



MultifrågaXL

TJÄNSTEBESKRIVNING

Gäller för Multifråga Classic samt MultifrågaXL

2026-01-21

Översikt

En kortfattad översikt av tjänsten. Detta bör inkludera en allmän beskrivning av vad tjänsten innebär.

Multifråga är ett webbaserat system som på ett snabbt och enkelt sätt hämtar uppgifter från flera statliga myndigheters system. Informationen överförs omedelbart och helt elektroniskt och sammanställs på ett överskådligt sätt. Multifråga hämtar information från bl.a.

Försäkringskassan, CSN, Pensionsmyndigheten, Migrationsverket, Arbetsförmedlingen, Transportstyrelsen och Skatteverket samt A-kassorna. Det går att få fram detaljerad information om de olika ekonomiska ersättningarna och tillgångarna för en person eller familj.

Multifråga finns numera i två varianter; Multifråga Classic som använder sig av SSBTEK som underliggande informationskälla och som nyttjas vid öppna ärenden inom Socialtjänsten samt nya MultifrågaXL som är helt rollstyrd och kan användas över hela verksamheten. I MultifrågaXL utvecklas hela tiden informationsinnehållet och vi kan där tillhandahålla t.ex. mer information om bilar, företag och fastigheter. Multifråga är rollstyrt så att en användare endast får tillgång till den information den ska ha i sin yrkesutövning.

Målgrupp

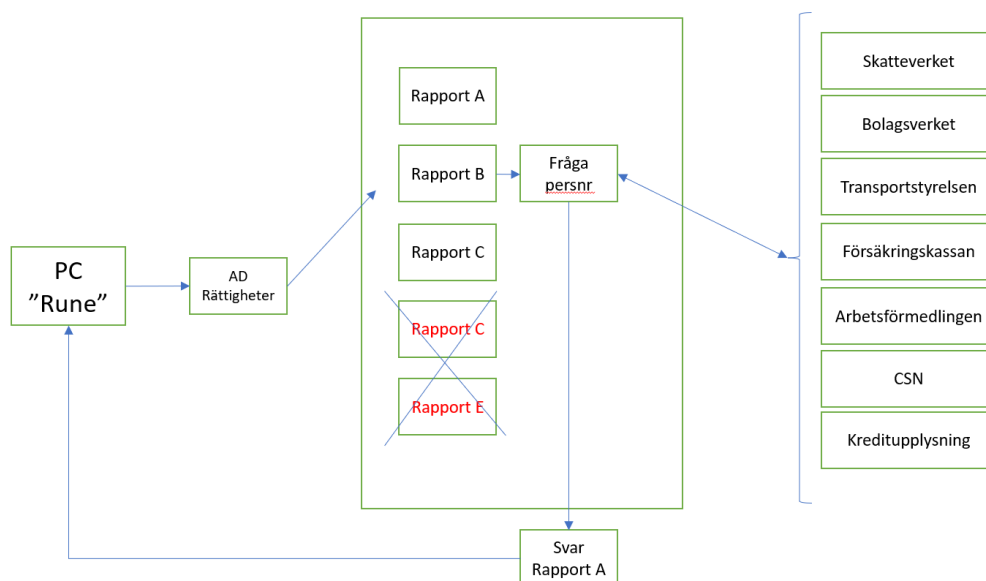
Vilka tjänsten är avsedd för.

Tjänsten är avsedd att användas av svenska kommuner och regioner i verksamhetsprocesser där legala ändamål föreligger för inhämtning av den aktuella informationen.

Funktioner och Förmågor

Observera att koden för Multifråga Classic och MultifrågaXL är samma, det som skiljer tjänsterna åt är att Multifråga Classic endast nyttjar data via SSBTEK, medan MultifrågaXL nyttjar data fristående från SSBTEK och kan användas av hela kommunens organisation när ett legalt ändamål existerar. Multifråga Classic kan endast användas då ett öppet ärende finns inom Socialtjänsten.

