

Helikopteranalyse af virksomhedsområdet i forbindelse med næste generation af NemID

December 2014

Udarbejdet af: Erhvervsstyrelsen

Version: 1.0

1 INDHOLDSFORTEGNELSE

Ledelsesresumé	4
1 Indledning	5
1.1 Baggrund	6
1.2 Afgrænsning	6
1.3 Metode.....	7
2 Situationen for erhvervsbrugere i dag.....	7
2.1 Hvornår møder virksomhederne krav om login med nemid	7
2.2 Hvordan får virksomheder i dag adgang til offentlige digitale services?	8
2.3 Konkrete udfordringer	9
2.3.1 To cases: komplekse arbejdsgange.....	9
2.3.2 Virksomhedens ledelse skal underskrive aftaler for hvert system	11
2.3.3 Tredjepart skal have fuldmagt i hvert system.....	11
2.3.4 Brugerstøtte følger systemerne.....	11
2.4 NemID til erhverv i dag.....	12
2.4.1 Bestilling af NemID medarbejdersignatur.....	12
2.4.2 NemID administration.....	13
2.4.3 Betalingsmodel	14
2.4.4 Login faktorer – Nøglekort, nøglefil m.m.....	14
2.4.5 NemID certifikater med udløbsdato	14
2.5 Forskellige virksomheder – forskellige behov	15
2.6 Feedback fra virksomhederne på situationen i dag	16
2.6.1 Forslag fra virksomhedsforum for enklere regler	16
2.6.2 Høring i forbindelse med det kommende genudbud af nemid	17
2.7 Opsamling: situationen for erhvervsbrugere i dag.....	18
3 Løsningsforslag	18
3.1 Ét NemID knyttet til borgere med et eller flere CVR-numre som attribut	19
3.2 Én brugergrænseflade med brugeren i centrum.....	20

3.3	Enklere processer for små virksomheder	22
3.3.1	Anvendelse af NemID til borgere med CVR-nummer som attribut for personligt ejede virksomheder.....	22
3.3.2	Fulde rettigheder til digitale løsninger for personligt ejede virksomheder	22
3.3.3	NemID medarbejdersignatur uden administration	23
3.4	Brugerne skal kunne agere smidigere på tværs af systemer	23
3.4.1	Fælles vilkår og administration på tværs af NemID og NemLog-in.....	23
3.4.2	Aftalegrundlag underskrives af samme ledelsesrepræsentant	24
3.4.3	Generalfuldmagt i CVR-registeret.....	24
3.5	Samlet og gratis support	24
3.6	Enklere processer indenfor NemID	25
3.6.1	Digital signering af aftale om tilslutning til NemID	25
3.6.2	Målrettet information og processer på baggrund af opslag i CVR.....	26
3.6.3	Brugerorienteret navngivning af produkter inden for NemID.....	26
3.6.4	Ekstern administration.....	27
3.6.5	Aftaler for mange CVR-numre samtidig.....	27
3.6.6	Aktivering af NemID medarbejdersignatur tilpasses virksomheders livscyklus.....	27
3.6.7	NemID gøres obligatorisk.....	28
1.	Principper for det videre arbejde	28
2.	Bilagsliste	29
3.	Kilder.....	29

LEDELSESRESUMÉ

Den nuværende aftale om NemID udløber i november 2017. Denne "helikopteranalyse" udarbejdes som led i det forberedende arbejde i forbindelse med genudbuddet af NemID. Analysen har særligt fokus på erhvervsområdet og virksomhedernes behov. Virksomheder har en særlig udfordring med at få adgang til offentlige digitale løsninger, idet flere aktører skal agere inden for sammen enhed, nemlig CVR-nummeret. Dette udløser bl.a. behov for udstedelse af NemID medarbejdersignaturer samt administration af roller, rettigheder og fuldmagter til at handle på virksomhedens vegne.

Helikopteranalysen har et bredt sigte på de centrale, fællesoffentlige systemer på autentifikations- og autorisationsområdet set fra et brugerperspektiv. Ud over NemID har analysen også fokus på NemLog-in, hvor virksomheden tildeler og administrerer roller, rettigheder og fuldmagter samt på Digital Post, der er obligatorisk at oprette og anvende, når man er virksomhed i Danmark.

Analysen redegør således for, hvordan virksomhederne skal gennem flere oprettelsesforløb med forskellige vilkår og administratorroller for de forskellige systemer, før de kan få adgang til de offentlige digitale løsninger. Tilsvarende skal de hente support flere forskellige steder, hvis de har behov for hjælp. NemID medarbejdersignatur anvendes i praksis kun af den offentlige sektor.

En række undersøgelser af området samt Regeringens Virksomhedsforum for Enklere Regler peger på, at virksomhederne oplever udfordringer med systemerne. Der peges på, at virksomhedsbrugerne har svært ved at forstå, oprette og anvende NemID og NemLog-in/Brugeradministration. Det er givetvis medvirkende årsag til, at tilfredsheden med NemID medarbejdersignatur ligger på beskedne 39 pct., hvorimod tilfredsheden på borgerområdet er 88 pct.

Virksomhederne oplever, at de nuværende løsninger samlet set fremstår meget komplekse for brugerne. Der efterspørges generelt større brugervenlighed, mere gennemskuelige roller og processer samt bedre og gratis support.

Alle virksomheder – uanset størrelse og behov – er i dag underlagt de samme løsninger. Det gælder både virksomheder uden ansatte (som alligevel skal have en "medarbejdersignatur"), store virksomheder med behov for rettighedsstyring og fuldmagtshavere og andre, der agerer på vegne af mange virksomheder.

Analysen anviser en række mulige løsninger på disse udfordringer. Nogle løsninger er direkte relateret til NemID og kan håndteres indenfor projektet, andre kræver en bredere tilgang og involverer andre centrale systemer. Disse problemstillinger kan løftes i bredere regi, f.eks. som led i den kommende digitaliseringsstrategi. Det er dog vigtigt, at NemID genudbuddet tager højde for disse bredere løsninger.

Visse af løsningerne tegner til at kunne løse en lang række af de udfordringer, der angives af virksomhederne. Det gælder særligt forslagene 3.1, 3.2 og 3.5:

- *Anvendelse af NemID til borgere med et eller flere CVR-numre og rettigheder som attributter*
Denne løsning vil kunne forenkle anvendelsen særligt for mindre virksomheder, for brugere i koncerner og brugere, der som f.eks. revisorer, agerer på tværs af flere CVR-numre (se afsnit 3.1).
- *Én samlet brugergrænseflade med brugeren i centrum*
Etablering af én central brugervenlig indgang til oprettelse og administration af ID, signering, roller og rettigheder (herunder muligheden for at afgive fuldmagt) på tværs af NemID, NemID Brugeradministration, Digital Post og evt. andre systemer. Dette for at sikre, at brugeren præsenteres for en enkel og overskuelig brugergrænseflade, hvor alle nødvendige handlinger vedrørende systemerne kan foretages på en logisk

sammenhængende og enkel måde. (se afsnit 3.2)

- *En samlet og gratis support for NemID, NemLog-in og Digital Post*
Obligatorisk anvendelse af offentlig digital selvbetjening stiller øgede krav til kontinuerlig, professionel og tilgængelig support. Det er en udbredt opfattelse, at brugerne af de centrale systemer kun bør henvende sig ét sted og at det bør være gratis at få support til infrastrukturkomponenter, der er obligatoriske at anvende som virksomhed i Danmark (se afsnit 3.5).

1 INDLEDNING

Den nuværende aftale om NemID udløber i november 2017, såfremt alle optioner udnyttes. Der er i regi af Digitaliseringsstyrelsen nedsat et projekt, som skal udarbejde et samlet beslutningsgrundlag forud for anskaffelsen af næste generation af NemID. I projektet udarbejdes en række analyser, hvor nærværende analyse omhandler virksomhedernes adgang til offentlige digitale løsninger set i et helikopterperspektiv. Analysen vil tage et bredere sigte end blot NemID, da virksomhederne møder et væsentlig mere komplekst landskab, når de skal etablere deres adgang til de offentlige systemer, de anvender i forbindelse med indberetninger eller anden kommunikation med myndighederne.

NemID til Erhverv vil derfor blive analyseret i den brede sammenhæng den indgår i. Det gælder bl.a. relationen til NemLog-in/Brugeradministration, der er en anden central komponent for virksomheders adgang til digitale løsninger fra det offentlige. Det gælder også Digital Post, da det i dag er obligatorisk at have en digital postkasse, hvis man vil drive virksomhed i Danmark – og da dette også kræver, at virksomheden administrerer adgangen. Digital Post er endvidere den første digitale løsning, virksomheden skal have adgang til.

Analysen vil således tage afsæt i virksomhedernes forretningsmæssige behov og skal afdække, hvordan autentifikations- og autorisationsprocessen fungerer på virksomhedsområdet i dag, herunder sammenhængen mellem de tværgående, offentlige infrastrukturkomponenter. Det er et mål, at adgangen til systemerne i videst mulig udstrækning skal være en positiv oplevelse for erhvervsbrugeren. Analysen vil derfor også pege på, hvordan adgangen til offentlige systemer kan indrettes bedre, så erhvervsbrugeren ikke oplever unødige administrative byrder eller irritationsmomenter, når de skal identificere sig.

Analysen har således to fokusområder:

1. Afdækning af hvordan virksomhederne får adgang til digitale selvbetjeningsløsninger, og identificerer virksomhedernes behov og aktuelle ønsker i forbindelse med administration og anvendelse af NemID i virksomhederne.
2. Afdækning af fremtidige behov, anbefalinger m.v. af fremtidig autentifikations- og autorisationssystemer (NemID, NemLog-in) på virksomhedsområdet

Analysen vil redegøre for anvendelsen af den eksisterende løsning og de input, der er indløbet fra brugere og interessenter i forskellige sammenhænge.

Samlet skal analysen bidrage til, at virksomhedernes adgang til digitale offentlige løsninger i forbindelse med et genudbud af NemID i højere grad end i dag imødekommer virksomheders forretningsmæssige behov. Bl.a. ved at se på behovene i forhold til de øvrige centrale systemer på ID- og signaturområdet. Analysen vil således også diskutere og præsentere konkrete løsningsforslag. Ligesom analysen, skal resultaterne således ses bredere end blot NemID-løsningen.

Rapporten vil blive præsenteret for Styregruppen for NemID og dermed samlet set bidrage til beslutningsgrundlaget i forbindelse med udbuddet af den næste generation af NemID.

1.1 BAGGRUND

Selvom NemID til erhverv delvist bygger på samme teknologi som NemID til borgere, er administrations- og brugsscenarierne væsentlig mere komplekse. Det skyldes helt grundlæggende det forhold, at flere brugere skal agere for den samme enhed, nemlig CVR-nummeret, og at forskellige brugere skal kunne agere med forskellige roller og rettigheder. Det fordrer i dag, at virksomheder skal besøge flere forskellige systemer for at administrere deres adgang til offentlige løsninger, ligesom brugerne skal kontakte forskellige supportenheder, hvis de får behov for hjælp.

NemID medarbejdersignatur anvendes i praksis ikke af private tjenesteudbydere. For erhvervsbrugeren er den væsentligste funktion ved NemID medarbejdersignatur og NemLog-in/Brugeradministration således muligheden for at kunne identificere sig som berettiget agent for en virksomhed med henblik på, at opnå adgang til at anvende offentlige systemer til at kommunikere med det offentlige på virksomhedens vegne. Det gælder også de brugere (fuldmagtshavere), der agerer på vegne af andre virksomheder, f.eks. revisorer m.v.. Den bagvedliggende kompleksitet er i realiteten uvedkommende for virksomhedens forretning, og i det omfang kompleksiteten kan reduceres fra et brugersynspunkt, forventes både mere tilfredse brugere og samlet set også gevinster i form af øget effektivitet i virksomhederne og færre supportudgifter for det offentlige.

Den høje kompleksitet i håndteringen af virksomhedernes adgang til de offentlige løsninger afspejles i anvendelsesgraden. Hvor anvendelsen af NemID til borgere gradvist er blevet udbredt, bl.a. takket være samarbejdet med den finansielle sektor, har mange virksomheder først stiftet bekendtskab med NemID medarbejdersignatur, da det i november 2013 blev obligatorisk for virksomheder at modtage Digital Post fra det offentlige. I den forbindelse blev anvendelsen af NemID medarbejdersignatur oplevet som en barriere: Virksomhederne fandt processerne komplicerede, og brugerne havde svært ved at se formålet med at skulle håndtere brugerroller og -oplysninger i flere systemer.

