

18. maj 2016

Beredskabspolitik

For anvendelse af NemLog-in

Version 2.0

Dokumentet fastlægger en fælles beredskabsprocedure for varsling og recovery i forbindelse med eventuelt driftsnedbrud af NemLog-in eller i forbindelse med eventuel kompromittering af denne.

Målgruppen for dokumentet er alle offentlige serviceudbydere, der enten allerede er tilsluttet den fællesoffentlige log-in-løsning eller ønsker at blive tilsluttet løsningen.



Dokumenthistorik

Version	Dato	Initialer	Indhold /ændringer
1.0	01.05.2013	KEKRU	Første version af dokumentet.
1.1	26.05.2013	KEKRU	Revideret efter kommentering af TG og MVI
2.0	18.05.2016	KASHM	Revideret og opdateret



Indholdsfortegnelse

Dokumenthistorik	2
Indholdsfortegnelse	3
1. Formål	4
1.1 Målgruppe	4
2. Beredskab hos Digitaliseringsstyrelsen	4
2.1 Ansvar	4
2.2 Kontaktinformationer	4
2.3 Varslinger	5
2.4 Recovery og datatab	5
3. Beredskab hos serviceudbyder	5
3.1 Ansvar	5
3.2 Varslinger	5

1. Formål

Formål med dette dokument er at fastlægge en fælles beredskabsprocedure for varsling og recovery i forbindelse med eventuelt driftsnedbrud af NemLog-in eller i forbindelse med eventuel kompromittering af denne.

1.1 Målgruppe

Målgruppen for dette dokument er Digitaliseringsstyrelsen, driftsleverandøren af NemLog-in (NNIT) og alle offentlige serviceudbydere, der enten allerede er tilsluttet den NemLog-in eller ønsker at blive tilsluttet løsningen.

2. Beredskab hos Digitaliseringsstyrelsen

2.1 Ansvar

Digitaliseringsstyrelsen er forpligtet til at sikre et beredskab, således at eventuel nedetid af den fællesoffentlige log-in-løsning minimeres i størst muligt omfang.

2.2 Kontaktinformationer

Kontakt til Digitaliseringsstyrelsen i forbindelse med opfyldelse af beredskabsplan kan ske direkte til NemLog-in support eller leverandøren NNIT.

NemLog-in support kan kontaktes pr. telefon eller mail på følgende kontaktflade:

NemLog-in support

Telefon: 33 92 89 16

Mail: nemlogin@digst.dk

Åbningstid:

Mandag-torsdag: 9:00-16:00

Fredag: 9:00-15:00

Lørdag, søn- og helligdage, samt øvrige lukkedage: Lukket

I fald NemLog-in support ikke svarer umiddelbart eller der er brug for eskalering uden for åbningstiden af NemLog-in support kan driftsleverandørens (NNIT) Servicedesk kontaktes i forbindelse med driftsnedbrud af NemLog-in.

Leverandør af NemLog-in (NNIT)

NNIT's Servicedesk kan kontaktes på følgende kontaktflade:

Telefon: 44 37 15 48 Tilgængelig: 24 x 7

Email: servicedesk@nnit.com Tilgængelig: 24 x 7

2.3 Varslinger

NemLog-in support varsler direkte til administratorer for myndigheder og it-leverandører oprettet i NemLog-in/Administration (CSS) ved konstatering af:

- Kompromittering af IdP samt øvrige NemLog-in komponenter
- Udefra kommende målrettede angreb mod NemLog-in af en væsentlig karakter.

NemLog-in support er ansvarlig for, at alle serviceudbydere på NemLog-in bliver varslet om hændelser i forbindelse med kompromittering, ikke planlagte systemnedbrud og udefrakommende systemangreb. NemLog-in support vil meddele om utilsigtede hændelser, samt service- og lukkevinduer vedr. NemLog-in på www.digitaliser.dk via gruppen "NemLog-in Drift"

NemLog-in support er ansvarlig for, at alle opkoblede serviceudbydere varsles mindst 5 dage før planlagte service- og lukkevinduer.

2.4 Recovery og datatab

I forbindelse med eventuelt systemnedbrud, hvor problemet har fatal indvirkning på løsningen eller løsningen ikke kan anvendes, er driftsleverandøren (NNIT) kontraktuelt forpligtet til, at den maksimale løsningsstid er 4 timer i 95 procent af tilfældene.

3. Beredskab hos serviceudbyder

3.1 Ansvar

Det er serviceudbyders eget ansvar, om der udarbejdes beredskabsplaner for egne systemer, men det vil være formålstjenligt, at der i alle tilfælde udarbejdes interne procedurer for varsling af NemLog-in support i forbindelse med aktivering af beredskabet.

Myndigheden skal som led i tilslutningen til NemLog-in oprette en administrator via CSS, som er ansvarlig for varslinger i henhold til beredskabsplanen overfor NemLog-in support eller driftsleverandøren (NNIT).

3.2 Varslinger

Serviceudbyder er ansvarlige for hurtigst mulig efter konstatering af væsentlige driftsforstyrrelser eller mistanke om sikkerhedsbrud relateret til NemLog-in at meddele dette.

Serviceudbydere skal meddele til NemLog-in support eller leverandøren af NemLog-in (NNIT).

Ved væsentlige driftsforstyrrelser forstås bl.a.:

- Ingen eller stærkt begrænset tilgængelighed af NemLog-in login siden
- Ingen eller stærkt begrænset tilgængelighed af øvrige NemLog-in komponenter (Signering, NemLog-in/Brugeradministration, Fuldmagt, Security Token Service, NemLog-in/Administration)



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

- Fejl i Single Log Out (SLO) enten det skyldes fejl i NemLog-in eller fejl i serviceudbyders system
- Øvrige fejl der kan kompromittere sikkerhedsniveauet i NemLog-in