

18. maj 2016

# Drift- og supportpolitik

For anvendelse af NemLog-in

Version 2.0.

Dokumentet beskriver driftsvilkår for NemLog-in, og beskriver supporten i forbindelse med opkobling og løbende drift af løsning.

Målgruppen for dokumentet er alle offentlige serviceudbydere, der enten allerede er NemLog-in eller ønsker, at blive tilsluttet løsningen, samt Identity Provider (Digitaliseringsstyrelsen) og driftsleverandør (NNIT).



## Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse .....	2
1. Formål .....	3
1.1 Målgruppe .....	3
2. Drift .....	3
2.1 Roller.....	3
2.2 Tilgængelighed.....	4
A) NemLog-in support.....	4
B) Driftsleverandørens Servicedesk.....	4
C) Driftsmiljø.....	4
2.3 Servicemål (KPI) med leverandøren.....	5
2.4 Kontaktinformationer.....	6
A) Generelle spørgsmål .....	6
B) Spørgsmål i forbindelse med opkobling og drift .....	6
2.5 Rapportering og varslinger.....	6
3. Support.....	7
3.1 1.level support.....	7
3.1.1 Omfang af 1.level support.....	7
3.2 2.level support.....	7
3.2.1 Omfang af 2.level support.....	8

## 1. Formål

Formål med dette dokument er, at bibringe serviceudbydere indblik i driftsvilkår for NemLog-in, og beskrive supporten i forbindelse med opkobling og løbende drift af løsning.

NemLog-in giver adgang til alle offentlige selvbetjeningsløsninger og services med ét log-in. NemLog-in løsningen er udviklet i regi af Digitaliseringsstyrelsen og består af en række forskellige komponenter:

- NemLog-in (SSO)
- Signeringstjenesten
- NemLog-in/Administration (CSS)
- NemLog-in/Brugeradministration (FBRS)
- Digital Fuldmagt
- Secure Token Service (STS)

Disse komponenter udgør tilsammen den fællesoffentlige brugerstyringsløsning (tidligere kaldet KFOBS).

### 1.1 Målgruppe

Målgruppen for dokumentet er alle offentlige serviceudbydere, der enten allerede er NemLog-in eller ønsker, at blive tilsluttet løsningen, samt Identity Provider (Digitaliseringsstyrelsen) og driftsleverandør (NNIT).

## 2. Drift

### 2.1 Roller

Identity Provider (Digitaliseringsstyrelsen) af den fællesoffentlige log-in-løsning er:

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
København K 1017

Den daglige drift af den fællesoffentlige log-in-løsningen varetages af driftsleverandør:

NNIT A/S  
Østmarken 3a  
2860 Søborg

## 2.2 Tilgængelighed

Drift af NemLog-in er tilgængelig:

24 x 7 - døgnet rundt / mandag til søndag / året rundt.

### A) NemLog-in support

Myndigheder som benytter NemLog-in har mulighed for at få 1.level support indenfor almindelig åbningstid:

Mandag - Fredag: 9.00 - 16.00

### B) Driftsleverandørens Servicedesk

Driftsleverandørens (NNIT) Servicedesk er tilgængelig:

24 x 7 - døgnet rundt / mandag til søndag:

### C) Driftsmiljø

Dette afsnit beskriver Digitaliseringsstyrelsens aftale med NNIT i forhold til servicetidsrum.

System	Aftalt driftstid	Primær driftstid	Sekundær driftstid
NemLog-in	24x7x365	Mandag – fredag Kl. 7 - 24  Weekend og hellig- dage Kl. 8 - 18	Mandag – fredag Kl. 24 - 7  Weekend og hellig- dage Kl. 18 - 8
Signeringstjenesten	24x7x365	Mandag – fredag Kl. 7 - 24  Weekend Kl. 8 - 18	Mandag – fredag Kl. 24 - 7  Weekend Kl. 18 - 8
NemLog- in/Brugeradministration	24x7x365	Mandag – fredag Kl. 7 - 18  Weekend Kl. 9 - 16	Mandag – fredag Kl. 18 - 7  Weekend Kl. 16 - 9
NemLog-in/Administration	24x7x365	Mandag – fredag Kl. 7 - 18  Weekend Kl. 9 - 16	Mandag – fredag Kl. 18 - 7  Weekend Kl. 16 - 9
Integration test		Mandag – fredag Kl. 7 - 18  Weekend Kl. 9 - 16	Mandag – fredag Kl. 18 - 24  Weekend Kl. 16 - 20

## 2.3 Servicemål (KPI) med leverandøren

Aftalte servicemål som det står fremført i kontrakten mellem Digitaliseringsstyrelsen og NNIT.