Samtidig får adgangen til offentlige digitale services en mere central betydning for virksomhedernes forretning i takt med, at det på flere og flere områder bliver obligatorisk for virksomheder at kommunikere digitalt med det offentlige. Også derfor er det centralt, at identifikation og adgang ikke opleves som en administrativ byrde, men som en service der kan være med til at skabe effektiviseringer i virksomhedens administration og vækst i forretningen.

1.2 AFGRÆNSNING

Analysen fokuserer på de centrale fællesoffentlige digitale løsninger og services, som i realiteten er obligatoriske at anvende for virksomheder, og som relaterer sig til virksomhedens adgang til offentlige digitale services. Det gælder først og fremmest de nævnte komponenter NemID, NemLog-in Brugeradministration og Digital Post-løsningen.

Der er imidlertid tale om en praktisk afgrænsning. Hvor det er relevant, vil analysen også skele til øvrige obligatoriske og centrale offentlige digitale løsninger samt perspektivere problemstillingen til private tjenesteudbydere.

Analysen vil have et overordnet perspektiv og tager afsæt i virksomhedernes fremadrettede forretningsmæssige behov, suppleret med offentlige forretningsbehov i relation til digitaliseringsdagsordenen. Der er derimod ikke fokus på eksempelvis konkrete udfordringer med brugervenlighed på systemernes nuværende brugergrænseflader, som forventes håndteret i andet regi. Bemærk også, at rapporten ikke i nævneværdig grad beskæftiger sig med system-til-system-teknologi, men har fokus på virksomhedens brugerbårne kommunikation med systemerne.

For myndighedsbrugere angår analysen alene rollen som virksomhedsbruger – ikke som tjenesteudbyder.

Udfordringer som udenlandske medarbejdere, tegningsberettigede og virksomheder møder, behandles i en selvstændig analyse af de grænseoverskridende perspektiver omkring NemID, som Digitaliseringsstyrelsen står i spidsen for.

1.3 METODE

Analysen er i al væsentlighed udført ved hjælp af desk research på baggrund af en lang række kilder, heriblandt statistik for anvendelsen af Virk.dk og NemID, diverse undersøgelser og høringer samt indkomne forslag fra Regeringens Virksomhedsforum for Enklere Regler.¹

Rapporten inddrager endvidere erfaringer fra Erhvervsservice i Erhvervsstyrelsen, der dagligt supporterer virksomheder i forhold til erhvervsrettede digitale løsninger.

Som led i analysen er der desuden afholdt to brugerworkshops med brugere der agerer på tværs af CVR-numre.

Analysens løsningsforlag vil muligvis blive kvalificeret af virksomhedsbrugere gennem fokusgruppeinterviews i forbindelse med eventuelle supplerende analyser af scenarier for næste generation NemID.

Løsningsforslagene forventes yderligere kvalificeret og konkretiseret i et samarbejde mellem Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

2 SITUATIONEN FOR ERHVERVSBRUGERE I DAG

2.1 HVORNÅR MØDER VIRKSOMHEDERNE KRAV OM LOGIN MED NEMID

Virksomhederne møder i deres interaktion med det offentlige mange steder krav om at identificere sig med NemID. Alle virksomheder skal have en digital postkasse, og skal dermed have en NemID medarbejdersignatur for at kunne tilgå deres post fra det offentlige. Der er meget begrænset mulighed for dispensation, hvorfor der i dag er under 1000 virksomheder, der er blevet undtaget for kravet om en Digital Post.

Et andet sted virksomhederne møder kravet, er ved indberetninger eller ansøgninger til det offentlige. Og tendensen går mod, at mere og mere gøres obligatorisk digitalt som foreskrevet i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, hvor det på virksomhedsområdet hedder, at ”..virksomhederne skal foretage alle indberetninger til offentlige myndigheder digitalt fra 2012 – eller snarest derefter når den nødvendige lovgivning og de effektive løsninger er på plads”.

Et træk i systemerne bag den fællesoffentlige virksomhedsportal Virk viser, at der er omkring 1300 offentlige blanketter og selvbetjeningsløsninger, der kræver login via NemLog-in. Det tal dækker over et meget varieret billede, hvor nogle formularer anvendes ganske få gange pr. år, mens andre anvendes af tusindvis af virksomheder dagligt. I alt er det opgjort, at der via selvbetjeningsløsninger og simple formularer foretages omkring 11 mio. indberetninger, ansøgninger mv. til det offentlige årligt.

Blandt disse løsninger er der en del, hvor login alene anvendes for at kunne yde virksomheden en bedre service med hensyn til præudfyldelse af data eller adgang til personaliseret information. For andre er det et krav, for at sikre korrekt identifikation af virksomheden før den kan indberette. Der er ligeledes forskel på konsekvenserne for

¹ Se den fulde kildeoversigt sidst i rapporten

virksomhederne ved ikke at indberette. Men i nogle tilfælde får det økonomiske konsekvenser for virksomhederne ikke at indberette. Et eksempel er ansøgning om sygedagpengerefusion for en syg medarbejder. Et andet eksempel er virksomheder der udtages til at indberette statistik til Danmarks Statistik. Det er obligatorisk digitalt, og der pålægges virksomheden en afgift, hvis de ikke indberetter til tiden. Der er omkring 350.000 indberetninger til Danmarks Statistik årligt. Et tredje eksempel er indberetning af moms, der også er obligatorisk digital (dog endnu med mulighed for login med pinkode), og hvor der også pålægges et gebyr ved for sen indberetning. Der er knap 1,5 mio. momsindberetninger årligt.

Der tegner sig således et billede af, at virksomhederne i større og større omfang får behov for NemID medarbejdersignatur og NemLog-in til at tilgå offentlige services og systemer.

Ganske få private tjenesteudbydere anvender NemID medarbejdersignatur. ATP giver mulighed for anvendelse af NemID medarbejdersignatur i deres private løsninger omkring pensionsforhold, feriepenge m.m. Desuden imødekommer Topdanmark anvendelse af NemID medarbejdersignatur. Andre private tjenesteudbydere anvender NemID til borgere i deres erhvervsrettede løsninger.

2.2 HVORDAN FÅR VIRKSOMHEDER I DAG ADGANG TIL OFFENTLIGE DIGITALE SERVICES?

Siden den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi i 2007 har der fra det offentliges side været fokus på, at virksomhederne skal kunne tilgå offentlige digitale systemer og services på en enkel, sikker og ensartet måde. Trods de gode intentioner møder virksomhederne stadig et forskelligartet landskab, når de skal identificere sig overfor og have adgang til offentlige systemer og services.

Som en del af strategien fra 2007 blev det besluttet, at borgere og virksomheder skal kunne benytte den digitale signatur (som NemID hed på det tidspunkt) til at identificere sig selv i alle offentlige løsninger. I rigtig mange af de store offentlige systemer, er der i dag adgang med NemID medarbejdersignatur via NemLog-in, men i flere systemer er der stadig også pinkodeløsninger i brug, ligesom der i flere tilfælde også kan anvendes NemID Privat til at logge ind. Det er den enkelte myndighed selv, der beslutter, hvorledes de ønsker at virksomhederne identificerer sig ved brug af deres løsninger. Her spiller mange hensyn ind, eksempelvis om der er udenlandske brugere, der ikke kan få NemID, eller om brugerne ser sig selv som virksomhed. Eksempelvis kan man på Fødevareministeriets Tast selv-service logge ind med både borger NemID og NemID medarbejdersignatur. Mange landmænd betragter ikke sig selv som virksomheder, selvom de har et cvr-nummer.

NemID er et værktøj (en nøgle) til sikker identifikation og anvendes aldrig alene, men altid i samspil med andre systemer, i særdeleshed NemLog-in, hvor man logger ind med sin NemID. Derfor er NemLog-in også en del af det samlede billede, man møder som virksomhed, når man skal identificere sig overfor offentlige systemer og services.

NemLog-in har desuden et fællesoffentligt rettighedsstyringssystem, NemLog-in/Brugeradministration, som de forskellige løsningsejere opfordres til at vælge at anvende til at styre adgangen til deres løsninger, i det omfang der er behov for brugerrettighedsstyring. Systemet anvendes bredt på tværs af myndigheder, f.eks. af ATP, Danmarks Statistik, KOMBIT, Erhvervsstyrelsen samt Miljøstyrelsen. I august 2013 anvendte mere end 60 offentlige systemer Virks daværende fællesoffentlige brugerrettighedsstyringssystem. Der er i 2014 380.000 registrerede brugere i NemLog-in brugeradministration. Her findes f.eks. rettigheder, som man skal have for at kunne anmode om lønrefusion for voksen-elever hos AUB (Arbejdsgivernes Uddannelsesbidrag), eller hvis man vil søge om miljøgodkendelse for sin virksomhed hos Miljøstyrelsen. NemLog-in brugeradministration understøtter i dag tildeling af rettigheder til SE-numre. ATP påpeger, at der fortsat vil være behov for at kunne tildele rettigheder på SE-nummer niveau. Understøttelse af behovet for SE-numre indgår i grunddataprogrammet.

Myndighederne kan også have implementeret deres egne brugerstyringssystemer, hvilket eksempelvis er tilfældet hos SKAT og i den digitale postkasse, eller hos Danmarks Statistik, som har rettighedsstyring i såvel NemLog-in/Brugeradministration som i eget system. Det betyder igen, at brugeren oplever et forskelligartet landskab alt efter hvilke offentlige systemer og services de skal benytte.

Bilag 1 giver et overblik over diversiteten i login, brugerrettighedsstyring, adgang for tredjeparter samt vilkår og support på en række af de centrale offentlige systemer. Nogle af de største systemer rent transaktionsmæssigt ses her:

Løsning	Adgang	Brugerrettigheder	Trafik
Digital Post	NemID medarbejdersignatur	Egen løsning	432.500 virksomheder ser post i postkassen. Der er sendt over 3 mio. meddelelser til virksomhedernes postkasser
NemRefusion	NemID medarbejdersignatur	Nemlog-in/Brugeradministration	1,5 mio./år
Indberet moms	NemID medarbejdersignatur eller pinkode	Egen løsning	1,5 mio./år
Efteruddannelse.dk	NemID medarbejdersignatur	Nemlog-in/Brugeradministration	400.000/år

2.3 KONKRETE UDFORDRINGER

Nedenfor beskrives en række konkrete udfordringer for virksomhederne i deres møde med de offentlige systemer, for så vidt angår behovet for identifikation, autentifikation og autorisation. Indledningsvist illustreres det med to cases, som repræsenterer realistiske scenarier for rigtig mange virksomheder. Efterfølgende beskrives en række konkrete udfordringer nærmere.

