

National eID-gateway

Marts 2022
Version 1.1

Drifts- og supportpolitik

Dokumentet beskriver driftsvilkår for samtlige komponenter i den danske eID-gateway, og beskriver supporten i forbindelse med opkobling og løbende drift af integrationen mellem tjenesteudbydes it-system og DK eIDAS Connector.

Målgruppen for dokumentet er alle offentlige tjenesteudbydere, der tilslutter sig den danske eID-gateway, samt den danske eID-gateway (Digitaliseringsstyrelsen) og driftsleverandør (NNIT).

Indholdsfortegnelse

1. Formål	3
1.1 Målgruppe.....	3
2. Drift	4
2.1 Roller.....	4
2.2 Tilgængelighed	4
2.3 Support	5
2.4 Servicemål med leverandøren.....	6
2.5 Kontaktinformationer	6
2.6 Rapportering og varslinger.....	6
3. Versionshistorik	7

1. Formål

Formålet med dette dokument er at bibringe tjenesteudbydere indblik i driftsvilkår for den danske eID-gateway og beskrive supporten i forbindelse med opkobling og løbende drift af integrationen mellem tjenesteudbydes it-system og DK eIDAS Connector.

Den danske eID-gateway er udviklet af Digitaliseringsstyrelsen og består af en række forskellige komponenter:

- DK eIDAS Connector (benyttes af EU/EØS--borgere som tilgår en dansk tjenesteudbyder).
- DK eIDAS Service (benyttes af DK-borgere som tilgår en EU-tjenesteudbyder).
- Administration af DK eIDAS Connector og DK eIDAS Service.
- Brugerprofil - en selvbetjeningside for slutbrugere
- Attributkomponent, som medvirker ved berigelse og transformering af identitetsattributter.

1.1 Målgruppe

Målgruppen for dokumentet er alle offentlige tjenesteudbydere, der tilslutter sig den danske eID-gateway, samt den danske eID-gateway (Digitaliseringsstyrelsen) og driftsleverandør (NNIT).

2. Drift

2.1 Roller

Systemejer af den danske eID-gateway:

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
København K 1017
CVR-nr.: 3405 1178

Den daglige drift af den danske eID-gateway varetages af driftsleverandør:

NNIT A/S
Østmarken 3a
2860 Søborg
CVR-nr.: 2109 3106

2.2 Tilgængelighed

Produktionsmiljøet af den danske eID-gateway er tilgængelig således:

- Primær driftstid: Oppetid i hverdage: 98 % (kl. 7.00 - 20.00)
- Sekundær driftstid: Oppetid resttiden: 97 % (uden for hverdage kl. 7:00 - 20.00)

Leverandøren har i produktionsmiljøet mulighed for servicevinduer 12 gange årligt i et tidsrum på 4 timer. Et servicevindue bliver varslet minimum 5 arbejdsdage inden.

Tilgængelighed for **Integrationstestmiljøet** og **Præproduktionsmiljøet** er tilgængelig således:

- Primær driftstid: Oppetid i hverdage: 98,0 % (kl. 7.00 - 18.00)
- Sekundær driftstid: Oppetid resttiden: 96,5 % (uden for hverdage kl. 7:00 - 18.00)

Leverandøren har i integrationstestmiljøet og i præproduktionsmiljøet mulighed for servicevinduer 1 gang ugentligt i et tidsrum på 4 timer. Et servicevindue bliver varslet minimum 5 arbejdsdage inden og vil forsøgt blive placeret uden for tidsrummet 07.00- 18.00 på hverdage.

2.3 Support

Support til den danske eID-gateway er alene en supportfunktion for tjenesteudbydere og disses leverandører.

Support til den danske eID-gateway behandler ikke henvendelser fra borgere og andre private brugere af den danske eID-gateway.

Myndigheder, som benytter den danske eID-gateway, har mulighed for at få:

- 1. level support fra Digitaliseringsstyrelsens eID-gateway-team inden for almindelig åbningstid: Mandag - Fredag: 9.00 - 16.00.
- 2. level support fra Driftsleverandøren (NNIT) inden for almindelig åbningstid: Mandag - Fredag: 9.00 - 16.00. Bistand fra Driftsleverandøren til forberedelse af og tilslutning til DK eIDAS Connector for de af Digitaliseringsstyrelsen henviste tjenesteudbydere.

Som udgangspunkt kontaktes Digitaliseringsstyrelsens eID-gateway-team, som vejleder på 1. level og evt. videresender requests til leverandøren. eID-gateway-teamet varetager også opgaver inden for godkendelse af tilslutning til gateway samt oprettelse.

1. level support

Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlig for 1. level support. 1. level support omfatter i første omgang behandling af henvendelser fra den danske eID-gateway-teamet vedr. indrapportering af incidents for så vidt angår driftsforstyrrelser og generelle henvendelser for den danske eID-gateway.

Kontaktoplysninger

eID-gateway-teamet: eidas@digst.dk

2. level support

2. level support varetages af NNIT og er ansvarlig for funktionen for håndtering af processerne i forbindelse med Incident Management og Problem Management.

Bistand til integration

Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlig for bistand til forberedelse af og integration til DK eIDAS Connector, herunder:

Support, rådgivning og vejledning om anvendelse og tilslutning til den danske eID-gateway indeholder blandt andet:

- Teknisk og faglig vejledning i forbindelse med indgåelse af tilslutningsaftale.
- Teknisk og faglig vejledning i henhold til dokumentationsmateriale om den danske eID-gateway som beskrevet i tilslutningsaftalens afsnit 5.
- Oprettelse af tjenesteudbydere og indlæsning af metadatafiler for tjenester er Digitaliseringsstyrelsen ansvarlig for.

Kontaktoplysninger

eID-gateway support: eidas@digst.dk

2.4 Servicemål med leverandøren

Aftalte servicemål som det står fremført i kontrakten mellem Digitaliseringsstyrelsen og NNIT fremgår af nedenstående tabel:

System	Oppetid	Driftstid
Produktionsmiljø	98%	Primær drift hverdage (7:00-20:00)
Produktionsmiljø	97%	Sekundær drift (udenfor hverdage 07:00-20:00)
Integrationstestmiljø	98%	Primær drift hverdage (7:00-18:00)
Integrationstestmiljø	96,5%	Sekundær drift (udenfor hverdage 07:00-18:00)

2.5 Kontaktinformationer

eID-gateway-teamet kan kontaktes pr. e-mail:

E-mail: eidas@digst.dk

2.6 Rapportering og varslinger

eID-gateway-teamet vil meddele om utilsigtede hændelser samt service- og lukkevinduer vedr. den danske eID-gateway på www.digitaliser.dk via gruppen "National eID-gateway"

eID-gateway-teamet er ansvarlig for, at alle opkoblede tjenesteudbydere varsles mindst 5 dage før planlagte service- og lukkevinduer.

Tjenesteudbyder skal som led i tilslutningen til den danske eID-gateway levere kontaktinformationer på en person, som er ansvarlig for varslinger i henhold til beredskabsplanen overfor den danske eID-gateway support eller driftsleverandøren (NNIT).

Tjenesteudbyderne er ansvarlig for, at den udarbejdede beredskabsprocedure hos myndigheden til enhver tid er opdateret.

3. Versionshistorik

Version	Dato	Initialer	Indhold /ændringer
1.0	29-06-2018	OSBUH	Første version til offentliggørelse
1.1	09.03.2022	IDAWI	Tilpasninger i anvendt terminologi.