System/Komponent	Oppetid	Driftstid
NemLog-in	99,90%	Primær drift hverdag (7-24)
NemLog-in	99,90%	Primær drift weekend og helligdage (8-18)
NemLog-in	99,50%	Sekundær drift hverdag (24-07)
NemLog-in	99,50%	Sekundær drift weekend (18-08)
Signeringstjenesten	99,90%	Primær drift hverdag (7-24)
Signeringstjenesten	99,90%	Primær drift weekend og helligdage (8-18)
Signeringstjenesten	99,50%	Sekundær drift hverdag (24-07)
Signeringstjenesten	99,50%	Sekundær drift weekend (18-08)
NemLog-in/ Brugeradministration (FBRS)	99,00%	Primær drift hverdag (7-18)
NemLog-in/ Brugeradministration (FBRS)	97,00%	Primær drift weekend og helligdage (9-16)
NemLog-in/ Brugeradministration (FBRS)	97,00%	Sekundær drift hverdag (18-07). Weekend (16-09)
NemLog-in/ Administration (CSS)	99,00%	Primær drift hverdag (7-18)
NemLog-in/ Administration (CSS)	97,00%	Primær drift weekend og helligdage (9-16)
NemLog-in/ Administration (CSS)	97,00%	Sekundær drift hverdag (18-07). Weekend (16-09)

Integration test	96,50%	Primær drift hverdag (7-18)
Integration test	96,50%	Primær drift weekend (9-16)
Integration test	95,00%	Sekundær drift hverdag (18-24)
Integration test	95,00%	Sekundær drift weekend (16-20)

## 2.4 Kontaktinformationer

### A) Generelle spørgsmål

Generelle spørgsmål i forbindelse med NemLog-in skal rettes til NemLog-in support [nemlogin@digst.dk](mailto:nemlogin@digst.dk)

### B) Spørgsmål i forbindelse med opkobling og drift

Spørgsmål jf. afsnit 3.1.1 i forbindelse med opkobling og drift af NemLog-in skal rettes til NemLog-in support.

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

Telefon: 33 92 89 16  
Mail: [nemlogin@digst.dk](mailto:nemlogin@digst.dk)

NemLog-in support er alene en supportfunktion for serviceudbydere og leverandører.

NemLog-in support behandler ikke henvendelser fra borgere og andre private brugere af NemLog-in.

## 2.5 Rapportering og varslinger

NemLog-in support vil meddele om utilsigtede hændelser, samt service- og lukkevinduer vedr. NemLog-in på [www.digitaliser.dk](http://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.

Serviceudbyder 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).

Serviceudbydere er ansvarlig for, at den udarbejde beredskabsprocedure hos myndigheden til enhver tid er opdateret.

### 3. Support

#### 3.1 1.level support

NemLog-in support er single point of contact i forhold til serviceudbydere og driftsleverandør.

NemLog-in support varetager 1.level support overfor alle offentlige serviceudbydere der:

- Ønsker at blive tilsluttet NemLog-in.
- Allerede er tilsluttet NemLog-in.

NemLog-in support varetager ikke direkte support henvendelse fra brugere af de tilsluttede løsninger.

##### 3.1.1 Omfang af 1.level support

Serviceudbydere kan indenfor NemLog-ins supports åbningstid rette henvendelse vedrørende:

A) Ønske om integration til NemLog-in.

Support, rådgivning og vejledning om anvendelse og tilslutning til fællesoffentlige log-in-løsning og indeholder blandt andet:

- Teknisk og faglig vejledning i forbindelse med indgåelse af tilslutningsaftale
- Teknisk og faglig vejledning i henhold føderations dokumentationsmateriale:
  - o "Guide til føderationstilslutning"
  - o "Integrationstest ved føderationstilslutning"
  - o "Logningspolitik"
  - o "Certifikatpolitik"
- Teknisk og faglig vejledning i forbindelse med opkobling til test- og driftsmiljø

B) Alle tekniske og faglige problemstillinger i forbindelse med løbende drift af etablerede tilslutninger.

#### 3.2 2.level support

Driftsleverandøren (NNIT) er ansvarlig for 2.level support:

2.level support vil blive løst af driftsleverandøren (NNIT) Servicedesk (almindelig driftshåndtering).

Service desk er åben for 2.level henvendelser 24 x 7.

Service vedrørende operativsystem håndtering og overvågning ydes 24 x 7.



### **3.2.1 Omfang af 2.level support**

2.level support omfatter i første omgang behandling af henvendelser fra NemLog-in support vedr. ind-rapportering af incidents for så vidt angår driftsforstyrrelser for NemLog-In.

2.level support varetager i øvrigt funktionen for håndtering af processerne i forbindelse med Incident Management og Problem Management.