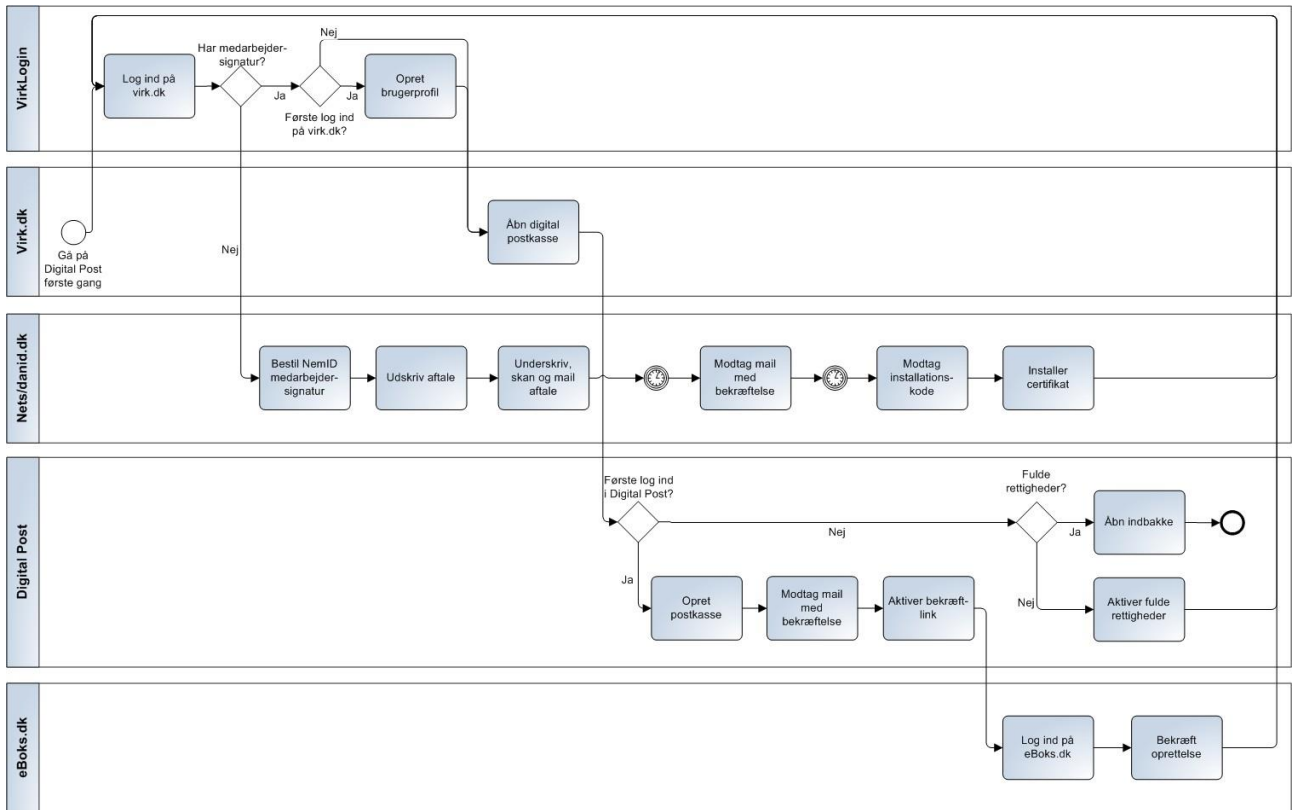
2.3.1 TO CASES: KOMPLEKSE ARBEJDSGANGE

Kompleksiteten kan illustreres med to cases. En case som alle nuværende og kommende virksomheder i Danmark har været eller skal igennem. Nemlig at få adgang til den obligatoriske digitale postkasse. Og en anden case, som er en anden meget almindelig opgave for mange virksomheder, nemlig at skulle ansøge om refusion for sygedagpenge, når en medarbejder er sygemeldt. For begge cases gælder, at virksomhederne ofte først starter processerne, når de har et akut behov, enten fordi der ligger post til dem i deres digitale postkasse, eller fordi de for første gang har en langtidssyg medarbejder, som de skal søge refusion for, og hvor de skal overholde en frist for at kunne modtage refusion.

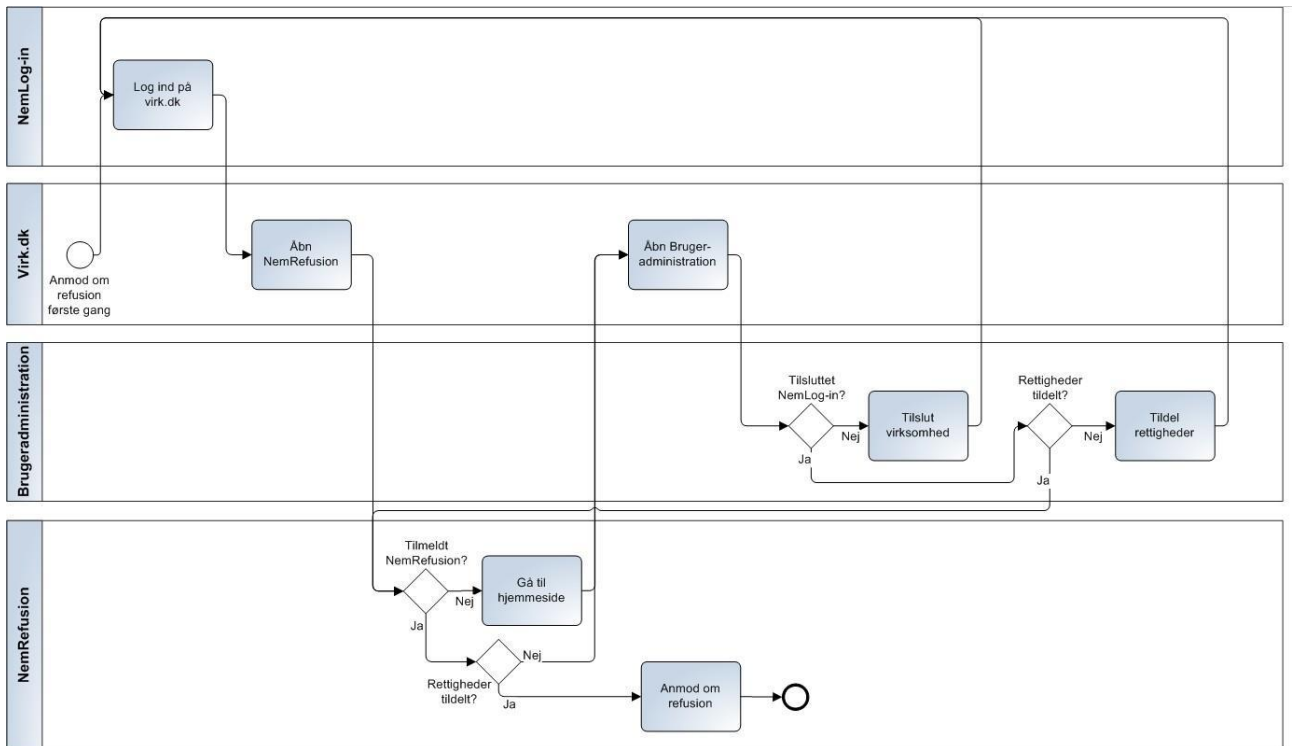
Adgang til den digitale postkasse forudsætter en NemID medarbejdersignatur, som virksomheden skal bestille, og efterfølgende anvende for at logge ind i den digitale postkasse. Her skal virksomheden opsætte rettigheder i Digital Posts brugerstyringssystem.

For at søge om refusion for sygedagpenge skal virksomheden også logge ind med NemID medarbejdersignatur, men brugeren skal tilmeldes og tildeles rettigheder i NemLog-in/Brugeradministration før de kan tilgå NemRefusion.

Erhvervsstyrelsens supports erfaring er, at virksomheder i begge forløb kan have behov for at kontakte de forskellige brugersupporter flere gange.



Figur 1: Adgang til Digital Post for ny virksomhed



Figur 2: Adgang til at søge om NemRefusion for første gang for bruger der allerede har NemID medarbejdersignatur

Det samlede forløb som virksomheder gennemgår for at få adgang til Digital Post samt NemRefusion er dokumenteret i henholdsvis bilag 2 samt 3.

Det skal bemærkes, at forløbene illustreret her typisk involverer flere medarbejdere i virksomhederne, det vil sige både den tegningsberettigede, en NemID administrator, en NemLog-in administrator og eksempelvis en sagsbehandler. Svømmebanerne i figurerne illustrerer brugernes oplevelse af de forskellige systemer.

2.3.2 VIRKSOMHEDENS LEDELSE SKAL UNDERSKRIVE AFTALER FOR HVERT SYSTEM

I dag skal virksomhedens ledelse inddrages og underskrive aftalegrundlag for NemID, NemLog-in Brugeradministration samt andre centrale systemer. Fordi virksomhederne i dag møder de enkelte systemer tidsmæssigt forskudt vil virksomhedens ledelse typisk blive involveret flere gange, og i takt med at virksomheden har konkret behov for at anvende de forskellige systemer. Dette opleves som bøvlet og som en barriere for tilslutningen til de enkelte systemer. Problemstillingen kompliceres yderligere af, at betegnelserne for hvem, der skal underskrive aftalegrundlag varierer fra system til system. Hvis virksomheden har udenlandske tegningsberettigede skal de underskrive vilkår, der kun findes på dansk, hvilket også genererer ekstra arbejde i virksomhederne.

Mange virksomheder er organiseret som små eller store koncerner. Disse virksomheder skal igennem alle processerne for hvert CVR-nummer, hvilket komplicerer processerne yderligere.

2.3.3 TREDJEPART SKAL HAVE FULDMAGT I HVERT SYSTEM

Mange såvel små som store virksomheder gør brug af tredjepart, f.eks. en revisor, et HR-firma eller bogholderfirma, til at agere på deres vegne. I den forbindelse har tredjepart brug for at få tildelt en fuldmagt og evt. rettigheder til hvert enkelt system, hvilket opleves som omstændeligt, for noget, der af virksomhederne betragtes som det samme system.

Det er ikke ualmindeligt, at tredjeparter kan repræsentere mange virksomheder. Der er eksempler på, at tredjeparter repræsenterer flere tusinde CVR-numre. Disse tredjeparter har et særligt behov for, at systemerne assistere dem med et overblik over de mange virksomheder, de repræsenterer.

2.3.4 BRUGERSUPPORT FØLGER SYSTEMERNE

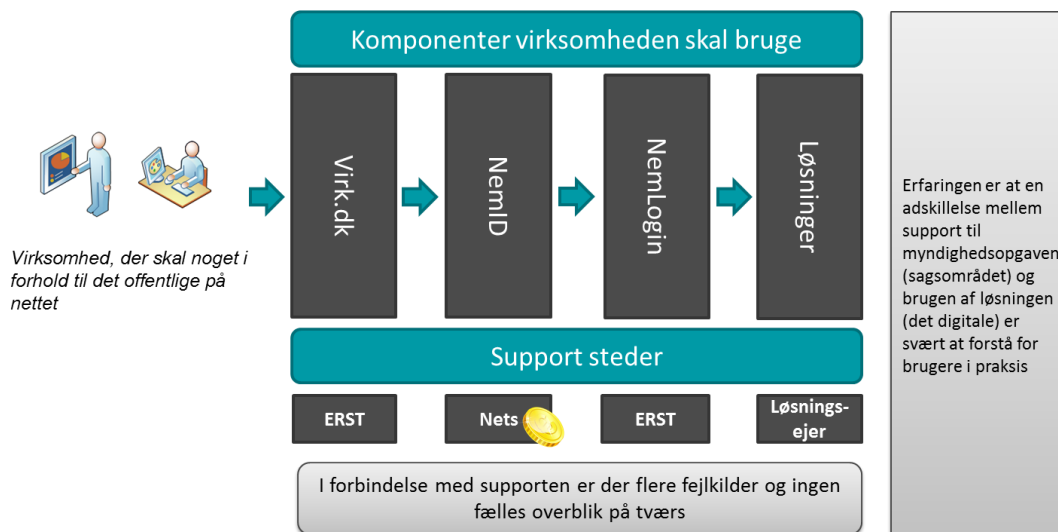
Virksomhedsbrugerne skelner ikke mellem det offentlige forskellige systemer og har derfor en udfordring med at finde ud af, hvor de skal henvende sig når der opstår support behov. Ofte erfarer de, at de må henvende sig til flere supportsteder før de kan få løst deres problem. Dette kan skabe unødige omkostninger hos både virksomhederne og de offentlige supportsteder og kan være en barriere for udbredelsen af digital kommunikation og selvbetjening.

En undersøgelse som Erhvervsstyrelsen har fået lavet i foråret 2014², der inddrager de største aktører blandt erhvervsupportere i staten³ samt udvalgte aktører på det kommunale område, viste problematikken. Som nedenstående figur illustrerer, møder virksomheder, der skal kommunikere digitalt med det offentlige, og som skal anvende de væsentligste fællesoffentlige komponenter, forskellige supportsteder i et meget opdelt og fragmenteret serviceunivers. I praksis kan en virksomhed starte processen på Virk.dk, hvor man kan tilgå indberetningsløsninger og Digital Post. Skulle der opstå problemer med NemID, kan der søges hjælp hos Nets mod betaling, i forhold til NemLog-in skal der tages kontakt til Erhvervsstyrelsens support, og skulle der være spørgsmål til den konkrete løsning, f.eks.

² Foranalyse af virksomhedssupport i stat og kommuner udarbejdet af Spitze & Co for ERST, juli 2014 på foranledning af forslag fra Virksomhedsforum for enklere regler. <http://enklereregler.dk/forslag/534419/19>

³ Bundgrænsen var sat til 3000 henvendelser pr. år

indberetning af moms, skal der tages kontakt til løsningsejeren SKAT eller f.eks. ved problemer med Digital Post, skal man tage kontakt til løsningsejeren e-Boks A/S.



Figur 3: Forskellige supportenheder for offentlige digitale tjenester

2.4 NEMID TIL ERHVERV I DAG

Nærværende analyse har ikke til formål at lave en fyldestgørende beskrivelse af NemID til erhverv. Beskrivelsen af NemID til erhverv omfatter de områder, der er arbejdet med i analysen og fokuserer på udfordringer ved bestilling, administration og anvendelse af NemID medarbejdersignatur.

