udfyldes med data for virksomheden og den person, som skal være virksomhedens første bruger. Det udfyldte ansøgningsskema sendes tilbage til Helpdesk og leverandøren vil efterfølgende få en bekræftelse på, at den har adgang til Serviceplatformen.

Brugerne har forskellige roller afhængig af, hvilken funktion personen skal varetage. Grundlæggende har brugeren én af nedenstående roller, men kan i nogle tilfælde have flere roller:

Rolle	Selvbetjeningsmuligheder på leverandører på Serviceplatformen
• Administrator	Kan oprette og nedlægge adgang for brugere, administrere roller og rettigheder samt redigere virksomhedens stamdata.
• Bruger	Kan registrere it-systemer, anmode kommuner om serviceaftaler, kontrollere dataforbrug og se oplysninger om aftaler.

For yderligere information henvises til [brugervejledning til leverandører](#).

Serviceplatformens sammenhæng til Den fælleskommunale Rammearkitektur

Serviceplatformen er et element i Den fælleskommunale Rammearkitektur, der skal gøre det enklere og billigere for kommunerne at bevare sammenhængen mellem de kommunale it-løsninger, selvom de drives af forskellige leverandører.

Nedenstående illustration viser Serviceplatformens funktion i forhold til Støttesystemerne i rammearkitekturen. Du kan læse mere om Støttesystemerne på kombit.dk/ra-stottesystemer og om Rammearkitekturen på Rammearkitektur.dk.