Multifråga består av ett antal olika komponenter:



1. Rättighetsgrupper som hos kunden implementeras genom ett antal AD grupper
2. SAML integration mellan kund och Sambruks Multifråga
3. Ett antal konfigurerade informationsmängder, rapporter, vilka kopplas till ett eller flera legala ändamål som tillgängliggörs till de olika verksamhetsprocesser som har legala ändamål att ta del av informationen.
4. Användarorganisationen ansvarar själva för att rätt personer har tillgång till rätt information.
5. Ett grafiskt gränssnitt för att söka och visa den efterfrågade informationen. Möjligheter för export till pdf och cvs-fil finns samt utskrift till papper.
6. En stöd kodbas med kopplingar till de informationslämnare som är kopplade till MultifrågaXL.
7. Att avtalspaket som anpassas till respektive användarorganisation, beroende på vilka informationsmängder de vill tillgängliggöra till sin organisation. Alla Användarorganisationer tecknar själva de avtal som krävs, men Sambruk bistår med stöd under avtalstecknandet.
8. En användarhandledning via dokumentation.sambruk.se
9. En förvaltningsplan där samtliga användarorganisationer kan skapa nya utvecklingsönskemål och få information om pågående utveckling.

Tekniska Krav

Vilka tekniska förutsättningar som krävs för att använda tjänsten, såsom hårdvara, mjukvara, operativsystem, nätverkskrav etc.

Multifråga är en webbtjänst som är designad för att användas på PC eller Mac, det fungerar naturligtvis att köra den på andra enheter, men då användarupplevelsen blir bäst med en större skärm rekommenderas PC eller Mac.

Multifråga har testats primärt med Google chrome, varför denna webbläsare förespråkas. Vissa tester har även gjort på FireFox och Edge och de har alla fungerat vid dessa tester.

Prestanda och Tillgänglighet

Information om tjänstens prestandanivå, tillgänglighet (ofta uttryckt som procent av upptid), och eventuella underhållsfönster.

Tjänstekollen driftas i en virtuell miljö och tillgängliga hårdvaruresurser kan lätt och kostnadseffektivt tillföras om ökat antal användare kräver detta. Som med alla molntjänster är användarens tillgång till Internetkapacitet viktigt och ligger utanför Sambruks kontroll.

Säkerhet och Compliance

Detaljer kring säkerhetsåtgärder, dataskydd, och efterlevnad av relevanta lagar och standarder.

Sambruk tecknar avtal som personuppgiftsbiträde med alla användarorganisationer.

All hantering av kontouppgifter sköts av respektive användarorganisation själva efter grunduppsättning av Sambruk.

Support och Underhåll

Information om hur och när support kan erhållas, samt vilka underhållstjänster som erbjuds.

Support kan erhållas i enlighet med vad som framgår av sambruk.se/support

Användarhantering

Beskrivning av hur användare i systemet skapas, vilka roller de har, vilken säkerhet som finns för inloggning och återställning av lösenord osv.

Åtkomst till systemet sker som SSO genom SAML eller en av Sambruk utvecklad inloggningskomponent.

Beställnings- och Avbeställningsprocess

Hur man beställer tjänsten, och hur man avbeställer eller säger upp avtalet.

Beställning av tjänsten görs genom att fylla i underlag för avtal via länk som finns på sambruk.se/avtal. Ett avtalsunderlag skapas då och sänds ut till angiven signatär för signering digitalt via sms. En digital kopia erhålls av avtalet i angiven epost.

Avbeställning görs skriftligen till Sambruks kontaktperson som framgår på sambruk.se, av den som tecknat det ursprungliga avtalet eller dess efterträdare på samma roll.

Ändringshantering och Uppdateringar

Hur ändringar i tjänsten hanteras, inklusive uppdateringar och uppgraderingar.

Förändringar av tjänsten styrs av Förvaltningsrådet som i enlighet med Sambruks förvaltningsmodell uppdrar åt Styrgruppen att fatta beslut om funktioner och budget för tjänsten. Sambruks Förvaltningsledare koordinerar detta arbete och styr och kontrakterar eventuella underleverantörer.

Ansvar och Begränsningar

Information om ansvarsfördelningen mellan leverantören och kunden, samt eventuella begränsningar i tjänsten eller avtalet.

Sambruk ansvarar för att så långt som möjligt säkerställa att informationen i tjänsten är korrekt och uppdaterad.

Återkoppling och Förbättringsprocess

Hur kunder kan lämna återkoppling och information om hur tjänsten kontinuerligt förbättras.

Återkoppling och dialog om tjänsten sker vid de förvaltningsråd som genomförs, primärt digitalt, två till fyra gånger per år. Alla förslag till förändringar dokumenteras i en Förvaltningsplan där Förvaltningsrådet sedan tar ställning till om förslagen ska behandlas vidare. Allt i enlighet med Sambruks förvaltningsmodell.