NemID til erhverv består overordnet set af NemID medarbejdersignatur (MOCES), samt virksomheds- og funktionscertifikater (VOCES og FOCES), som anvendes til system-til-system kommunikation. NemID medarbejdersignatur anvendes af alle virksomheder i Danmark, fordi den bl.a. er nøglen til at tilgå Digital Post. Der er således i dag udstedt mere end 1 mio. medarbejdersignaturer. VOCES og FOCES anvendes primært af myndigheder og større virksomheder, der har behov for at etablere systemintegrationer.

NemID til erhverv tilbyder stort set samme information og services til alle brugere uanset om det er tale om en offentlig myndighed, en stor koncern, en lille personligt ejet virksomhed eller en frivillig forening. Dette betyder, at leverandøren kun skal vedligeholde én brugergrænseflade, men desværre også, at virksomheder præsenteres for information og services, som ikke er relevante for dem og at virksomhedsbrugerne får et billede af, at NemID er meget komplekst.

2.4.1 BESTILLING AF NEMID MEDARBEJDETSIGNATUR

Første skridt i forbindelse med bestillingen af NemID medarbejdersignatur består af, at en tegningsberettiget fra virksomheden skal godkende og underskrive en aftale med leverandøren af NemID. Hvis der er tale om en personligt ejet virksomhed, kan aftalen underskrives med den tegningsberettigedes NemID til borgere. I alle andre tilfælde skal aftalen printes, underskrives manuelt og sendes til leverandøren.

På baggrund af bemyndigelsen i aftalen bliver den første bruger der tilgår NemID administrator. Rettighederne kan senere deles eller overdrages til andre brugere i virksomheden. Som NemID administrator får man virksomhedens første medarbejdersignatur. Mange, specielt mindre virksomheder, benytter sig af tredjepart, f.eks. en revisor eller ekstern bogholder, til at agere på deres vegne i forhold til administrative opgaver. I en Megafon undersøgelse omkring anvendelsen af Digital Post, udarbejdet i samarbejde med Erhvervsstyrelsen i maj 2014, svarer 86 % af respondenterne, der agerer som tredjepart i forhold til Digital Post, at de også er NemID administratorer for flere eller alle deres kunder.

NemID administratoren har ret til at tildele NemID medarbejdersignaturer til flere i virksomheden, men har også med sin NemID medarbejdersignatur mulighed for at agere på vegne af virksomheden i andre offentlige systemer uden at det fremgår, at der er tale om en ekstern part. Det er centralt, at både den mindre virksomhed og dennes tredjepart er opmærksomme på disse beføjelser i forbindelse med, at de etablerer denne ansvarsfordeling. Erhvervsstyrelsen er blevet kontaktet af flere revisorer og advokater, der problematiserer dette forhold, da de oplever, at de ved at være NemID administratorer for deres kunder, får vidtgående beføjelser på deres kunders vegne. Dette kan pege på et behov for mere eksplicit vejledning af de tegningsberettigede i forhold til dette.

Der er som alternativ mulighed for 'Ekstern administration', hvor virksomheden giver fuldmagt til en ekstern, uden at denne bliver NemID Administrator. Anvendelsen af denne funktion er ikke udbredt, og kendskabet til den er tilsyneladende ikke stort. Desuden forudsætter 'Ekstern administration' at parterne indgår en aftale med anvendelse af NemID medarbejdersignatur. 'Ekstern administration' kan således kun benyttes af virksomheder, der allerede er brugere af NemID medarbejdersignatur. Det er vigtigt, at der fremover bliver lettere adgang til at benytte en fuldmagtsløsning.

2.4.2 NEMID ADMINISTRATION

Det er den enkelte virksomhed der tildeler og administrerer deres medarbejders NemID medarbejdersignaturer. Denne opgave ligger godt hos den enkelte virksomhed, fordi det er her der kan træffes beslutning om, hvem der må repræsentere virksomheden.

Alle virksomheder, der anvender NemID medarbejdersignatur har en NemID administrator. Dette afspejles i statistik for rollefordeling: Der er således i dag udstedt ca. 570.000 medarbejdersignaturer til NemID administratorer, mens der er udstedt ca. 525.000 medarbejdersignaturer til øvrige medarbejdere. Tallene viser endvidere at 82 % af virksomhederne i dag har max. tre NemID medarbejdersignaturer tilknyttet deres CVR-nummer. 82 % af virksomhederne ser således ud til at have et meget begrænsede behov for administration af NemID medarbejdersignaturer.

Billedet kan ændre sig over tid, dels fordi virksomhederne i dag skal betale for at have mere end tre NemID medarbejdersignaturer, hvorfor de måske tilstræber at holde sig under denne grænse, dels fordi den fortsatte udbredelse af digital kommunikation kan betyde, at det bliver relevant, at flere medarbejdere får NemID medarbejdersignatur.

NemID har to forskellige administratorroller: NemID Superadministrator og NemID Administrator. Kun NemID Superadministratoren kan indgå økonomisk forpligtigende aftaler med leverandøren. I praksis har få virksomheder behov for begge roller. I nærværende analyse anvendes udelukkende betegnelsen NemID Administrator, som et samlet begreb for administrator rollerne i NemID til erhverv.

Bestillingsmodul, aftalegrundlag m.m. er kun på dansk. Dette giver udfordringer for udenlandske tegningsberettigede, administratorer og virksomheder, som selv har ansvar for at forstå og agere korrekt på indholdet.

2.4.3 BETALINGSMODEL

Der stilles op til tre NemID medarbejdersignaturer gratis til rådighed for virksomheder. Virksomheder kan tilkøbe flere NemID medarbejdersignaturer og andre produkter, hvis de har behov herfor. Virksomheder skal ligeledes betale for at få support omkring NemID; kr. 250,- per supportopkald. Følgende supporttydelser er dog frikøbt i forbindelse med udrulning af Digital Post til virksomheder.

- Manglende modtagelse af bekræftelsesmail, brev med adgangskode eller nøglekort
- Glemte brugerID
- Mistet nøglefil, glemte adgangskode eller manglende fornyelse af signaturen for NemID Administratorer
- Henvendelser pga. fejl i Nets' systemer

Særligt betaling for supporttydelser opleves af mange virksomheder som en udfordring, som kan resultere i, at de afbryder processen med at aktivere deres medarbejdersignatur. Der er løbende knap 40.000 virksomheder, der er i proces med anskaffelse og installation af NemID medarbejdersignatur. Dette er et højt tal, som kan pege på, at det er udbredt at brugere går i stå i aktiveringsforløbet eller processen med installation af NemID medarbejdersignatur.

2.4.4 LOGIN FAKTORER – NØGLEKORT, NØGLEFIL M.M.

Virksomheder kan vælge at anvende de sammen log-in faktorer som borgere, herunder nøgle-kort. Derudover har virksomheder mulighed for at anvende en nøgle-fil løsning, hvor virksomhedens NemID administrator installerer certifikatet på medarbejderens PC. Fordelen ved nøgle-kortet er, at brugerne kender det fra deres private anvendelse af NemID samt, at det kan bruges på forskellige platforme. Fordelen ved anvendelsen af nøgle-fil løsningen er, at udstedelsen for personligt ejede virksomheder kan ske med det samme, man skal ikke afvente at nøglekortet bliver sendt med posten, samt at anvendelsen for den enkelte medarbejder er mere simpel, hvorfor den bedre understøtter opgaveløsning hos medarbejdere der skal tilgå offentlige digitale løsninger mange gange dagligt.

Der er i dag 377.000 virksomhedsbrugere der anvender nøglekort, mens 663.000 virksomhedsbrugere anvender nøgle-fil løsningen. Det er vigtigt fremadrettet at understøtte de forretningsmæssige behov, der ligger bag valg af henholdsvis nøgle-kort og nøgle-fil løsningen.

2.4.5 NEMID CERTIFIKATER MED UDLØBSDATO

Certifikatet bag NemID medarbejdersignatur indeholder en virksomheds CVR-nummer samt en unik nøgle for den enkelte medarbejder, nemlig et RID-nummer. Dette RID-nummer er knyttet til certifikatet. Får medarbejderen et nyt certifikat, får vedkommende således et nyt RID. Hvis ikke de to RID numre kobles til hinanden, mister brugerne øjeblik over deres sager i de forskellige digitale løsninger samt de roller, rettigheder og erhvervsfuldmagter, der er tilknyttet til deres RID.

Mange virksomheder er ikke opmærksomme på, at NemID medarbejdersignaturcertifikaterne har en udløbsdato, til trods for at de modtager advisering herom fire uger før udløb. Først når de står i en situation, hvor de skal anvende deres certifikat, opdager de, at certifikatet er udløbet. De bestiller typisk et nyt og får dermed et nyt certifikat med nyt RID-nummer. De mister dermed deres roller og rettigheder, og har derfor ikke de samme adgange til de offentlige systemer, som de har haft tidligere. For de systemer der anvender NemLog-in Brugeradministration kan brugeradministrator her tilknytte et nyt certifikat til en eksisterende bruger og dermed komme omkring problemet. Certifikatudløb er således blandt top 10 henvendelser hos Nets support og afføder også mange henvendelser til supporten i Erhvervsstyrelsen. Manglende fornyelse af certifikater udløser således administrative byrder hos både virksomheder, leverandøren af NemID og i det offentlige.

2.5 FORSKELLIGE VIRKSOMHEDER – FORSKELLIGE BEHOV

Virksomheder, der skal benytte de offentlige systemer og services er en meget heterogen gruppe, der eksempelvis indbefatter alt fra andre myndigheder, store virksomheder med tusindvis af ansatte, koncerner med flere CVR-numre, den lille selvstændige håndværker, som arbejder på egen hånd og hæfter personligt for sin virksomhed, og så de mange foreninger, der har et cvr-nummer, og som derfor bl.a. er forpligtiget til at have en digital postkasse.

Alle virksomheder skal have en NemID administrator og de fleste har også behov for administratorer til NemLog-in Brugeradministration. Administratoropgaverne opleves som komplekse og uoverskuelige for mange administratorer, og mange ved ikke, at de har rollen overhovedet, eller hvad den indebærer.

Problemerne kan illustreres med en række brugsscenerier som de ses i forskellige virksomheder:

- Anvendelse i større virksomheder med mange ansatte, hvor forskellige brugere skal have forskellige adgange. I større organisationer er administration af brugere mere kompleks end i mindre, til gengæld vil større organisationer også typisk have en it-afdeling, der mere professionelt kan håndtere opgaverne. Administratoren(erne) skal have overblik over mange medarbejders forskellige rettigheder, blandt andet i forbindelse med at medarbejdere stopper og nye ansættes. NemID administratorerne oplever selvbetjeningsmodulet til NemID som vanskeligt. De kommer i tvivl om, hvordan de gør, når de skal oprette nye signaturer til deres kolleger, og hvordan de gør når en kollega stopper. Opgaveløsningen i større organisationer er ofte fordelt på flere medarbejdere, hvorfor der her kan være behov for den mere nuancerede rettighedstildeling, som NemLog-in stiller til rådighed.
- Anvendelse i koncerner med flere CVR-numre. Er der tale om koncerner med flere underliggende CVR-numre, skal der ydermere holdes styr på medarbejdersignaturerne, rettigheder og fuldmagter på tværs af CVR-numre. Koncerner kan være ganske små organisationer med få medarbejdere, men flere CVR-numre eller store organisationer med mange ansatte og flere hundrede CVR-numre. Dem som sidder med administrationen, skal have udstedt NemID medarbejdersignaturer til hvert CVR-nummer i koncernen og underskrive og indsende et tilsvarende antal aftaler til Nets. Proceduren gentages, hvis de enkelte CVR-numre i koncernen også skal have rettigheder i NemLog-in/Brugeradministration for eksempelvis at kunne indberette til NemRefusion. Tilsvarende har hvert CVR-nummer sin egen digitale postkasse, der skal tjekkes løbende med hver sin NemID medarbejdersignatur.
- Anvendelse af foreninger, der har et CVR-nummer, men ikke anser sig selv som en virksomhed. For foreningerne er der den særlige udfordring, at de ikke kan kende sig selv i medarbejderbegrebet. De forstår ofte ikke begrebsapparatet omkring NemID medarbejdersignatur, og de bruger typisk signaturen så sjældent, at selv NemID administratoren indimellem glemmer sin adgangskode. Vælger NemID administratoren at bestille en ny signatur, modtager han selv, som NemID administrator bestillingen og kan derved ikke komme videre. Desuden er der ofte hyppig udskiftning af formand, kasserer og lignende, så NemID administratorrollen vil også ofte skulle overdrages eller genstartes med dertilhørende administrativt besvær. Det er i bestillingsmodulet muligt, at overdrage administratorrollen, men denne mulighed overses ofte af NemID administratorerne. Disse foreninger vil ofte i praksis overlade administration til en ekstern fuldmagtsindehaver.
- Små virksomheder med få ressourcer til administration. Små virksomheder kan være enkeltmandsejede virksomheder bestående af kun ejeren eller med få ansatte. Og endelig kan der være andre

virksomhedsformer med kun få medarbejdere. Selv små virksomheder kan meget vel have flere CVR-numre. Fælles for de små virksomheder er at de typisk ikke har it-kompetencer in house. De små virksomheder køber sig ofte fra besværet med at administrere og indberette til det offentlige. Det betyder, at det er tredjeparter der eksempelvis er NemID administratorer eller skal have rettigheder til at indberette på vegne af virksomheden/foreningen. En landmand kan eksempelvis få en revisor til at være NemID administrator for sig, men skal han også have en landbrugskonsulent til at ansøge om landbrugsstøtte, så er han nødt til selv at agere i rollen som NemLog-in administrator. Det forvirrer brugerne. Og på den anden side af hegnet oplever de professionelle brugere, at det er besværligt at administrere deres erhvervsfuldmagter.

- Anvendelse af professionelle brugere, der agerer på vegne af mange. Denne gruppe består typisk af revisorer, advokater, bogholder-, administrations- eller HR-firmaer, der som tredjeparter agerer på vegne af andre virksomheder. De kan varetage dele af virksomhedens administration for op til 1000 virksomheder. Det kan være en udfordring at holde styr på, hvilke rettigheder man har for hvilke virksomheder, hvorfor et tværgående overblik er væsentligt for denne brugergruppe. Denne brugergruppe har desuden et særligt behov for overblik også inden for de enkelte systemer.

2.6 FEEEDBACK FRA VIRKSOMHEDERNE PÅ SITUATIONEN I DAG

Det komplekse billede, der møder virksomhederne i deres møde med de offentlige systemer og services, afspejler sig i tilfredsheden med systemerne, og i de spørgsmål og forslag til forenklinger det udløser.

Virksomhedsbrugerne er i vid udstrækning ikke tilfredse med den eksisterende NemID medarbejdersignatur. I en Megafon-undersøgelse fra maj 2014 tilkendegiver blot 39 pct. af virksomhederne, at de er tilfredse med NemID medarbejdersignatur. Ser man på de små virksomheder med ingen eller få ansatte, er det under hver tredje, der er tilfredse (hhv. 30 og 32 pct.)

Denne utilfredshed blev uddybet i en brugertest af NemID-systemet foretaget af SnitkerGroup for Digitaliseringsstyrelsen i juni 2014. Vigtige konklusioner herfra er at:

- Systemet tager ikke højde for, hvilken type virksomhed, der er tale om
- Det er uklart, hvor virksomhederne kan få support
- Det koster penge at få support, selvom det er et system, de er pålagt at anvende
- Begreber som eksempelvis "medarbejdersignatur" misforstås af virksomhederne
- Oprettelsesforløbet er ikke klart for virksomhederne inden de går i gang og de mister overblikket undervejs
- De forskellige roller man kan have i en virksomhed i forhold til NemID står ikke klart for brugerne

2.6.1 FORSLAG FRA VIRKSOMHEDSFORUM FOR ENKLERE REGLER

NemID til Erhverv er genstand for en række forslag til forbedringer fra virksomhederne og deres organisationer i Regeringens Virksomhedsforum for enklere regler. Der er aktuelt 11 forslag fra Virksomhedsforum, som vedrører virksomhedernes betingelser i forbindelse med at oprette og anvende NemID og NemLog-in Brugeradministration.⁴

Det fremgår af et forslag om en "brugervenlighedsanalyse af hele signaturfeltet," at virksomhederne oplever de adgangsgivende systemer, herunder oprettelsesforløb, rettighedsstyring og anvendelse på tværs af digitale løsninger og indberetninger som meget besværligt og uoverskueligt.⁵

⁴ Regeringens Virksomhedsforum for Enklere Regler, www.enklereregler.dk

Denne oplevelse er også gennemgående for de øvrige forslag, der blandt andet tæller udfordringer med oprettelse og administration af NemID, herunder bl.a. rettighedstildeling, der skal ske i flere forskellige systemer (NemID, NemLog-in Brugeradministration, Digital Post, SKAT m.v.). Virksomhedsforum for enklere regler ønsker en *samlet* rettighedsstyring til erhvervsrettede, offentlige indberetningsløsninger for at lette virksomhedernes administration af adgangen til løsninger.⁶ Endvidere foreslås det, at fx virksomheder uden ansatte og frivillige foreninger tilbydes en standard rettighedsopsætning, så det ikke er nødvendigt at gennemgå rettighedsopsætning af medarbejdersignaturer, når man ikke har medarbejdere.⁷

Virksomhedsforum for enklere regler adresserer endvidere udfordringer for virksomheder, der har flere CVR-numre, som administreres af samme person. Virksomhederne er tilsyneladende ikke klar over, at de kan tildele rettigheder fra et CVR-nummer til et andet gennem en fuldmagt.⁸ Der stilles også forslag om, at det bliver muligt at anvende NemID til borgere for lederen i virksomhed uden ansatte – som mange virksomheder er vant til at kunne f.eks. i deres bankløsninger.⁹

Herudover ønsker Virksomhedsforum for enklere regler gratis support på NemID, fordi NemID de facto er obligatorisk at anvende pga. kravet om en digital postkasse. Virksomhedsforum for enklere regler ønsker endvidere mulighed for telefonsupport på NemID frem til kl. 22 og i weekenden – tidspunkter hvor mange mindre virksomheder finder tid til det administrative arbejde.¹⁰ Brian Mikkelsen (K) har stillet et § 20-spørgsmål, der udtrykker samme ønske.¹¹

2.6.2 HØRING I FORBINDELSE MED DET KOMMENDE GENUDBUD AF NEMID

Baggrunden for forslagene fra Virksomhedsforum for Enklere Regler afspejles også i den offentlige høring, der blev gennemført i sommeren 2014 i forbindelse med genudbuddet af NemID. Her angik hovedparten af svarene NemID til Erhverv, og organisationer som Dansk Byggeri, Dansk Erhverv og Håndværksrådet understreger i deres høringssvar behovet for større brugervenlighed i en kommende løsning.¹²

Høringssvarene berører blandt andet, at virksomhederne oplever udstedelse og administration af NemID medarbejdersignatur som besværlig og uoverskuelig for brugerne. Det efterspørges generelt, at systemerne tager udgangspunkt i brugernes behov med brugervenlige brugergrænseflader og enklere, mere gennemskuelige arbejdsgange for både udstedelse, fuldmagtsafgivelse, rettighedstildeling m.v. Der er blandt andet fremsat ønsker om en brugertilpasset proces, hvor NemID medarbejdersignatur er tilpasset brugeren efter virksomhedens type og størrelse – Dansk Erhverv skriver for eksempel i sit høringssvar, at mange ejere af enkeltmandsvirksomheder, finder det kontraintuitivt at skulle udstede en medarbejdersignatur til sig selv.

Høringen understøtter således argumentet om, at brugerne finder anvendelsen af identifikationskomponenterne særdeles kompleks. En række af høringssvarene fremsætter endvidere både praktiske og juridiske problemstillinger, der angår anvendelse af NemID til borgere i erhvervssammenhæng (Odense Kommune, Erhvervs- og Vækstministeriet, KL, Trafikstyrelsen m.fl.).

⁵ Forslag nr. 211 stillet af Regeringens Virksomhedsforum for Enklere regler

⁶ Herunder forslag nr. 147, 212, 241, 242 stillet af Regeringens Virksomhedsforum for Enklere regler

⁷ Forslag nr. 240 stillet af Regeringens Virksomhedsforum for Enklere regler

⁸ Forslag nr. 239 stillet af Regeringens Virksomhedsforum for Enklere regler

⁹ Forslag nr. 212 stillet af Regeringens Virksomhedsforum for Enklere regler

¹⁰ Forslag nr. 237 stillet af Regeringens Virksomhedsforum for Enklere regler

¹¹ § 20-spørgsmål S 1143 (<http://www.ft.dk/samling/20131/spoergsmaal/S1143/index.htm>)

¹² Høringssvar fra offentlig NemID-høring, juni 2014

Høringssvarene efterspørger tillige bedre og mere tilgængelig support. Endvidere forventer Dansk Byggeri, at anvendelsen af en tværoffentlige identifikations- og signaturinfrastruktur, herunder også supporten, skal være omkostningsfri for virksomheder.

2.7 OPSAMLING: SITUATIONEN FOR ERHVERVSBRUGERE I DAG

Samlet viser kortlægningen tre hovedgrupper af udfordringer:

1. Det er komplekst for brugerne at *forstå* systemerne
 - De adgangsgivende systemer præsenterer virksomhederne for en kompleks begrebsverden – brugerne har fx svært ved at skulle forholde sig til forskellen på fx NemID og NemLog-In, og ejere af virksomheder (både med og uden ansatte) har svært ved at se det logiske i at skulle udstede en *medarbejdersignatur* til sig selv
 - Informationen om systemerne og arbejdsgangene er ikke brugerrettet nok
 - Support til systemerne sker via forskellige kontaktpunkter
 - Bortset fra enkelte basale områder (glemt bruger-ID etc) koster det 250 kr. pr. opkald at få support vedrørende NemID, hvis virksomheden ikke har en supportaftale med Nets – også selvom NemID i realiteten er obligatorisk at anvende for virksomheder (i forbindelse med Digital Post)
2. Det er komplekst for brugerne at *bruge* systemerne
 - Virksomhederne oplever komplekse arbejdsgange ved både tilslutning/oprettelse, anvendelse og administration af signaturer, rettigheder og roller – og det skal ske i flere forskellige systemer (NemID, NemLog-In Tilslutning og NemLog-In/Brugeradministration)
 - Tegningsberettigede eller underskriftsbemyndigede skal underskrive aftaler for hvert system
3. Virksomheder har *forskellige* behov men mødes af samme systemer
 - Personligt ejede virksomheder (der i udgangspunktet tegnes af én person) har i de nuværende systemer ligeså komplekse arbejdsgange i forhold til adgangsgivende systemer som større selskaber.
 - Virksomheder der agerer på vegne af andre virksomheder (erhvervsfuldmagtshavere) og virksomheder med flere CVR-numre (fx koncerner) har et særligt behov for let at kunne anvende systemerne for flere CVR-numre

I afsnit 3 gøres rede for en række løsningsforslag, der kan bidrage til at håndtere disse udfordringer.

3 LØSNINGSFORSLAG

Løsningsforslagene herunder har forskellig karakter. Nogle er omfangsrige og forventes at kunne løse mange af de udfordringer virksomhederne møder. Dette drejer sig særligt om "Ét NemID til borgere med et eller flere CVR-numre som attribut", "Én brugergrænseflade med brugeren i centrum" samt til dels "Samlet og gratis support".

Andre løsningsforslag drejer sig om helt konkrete og afgrænsede forbedringer til funktionalitet. Disse vil ikke være nær så omfattende at implementere, men vil også kun føre begrænsede forbedringer med sig. I forbindelse med de enkelte løsningsforslag fremgår det, hvilke udfordringer forslaget vil kunne løfte, hvordan det bør belyses nærmere samt hvilken tilknytning det har til NemID genudbudsprojektet.

De enkelte løsningsforslag skal kvalificeres yderligere i et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen. I den forbindelse er det væsentligt, at der er fokus på kontinuitet for de eksisterende tjenesteudbydere og brugere. Hvis brugerne f.eks. får et nyt form for eID, bør der ske en kobling til deres gamle RID, så de fortsat kan se sager oprettet med det gamle RID samt have samme opsætning af rettigheder, roller og fuldmagter. Tilsvarende skal tjenesteudbydere gerne kunne genkende brugerne uden at det kræver omkostningsfulde tilpasninger af tjenesteudbyders integration og anvendelse af NemID og NemLog-in.

3.1 ÉT NEMID KNYTTET TIL BORGERE MED ET ELLER FLERE CVR-NUMRE SOM ATTRIBUT

For mange virksomheder kan der ligge nogle spændende forretningsmæssige perspektiver i en model, hvor hver borger har ét NemID, som kan tilføjes et eller flere CVR-numre som attributter. Især hvis der samtidig er mulighed for at tilføje forskellige rettigheder til hvert CVR-nummer, kan dette være en model, som kan imødekomme mange af de udfordringer erhvervsbrugere der agere på tværs af CVR-numre har. Dette er ikke ensbetydende med at NemID medarbejdersignatur nødvendigvis vil kunne afskaffes. Modellen kræver, at der kan være knyttet forskellige kontaktoplysninger og rettigheder til borgeren og til de forskellige CVR-numre, som er tilknyttet brugerens NemID. Det er ligeledes væsentligt, at virksomhederne juridisk set fortsat har kontrollen over adgangen til egne data. Når brugeren logger ind via NemLog-in skal brugeren ligeledes spørges til, om de ønsker at agere som borger eller for hvilket CVR-nummer.

For at understøtte effektive arbejdsgange er det også i denne sammenhæng relevant, at en bruger kan have flere måder at anvende sin NemID: Som borger vil en nøgle-kort løsning ofte være det oplagte valg, mens det som medarbejder, der anvender log-in mange gange om dagen vil være mere effektivt at anvende en nøgle-fil løsning. Løsningsforslaget forudsætter således at NemLog-in kan udstede en billet til tjenesteudbyder, så tjenesteudbyder ikke skal skelne mellem om en virksomhedsbruger logger på med NemID til borgere tilføjet CVR-nummer som attribut eller en NemID medarbejdersignatur.

Ét NemID for både borgere og medarbejdere kan være en fordelagtig løsning for mange typer af virksomheder. Løsningen lægger op til en model for digital signering, som i højere grad svarer til en manuel underskrift, idet brugerens underskrift er den samme, uanset om denne repræsenterer sig selv eller en virksomhed.

Som udgangspunkt bør denne løsning være et tilbud til alle former for virksomheder. Det bør undersøges nærmere om der er virksomhedsformer for hvem denne løsning aldrig vil være relevant. F.eks. kan den særlige anvendelse af NemID i regionerne betyde, at denne løsning ikke er relevant og derfor ikke skal præsenteres for de regionale brugere af NemID.

Nogle medarbejdere kan finde det utrygt, at de som medarbejder skal identificere sig med deres personlige NemID, hvorfor det kan overvejes om den enkelte medarbejder skal kunne sige nej tak til denne løsning. Det bør for mange virksomhedsformer være den enkelte virksomhed, der beslutter om de ønsker at benytte denne mulighed frem for at benytte sig af en separat medarbejdersignatur. Lige som det er væsentligt at fastholde, at det er den enkelte virksomhed, der har ansvar for at administrere egne medarbejdere i forhold til NemID.

Løsningsforslaget forventes at have stor effekt og vil håndtere udfordringer omkring:

- Enklere administration for personligt ejede virksomheder
- Simplere anvendelse for medarbejdere der som tredje parter agerer for andre virksomheder
- Simplere anvendelse for medarbejdere der agerer på tværs af CVR-numre inden for en koncern

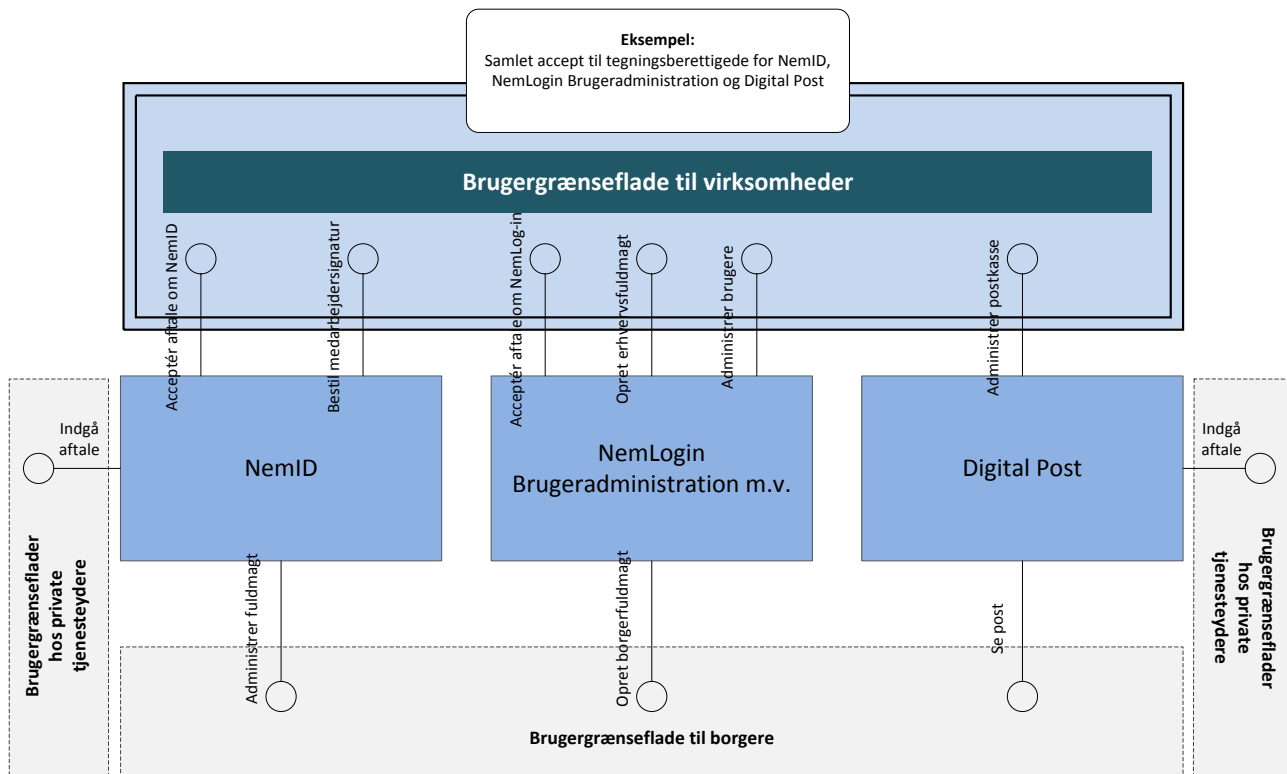
Forslaget skal kvalificeres yderligere i et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen for at belyse om der er tekniske, juridiske, migreringsmæssige eller økonomiske udfordringer, der står i vejen for implementering,

herunder om forslaget er relevant for alle virksomhedsformer samt i hvilket omfang tjenesteudbydere skal gennemføre tilpasninger for at kunne tage imod virksomhedsbruger både med NemID medarbejdersignatur samt med NemID til borgere med en CVR tilknytning. Dette skal ske under hensyntagen til tidsplanen for NemID genudbudsprojektet, da forslaget kan have betydning for hvordan NemID til virksomheder kravspecificeres.

3.2 ÉN BRUGERGRÆNSEFLADE MED BRUGEREN I CENTRUM

Virksomhedsbrugerne skelner ikke mellem det offentlige forskellige systemer. De har behov for let at kunne tilgå offentlige digitale services uden at skulle forholde sig aktivt til præcis, hvilken rolle NemID, NemLog-in og NemLog-in Brugeradministration eller andre systemer spiller i den forbindelse. Dette behov kan imødekommes ved i højere grad at sætte brugerne i centrum og sammentænke udviklingen af den fællesoffentlige infrastruktur. Muligheden herfor udfordres dog af, at den fællesoffentlige infrastruktur udvikles og genudbydes løbende og asynkront i selvstændige EU-udbud og desuden leveres af forskellige leverandører.

En anden måde at sætte brugernes behov i centrum på er ved at implementere en serviceorienteret arkitektur, hvor løst koblede services kan sammensættes og anvendes i flere sammenhænge. Konkret kan det ske ved, at den fællesoffentlige infrastruktur leveres som selvstændige services (F.eks. webservices eller API), som udstilles i én brugergrænseflade, der tager afsæt i brugerens behov og processer. Hver service afgrænses til at dække en konkret og enkeltstående proces f.eks. "Bestil medarbejdersignatur", "Accepter aftale om NemID", "Accepter aftale om NemLog-in", "Opret fuldmagt i NemLog-in", "Brugeradministration" m.m. Disse enkeltstående services kan sammensættes og præsenteres, så de understøtter effektive processer i virksomhederne. F.eks. skal den tegningsberettigede underskrive aftaler i både NemID, NemLog-in og Digital Post. Frem for, at de tegningsberettigede bliver forstyrret tre gange kan én fælles brugergrænseflade informere på tværs og udstille services fra alle tre systemer, som den tegningsberettigede en gang for alle kan forholde sig til. Disse services kan genbruges i flere sammenhænge, f.eks. kan private tjenesteudbydere benytte samme services, der her udstilles i en brugergrænseflade hos tjenesteudbyder. Hvor det er relevant kan samme services anvendes på borgerområder og hermed f.eks. skabe en bedre integration af fuldmagtsløsningen på Borger.dk.



Figur 4: Services fra NemID m.m. udstilles i én samlet brugergrænseflade med brugeren i centrum

En anden fordel ved denne model er, at informationen til brugerne bliver adskilt fra servicelaget. De enkelte services skal leve op til høje sikkerhedskrav, hvorfor det er omstændeligt at foretage rettelser til disse. Vi lever i en foranderlig verden, hvor der er behov for løbende at kunne justere i informationen omkring disse services. Der kan f.eks. opstå nye virksomhedsformer, ændrede forventninger til anvendelsen, nye supplerende services fra andre myndigheder. Forhold som alle kan påvirke, hvordan der bedst kommunikeres til brugerne omkring disse services. Ved at adskille informations- og servicelaget kan vi fra offentlig side både drage fordel af let og hurtigt at kunne tilpasse informationen til brugerne og samtidig få færre behov for ændringer til selve servicen.

Denne tankegang er ikke ny og udgør en ledetråd i den fællesoffentlige it-arkitektur. Her slås det fast, at it-løsninger bør bygges med løst koblede komponenter, der har en granularitet svarende til sammenhængende sæt af arbejdsgange. Dette giver mulighed for, at sammensætte løsningerne mere frit og giver øget mulighed for at anvende komponenter i flere løsninger. Desuden giver det mulighed for øget leverandøruafhængighed og større konkurrence. I den fællesoffentlige arkitektur tilgang anbefales det konkret at adskille brugergrænseflader, applikationer og infrastruktur. Det fremgår endvidere at borger- og virksomhedsvendte service i særlig grad bør udvikles således, at brugergrænsefladen er udskiftelig og adskilt fra resten af it-løsningen, så de f.eks. kan afvikles i flere relevante portaler og via flere kanaler.

Etablering af en fælles brugergrænseflade skal forholde sig til udfordringer, der følger af, at der i nogle tilfælde vil være en ganske stor kompleksitet i bruger- og rettighedsstyringen på flere niveauer (både på fællesoffentligt niveau og i de enkelte forretningsløsninger). Det kan eksempelvis være hensyn, der angår drift, leverandørsikkerhed og kontinuitet for både slutbrugere og de myndigheder/løsningsansvarlige, der skal foretage evt. systemtilpasninger m.v.

Løsningsforslaget forventes at have stor effekt og vil håndtere udfordringer omkring:

- Sammenhængende processer på tværs af de offentlige adgangsgivende systemer
- Enklere processer for tegningsberettigede
- Enklere administration på tværs af de adgangsgivende systemer
- Løbende tilpasning af information om de adgangsgivende systemer

Løsningsforslaget rækker bredere end NemID, men implementeringen kan have konsekvenser for kontraktforhold og kravspecificeringen for genudbud af NemID til virksomheder. Forslaget skal derfor kvalificeres yderligere i et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen, i overensstemmelse med tidsplanen for NemID genudbudsprojekt.

3.3 ENKLERE PROCESSER FOR SMÅ VIRKSOMHEDER

Hvis det ikke er muligt at etablere en løsning som beskrevet i 3.1, hvor medarbejdersignaturen kan overflødiggøres for mange virksomheder, og CVR-numre i stedet tilknyttes som attributter til NemID til borgere, kan der overvejes forskellige mindre omfattende forenklinger for så vidt angår små virksomheder.

3.3.1 ANVENDELSE AF NEMID TIL BORGERE MED CVR-NUMMER SOM ATTRIBUT FOR PERSONLIGT EJEDE VIRKSOMHEDER

Ejere af de ca. 275.000 enkeltmandsvirksomheder hæfter personligt for deres virksomhed. Der bør derfor ikke stå juridiske hindringer i vejen for at enkeltmandsvirksomheder benytter deres private NemID i de offentlige systemer. Dog er det væsentligt, at systemerne fortsat har mulighed for at genkende disse brugere som virksomhedsbrugere, da mange offentlige digitale løsninger henvender sig til både borgere og virksomheder. Dette kan f.eks. gøres ved tilføjelse af CVR-nummer via en attributtjeneste.

Løsningsforslaget vil håndtere udfordringer for de mange personligejede virksomheder omkring:

- Enklere administration af NemID for personligt ejede virksomheder

Dette forslag vil måske kunne implementeres på kortere sigt og uafhængigt af NemID genudbud. Det skal belyses nærmere, i hvilket omfang tjenesteudbydere i dag kan tage imod virksomhedsbrugere, der agerer med et NemID til borgere, samt om der er juridiske bindinger der gør, at NemID medarbejdersignatur ind til videre må fastholdes. Hvis lovgivningen omkring Digital Post f.eks. fastslår, at virksomheder skal identificere sig med NemID medarbejdersignatur, vil en implementering af dette forslag først være en gevinst for brugerne efter lovgivningen er ændret.

3.3.2 FULDE RETTIGHEDER TIL DIGITALE LØSNINGER FOR PERSONLIGT EJEDE VIRKSOMHEDER

Fordi ejeren hæfter personligt for virksomheden bør denne have fuld adgang til at agere digitalt på virksomhedens vegne. Uanset om enkeltmandsvirksomheder får mulighed for at anvende NemID til borgere, eller de fortsat skal have en NemID medarbejdersignatur, bør de kunne logge ind i de offentlige digitale løsninger med fulde rettigheder.

I dag er tildeling af rettigheder til en løsning et tilvalg for alle virksomhedsbrugere: Skal de tilgå en løsning, der anvender NemLog-in Brugeradministration skal de tilsluttes NemLog-in for derefter at tildele sig selv rettigheder til

den løsning de ønsker at tilgå. For personligt ejede virksomheder er dette overflødige og komplicerede processer, der bør kunne tilsidesættes.

Der bør laves et "fast track" så personligt ejede virksomheder automatisk får fulde rettigheder til at tilgå alle digitale løsninger, så de ikke behøver at forholde sig aktivt til de mange forskellige administratorroller m.m.

Løsningsforslaget vil håndtere udfordringer for de mange personligejede virksomheder omkring:

- Enklere administration for personligt ejede virksomheder

Dette løsningsforslag drejer sig primært om NemLog-in brugeradministration, hvorfor implementeringen ikke har bindinger til NemID genudbudsprojektet. En kvalificering af forslaget kan derfor ske i et samarbejde mellem NemLog-in og Erhvervsstyrelsen.

3.3.3 NEMID MEDARBEJDETSIGNATUR UDEN ADMINISTRATION

Der er i dag udstedt NemID medarbejdersignatur til over 1 mio. brugere. Af disse anvendes ca. 405.000 medarbejdersignaturer i virksomheder, der blot har 1-3 medarbejdersignaturer. Der er dermed et forholdsvist stort antal virksomheder, og ikke kun personligt ejede, der tilsyneladende kun har behov for at anvende få medarbejdersignaturer.

Det bør undersøges nærmere, om virksomheder med et så begrænset behov overhoved behøver at møde NemID administratorrollerne. Dette kan implementeres ved, at de enten bliver tildelt NemID administrator rollerne uden at de skal forholde sig aktivt hertil eller ved, at de kan oprette og administrere deres simple behov uden at blive administratorer. I den forbindelse er det væsentligt at holde sig for øje, at også disse virksomheder kan have behov for at kunne tildele fuldmagt til tredjepart.

Løsningsforslaget vil håndtere udfordringer for de mange små virksomheder omkring:

- Enklere administration på tværs af offentlige it-systemer

Løsningsforslaget bør belyses yderligere for at afdække, hvorvidt det inden for en rimelig økonomisk ramme kan implementeres inden for den nuværende NemID løsning, eller hvorvidt det bør indgå i genudbud af NemID.

3.4 BRUGERNE SKAL KUNNE AGERE SMIDIGERE PÅ TVÆRS AF SYSTEMER

Som beskrevet i kapitel 2 har virksomhederne vanskeligt ved at skelne mellem de forskellige systemer, som de skal anvende for at få adgang til offentlige digitale services. Herunder listes forslag til hvordan sammenhængen kan gøres mere smidig.

3.4.1 FÆLLES VILKÅR OG ADMINISTRATION PÅ TVÆRS AF NEMID OG NEMLOG-IN

Virksomhederne kan ikke skelne mellem hvilke funktioner der ligger i henholdsvis NemID og NemLog-in Brugeradministration, da de to systemer er tæt beslægtet. Det bør derfor overvejes, om der kan etableres én fælles administrator rolle og ét sæt fælles vilkår for de to systemer, som brugerne godkender i NemID, som er det system, de først møder. Dette bør være et tilbud til alle virksomheder, samtidig med at muligheden for nuanceret brugerstyring, som NemLog-in Brugeradministration i dag tilbyder, fastholdes som tilbud til de store virksomheder, for hvem det kan være relevant f.eks. at have separate administratorroller for organisation og brugere samt for NemID.

For mange små virksomheder vil det blive oplevet som en administrativ lettelse, hvis de i samme arbejdsgang kan tildele samme administrator administratorrettigheder til Digital Post.

Løsningsforslaget vil håndtere udfordringer omkring:

- Sammenhængende processer og enklere administration på tværs af de offentlige adgangsgivende systemer
- Enklere processer for tegningsberettigede
- Enklere processer for virksomheder der benytter tredjepart til administration

Dette forslag kan belyses yderligere i et samarbejde mellem NemID og NemLog-in i Digitaliseringsstyrelsen. Herunder skal det belyses, om det er teknisk og økonomisk muligt at implementere en fælles tilslutning til de to systemer i NemID, før løsningen skal i genudbud.

3.4.2 AFTALEGRUNDLAG UNDERSKRIVES AF SAMME LEDELSESREPRÆSENTANT

Ved tilslutning til NemID skal en "tegningsberettigede" underskrive aftalegrundlag. Ved tilslutning til NemLog-in er det en "underskriftsbemyndiget" der underskriver og indgår aftalen. Det bør for begge systemer være den samme ledelsesrepræsentant, der indgår aftalen. Læs nærmere om overvejelser om tilslutning til NemID under kapital 3.6.1.

Løsningsforslaget vil håndtere udfordringer omkring:

- Enklere processer for ledelsesrepræsentanter

Det foreslås konkret at den "underskriftsbemyndiget" får beføjelser til at indgå aftale omkring NemID på linje med NemLog-in. Afhængig af valg af scenarie kan dette indgå i kravspecificeringen af genudbud af NemID.

3.4.3 GENERALFULDMAGT I CVR-REGISTERET

Mange foreninger og personligt ejede virksomheder vælger at lade én tredjepart tage sig af al deres administration, så de selv kan koncentrere sig om deres forretning eller foreningsaktiviteter. For at imødekomme disse virksomheders behov kan det overvejes at udarbejde en generalfuldmagt, hvor der f.eks. i tilknytning til CVR-registreringen, gives mulighed for at tildele tredjepart fulde rettigheder til at agere på deres vegne. I den forbindelse skal virksomhederne selvfølgelig gøres helt klart, hvilke kompetencer det er de uddelegerer.

Løsningsforslaget vil håndtere udfordringer omkring:

- Enklere administration på tværs af de offentlige adgangsgivende systemer
- Enklere processer for tegningsberettigede
- Enklere processer for virksomheder der benytter tredjepart til administration

Dette løsningsforslag er primært knyttet til CVR-registeret, og har således ikke direkte relation til NemID genudbuddet. Implementeres forslaget kan det give nye muligheder som både NemID og NemLog-in brugeradministration kan drage fordel af. Den videre analyse vil foregå i Erhvervsstyrelsen.

3.5 SAMLET OG GRATIS SUPPORT

Øget digitalisering og obligatorisk anvendelse af offentlig digital selvbetjening stiller øgede krav til kontinuerlig, professionel og tilgængelig support. Det er i dag gratis at få support til NemID på borgerområdet, men ikke for virksomheder. Der er en barriere for den fortsatte udbredelse af digital kommunikation, at virksomhederne oplever, at de bliver bremset i deres interaktion med det offentlige, når de ikke kan få relevant, sammenhængende og gratis hjælp til denne interaktion. Det er en udbredt opfattelse, at det bør være gratis for brugerne at få support i forhold til

centrale digitale infrastrukturkomponenter, der er obligatoriske at anvende som virksomhed i Danmark. Bl.a. har Virksomhedsforum stillet forslag om, at der bør oprettes et fællesoffentligt supportcenter, hvor man servicerer alle offentlige digitale indberetningsløsninger for virksomheder og kan løse problemer, der går på tværs, med henblik på, at de fleste virksomheder hjælpes ved første henvendelse og ikke bliver sendt rundt i systemet.

Den nuværende opdeling af supporten til centrale tekniske komponenter som NemID medarbejdersignatur, NemLog-in/Brugeradministration og Digital Post giver udfordringer for virksomhederne, fordi de kan have behov for, at kontakte flere forskellige supportenheder, før de er kommet helt i mål med, at etablere den fornødne adgang til de offentlige digitale services. En analyse af virksomhedssupport i stat og kommuner, som Erhvervsstyrelsen har fået udarbejdet, viser, at der knytter sig potentialer især til muligheden for at opbygge et mere professionelt set-up, hvor der bl.a. kompetenceudvikles, så medarbejderne kan dække bredt i forhold til eksempelvis de tekniske spørgsmål fra virksomhederne. Resultatet vil være, at virksomhederne i højere grad vil kunne få svar på deres spørgsmål første gang de henvender sig, og dermed spare tid og opleve en bedre service.

En mulighed for at kontakte en samlet supportenhed vil effektivisere processen både hos brugeren og i det offentlige. Der kan være basis for at lade en samlet support ligge hos den organisation, der har ansvar for brugergrænsefladen, da det kan skabe positive incitamenter til at optimere brugergrænseflader og online hjælp og derved reducere supportbehovet.

Løsningsforslaget forventes at have stor effekt og vil håndtere udfordringer omkring:

- Sammenhængende processer på tværs af de offentlige adgangsgivende systemer
- Enklere processer for tegningsberettigede

Forslaget har betydning for genudbud af NemID, da implementering vil have betydning for hvorvidt support skal være en del af udbuddet samt for finansiering af genudbuddet. Der skal belyses nærmere hvordan der skabes god governance for samarbejdet mellem leverandøren af NemID samt support organisationen.

3.6 ENKLERE PROCESSER INDENFOR NEMID

3.6.1 DIGITAL SIGNERING AF AFTALE OM TILSLUTNING TIL NEMID

Den tegningsberettigede i alle virksomheder skal ved oprettelse af NemID til erhverv indgå en aftale om, hvem der skal være NemID administrator. I dag har kun virksomheder med personlig hæftelse mulighed for at signere denne aftale digitalt, da virksomhederne på dette tidspunkt ikke har en NemID medarbejdersignatur. Det vil effektivisere processen i både virksomheden og hos leverandøren af NemID hvis flere kan signere digitalt med deres personlige NemID til Borgere.

Det kan i den forbindelse overvejes, om det er den underskriftsbemyndigede og ikke den tegningsberettigede der skal indgå aftalen på vegne af den enkelte virksomhed. De tegningsberettigede er for selskabers vedkommende ofte bestyrelsesrepræsentanter der ikke har en tæt tilknytning til virksomhedens daglige administration og opgaveløsning. De underskriftsbemyndigede er derimod ejere, direktører, administrerende direktører m.m., der har beføjelser til at repræsentere virksomheden i dens daglige virke. Underskriftsbemyndigede har allerede bemyndigelse til at indgå tilslutningsaftalen til NemLog-in.

Det vil i langt flere tilfælde være muligt at lave en kobling mellem en underskriftsbemyndigede og dennes profil som borger, i forhold til de tegningsberettigede, hvorfor flere forventes at kunne signere NemID aftale digitalt uden at kompromittere sikkerheden i løsningen. Bilag 5 giver et overblik over tilslutningsflows i NemLog-in i dag.

Fastholdes det, at kun de tegningsberettigede kan signere aftalen omkring NemID erhverv bør det undersøges nærmere, om oplysningerne om den tegningsberettigede kan matches til et CPR-nummer, så brugeren får mulighed for at signere med NemID til borgere, samtidig med, at der kan ske en automatisk kontrol af om matchet er korrekt. Hermed kan både virksomhedsbrugere og leverandøren af NemID opnå effektiviseringsgevinster.

Selv hvis alle danske brugere kan komme til at signere med NemID til borgere er det af hensyn til f.eks. virksomheder med udenlandske tegningsberettigede eller underskriftsbemyndigede nødvendigt at fastholde mulighed for analog signering.

Løsningsforslaget vil håndtere udfordringer omkring:

- Enklere og effektive processer for virksomheder der tilslutter sig NemID
- Effektive og automatiserede processer for kontrol af tilslutning hos leverandøren af NemID

Løsningsforslaget skal belyses nærmere og kan have direkte betydning for NemID genudbud. Erhvervsstyrelsen undersøger nærmere muligheden for at knytte en sammenhæng mellem et CVR-nummer og den eller de underskriftsbemyndigede. Dette skal ske i tæt samspil med NemID genudbudsprojektet, for at forventningsafstemme og sikre en god løsning både teknisk og forretningsmæssigt.

3.6.2 MÅLRETTET INFORMATION OG PROCESSER PÅ BAGGRUND AF OPSLAG I CVR

Hæftelses- og tegningsregler er forskellige afhængig af virksomhedsform, hvorfor tilslutningen til NemID varierer for virksomheder med forskellige virksomhedsformer. Når en bruger tilgår NemID for at tilslutte sig, bør de som det første oplyse deres CVR-nummer. Systemet bør derefter foretage et opslag på virksomhedsformen i CVR-registret, således at den efterfølgende proces og information til brugeren kan målrettes lige netop deres situation. På den måde vil det være muligt f.eks. at kommunikere målrettet til frivillige foreninger, der almindeligvis ikke ser sig selv som virksomheder. Det vil være muligt at forenkle processen for de mange personligt ejede virksomheder, der ubegrænset kan repræsentere deres virksomhed.

Denne løsning kan både implementeres i NemID eller i en brugergrænseflade der udstiller services fra NemID og andre relaterede systemer.

Løsningsforslaget vil have stor effekt og vil håndtere udfordringer omkring:

- Enklere og effektive processer for virksomheder der tilslutter sig NemID
- Reducere behov for support og hjælp

Forslaget bør belyses nærmere i et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen. Implementeres forslag 3.2. kan dette løsningsforslag løftes af leverandøren af den samlede brugergrænseflade. Alternativt skal forslaget indgå i kravspecificering af NemID genudbud.

3.6.3 BRUGERORIENTERET NAVNGIVNING AF PRODUKTER INDEN FOR NEMID

Begrebet 'NemID medarbejdersignatur' skaber i sig selv stor forvirring blandt mange virksomhedsbrugere. Er man f.eks. ejer af en enkeltmandsvirksomhed opfatter man sig selv som selvstændig og lige netop ikke som medarbejder. Tilsvarende ser frivillige foreninger generelt ikke sig selv som virksomheder eller medarbejdere. Denne forvirring kan være en barriere for tilslutningen og samtidig generere supportopkald.

Løsningsforslaget vil håndtere udfordringer omkring:

- Brugerens grundlæggende forståelse for NemID til erhverv

Forslaget bør indgå i det videre arbejde med NemID genudbud.

3.6.4 EKSTERN ADMINISTRATION

Den nuværende NemID indeholder en service, der giver mulighed for 'ekstern administration'. Dvs. at en uden for virksomheden kan få fuldmagt til at agere som NemID administrator på virksomhedens vegne. Denne løsning kan med fordel anvendes i en koncern med datterselskaber.

Udbredelsen af denne service er tilsyneladende meget begrænset, måske fordi brugerne mangler kendskab til den eller fordi den eventuelt ikke fungerer optimalt. Services kræver f.eks. i dag tegningsberettigedes digitale signering med en NemID medarbejdersignatur fra virksomheden. Dvs. at virksomheden i praksis allerede skal være aktive brugere af NemID til erhverv før de kan overlade ansvar for administration til en ekstern. Hvis flere brugere kan komme til at signere med deres NemID til borgere, vil anvendelsen formentlig blive fremmet.

Tilsvarende vil anvendelsen fremmes, hvis tegningsberettigede kan tillades at signere analogt ligesom ved signering af tilslutningsaftalen. Muligheder og begrænsninger ved ekstern administration bør belyses nærmere.

Løsningsforslaget vil håndtere udfordringer omkring:

- Enklere og korrekte processer for virksomheder der benytter tredjepart til NemID administration
- Enklere og effektive processer for virksomheder der som koncerner agerer på tværs af CVR-numre
- Enklere og korrekte processer for tredjepart der administrerer andre virksomheders NemID

Forslaget bør indgå i det videre arbejde med NemID genudbud.

3.6.5 AFTALER FOR MANGE CVR-NUMRE SAMTIDIG

Nogle brugere opretter flere virksomheder og NemID tilslutningsaftaler samtidig. For at lette disse brugeres arbejde kan det overvejes, at gøre det muligt, at indgå aftaler for flere CVR-numre samtidigt. Denne brugergruppe er relativt begrænset, hvorfor løsningsforslaget har tilsvarende lavere prioritet i forhold til de øvrige løsningsforslag.

Løsningsforslaget vil i et vist omfang håndtere udfordringer omkring:

- Effektive processer for tredjepart der administrerer andre virksomheders NemID

Forslaget bør indgå i det videre arbejde med NemID genudbud.

3.6.6 AKTIVERING AF NEMID MEDARBEJDETSIGNATUR TILPASSES VIRKSOMHEDERS LIVSCYKLUS

I dag aktiveres NemID til erhverv den dato, det af CVR-registeret fremgår, at virksomheden starter. Ligesom NemID til erhverv deaktiveres den dag det af CVR-registeret fremgår at virksomheden ophører.

Der er en række virksomheder, der anmelder sig i CVR-registeret med en fremtidig startdato. Disse virksomheder kan have behov for digital kommunikation med det offentlige inden virksomhedens startdato er passeret, lige som myndigheder har behov for at kommunikere til disse virksomheder. SKAT ønsker eksempelvis at sende virksomhedens registreringsbevis til den digitale postkasse allerede når virksomheden får tildelt sit CVR-nummer.

Tilsvarende er der udfordringer ved ophør af en virksomhed: Der er stadig væsentlige kommunikationsbehov mellem virksomheden og det offentlige efter ophørsdato, som Digital Post i dag ikke kan håndtere, fordi virksomhedens NemID lukkes. Der kan fra offentlig side således være en positiv business case ved fremadrettet at kunne sende denne post digitalt til virksomheder. Dette kræver dog, at virksomhederne kan tilgå deres digitale postkasse efter ophør.

Idet Digital Post i dag er det obligatoriske og centrale system til digital kommunikation mellem virksomheder og det offentlige og fordi der både ved opstart og ophør er væsentlige kommunikationsbehov, bør NemID aktivering og deaktivering understøtte disse praktiske behov.

Digital Post udgør desuden virksomhedens arkiv for kommunikation med det offentlige, hvorfor det også bør være praktisk muligt for virksomheden at læse deres digitale postkasse efter ophør.

Løsningsforslaget vil håndtere udfordringer omkring:

- Mulighed for at sende Digital Post til virksomheder under opstart og ophør

Der er igangsat et arbejde i andet regi i Digitaliseringsstyrelsen mhp. afdækning af den nævnte problematik. Når arbejdet er afsluttet medio 2015, kan det vurderes, om forslag 3.6.6 bør indgå i det videre arbejde med NemID genudbud.

3.6.7 NEMID GØRES OBLIGATORISK

Anvendelsen af NemID er med udrulning af Digital Post til både borgere og virksomheder i realiteten en obligatorisk digital løsning. Dette afspejles ikke i aftalegrundlaget for NemID, som blev udarbejdet lang tid forinden. Af aftalegrundlaget fremgår det f.eks., at Nets er i deres ret til at ophæve aftaleforholdet og spærre brugerens signaturer såfremt kunden efter Nets vurdering er dømt for strafbare handlinger der rejser relevant tvivl om kundens hæderlighed. Dette kan i praksis betyde at leverandøren af NemID kan afgøre hvorvidt en bruger har mulighed for at drive virksomhed, da der tilsyneladende ikke er hjemmel i lovgivningen til på dette grundlag at bevillige dispensation i forhold til modtagelse af Digital Post.

Formuleringerne i aftalegrundlag og lovgivning omkring NemID anvendelsen bør gennemgås og afspejle at NemID i realiteten er obligatorisk. I forbindelse med en evt. obligatorisk anvendelse af NemID skal det klarlægges, hvordan man i den sammenhæng juridisk håndterer dette, hvis brugeren er baseret uden for Danmarks grænser eller er udlænding uden dansk CPR-nummer.

Forslaget bør indgå i det videre arbejde med NemID genudbud.

1. PRINCIPPER FOR DET VIDERE ARBEJDE

I den videre proces omkring ovennævnte løsningsforslag skal der træffes mange betydningsfulde valg. Det er vigtigt, at disse valg træffes med udgangspunkt i de politiske og strategiske mål. En aktiv anvendelse af principperne herunder kan være med til at sikre et strategisk fokus når disse valg skal træffes:

Strategi:

- Vi digitaliserer for at effektivisere og udvikle den offentlige sektor. For at høste gevinsten skal alle med. Derfor gør vi det obligatorisk for borgere og virksomheder at kommunikere digitalt.
- Digitalisering i det offentlige skal bidrage til at skabe gode vækstvilkår for erhvervslivet.
- Hvor det er muligt, vil vi gerne et samarbejde med private partnere.

Forretning:

- Med brugeren i centrum kan vi skabe en bedre og mere effektiv forretning i det offentlige.
- En høj grad af brugertilfredshed vil sikre fortsat politisk vilje til obligatorisk digitalisering.

Information og data:

- Vi genbruger data fra autoritative kilder for at sikre datakvalitet og for at brugerne ikke skal besværes med at indtaste de samme informationer flere gange.

Services:

- Services og information skal være adskilt, så det er let at revidere informationen omkring services, mens der skabes mere ro omkring revision af services, der er komplekse og omgivet af sikkerhedskrav.
- NemID skal baseres på danske og internationale standarder og veldefinerede og åbne grænseflader og protokoller, der giver andre leverandører mulighed for at levere deres egne produkter.

Teknologi:

- NemID skal baseres på opdeling i moduler, som så vidt muligt skal være standard baserede. Modulær opbygning skal bidrage til en løsning, hvor dele kan udvikles og udskiftes efter behov, f.eks. ved øgede krav til sikkerhed, nye typer brugerudstyr, nye anvendelser m.v.
- NemID er allerede en central fællesoffentlig infrastrukturkomponent. Vi har øje for behovet for bagudkapabilitet, så tilsluttede brugere og tjenesteudbydere forstyrres mindst muligt. Der skal derfor argumenteres overbevisende for at foretage ændringer, der har konsekvenser for tjenesteudbydere og slutbrugere.

2. BILAGSLISTE

Bilag 1: Oversigt over virksomheders interaktion med centrale digitale services

Bilag 2: Forløb for ny virksomhed, der første gang skal se sin post i den digitale postkasse

Bilag 3: Forløb for virksomhed, der første gang skal anvende NemRefusion til at søge refusion for sygemeldt medarbejder

Bilag 4: Overblik over forslag fra Virksomhedsforum for Enklere Regler i relation til NemID

3. KILDER

- Forslag stillet af Regeringens Virksomhedsforum for Enklere regler
- CVR data
- Megafon undersøgelse af virksomheders anvendelse af Digital Post fra maj 2014
- "Brugertest af NemID Medarbejdersignatur" udarbejdet for Digitaliseringsstyrelsen af SnitkerGroup Sommer 2014
- Produktbeskrivelser fra Nets
- Findings fra Fase 1 samt Fase 2 (Rambøll's rapport)
- EID forordningen
- Erfaringer fra tidligere migreringsproces
- Input fra brugerworkshop afholdt d. 6/10-2014 blandt boligadministratorer hos PBJ A/S
- Input fra brugerworkshop afholdt d. 25/11-2014 i netværk for brugere der agere på tværs af mange CVR-numre

- Rapportering om og arbejdet med Født Digital
- Certifikatpolitikken
- Supporthenvendelser hos Erhvervsservice i Erhvervsstyrelsen
- Statisk omkring anvendelse af NemID fra Digitaliseringsstyrelsen
- Høringsvar fra offentlig NemID høringen juni 2014
- Digitaliseringsstrategien 2011-2015
- Grunddataprogrammet
- Foranalyse af virksomhedssupport i stat og kommuner udarbejdet af Spitze & Co for ERST, juli 2014
- OIO Arkitekturguiden