Digitaliseringsstyrelsen

DRIFTS- OG SUPPORTPOLITIK – NEMLOG-IN

Version: 4.0

Forfatter: Digitaliseringsstyrelsen, NemLog-in

Indholdsfortegnelse

1. Dokumenthistorik 3
2. Formål 3
   2.1. Målgruppe 3
3. Drift 3
   3.1. Roller 3
   3.2. Tilgængelighed 4
   3.3. Servicemål (SLA) med leverandøren 4
   3.4. Kontaktinformationer 4
   3.5. Beredskab og varslinger 5
4. Support 6
   4.1. Support ved it-systemer, hvorfra der udføres myndighedsopgaver (offentlige it-systemer) 6
   4.2. Support ved it-systemer, hvorfra der ikke udføres myndighedsopgaver (private it-systemer) 6
   4.3. Slutbrugere 7

1. Dokumenthistorik

Version	Dato	Forfatter	Bemærkninger
4.0	10-2026	DIGST	Opdateret i forhold til vores leverandørforhold mv.
3.0	21-09-2021	DIGST	Omskrevet og opdateret til at dække private og offentlige tjenesteudbydere. Endvidere er "Beredskabspolitik for anvendelse af NemLog-in" (version 2) inkorporeret.
2.0	18-05-2016	DIGST	Drifts- og supportpolitik for NemLog-in2.

2. Formål

Formålet med denne politik er at beskrive driftsvilkår for NemLog-in samt supporten i forbindelse med tilslutning og løbende drift af it-systemer. Politikken beskriver endvidere beredskab og varslinger i forbindelse eventuelle driftsnedbrud af NemLog-in eller kompromittering af denne.

NemLog-in er udviklet i regi af Digitaliseringsstyrelsen og består af en række forskellige komponenter, der tilsammen udgør den fællesoffentlige brugerstyringsløsning:

- Login med Single Sign-on (SSO)
- Signeringstjenesten
- NemLog-in Administration
- Digital Fuldmagt
- MitID Erhverv
- NemLog-in/Secure Token Service (STS)
- Tilslutningskomponenten

2.1. Målgruppe

Målgruppen for dokumentet er alle it-systemudbydere, der er tilsluttet NemLog-in.

3. Drift

3.1. Roller

Udbyder af NemLog-in er:

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1301 København K

Den daglige drift af NemLog-in varetages af driftsleverandør:

Aeven A/S
Industriparken 32
2750 Ballerup

Den daglige support af private tjenesteudbydere samt vedligehold og udvikling af NemLog-in varetages af udviklingsleverandør:

IN Groupe A/S
Teknikerbyen 5, 2.
2830 Virum

3.2. Tilgængelighed

Drift af NemLog-in er tilgængelig:

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

Digitaliseringsstyrelsen har aftalt følgende servicetidsrum med leverandøren:

Type af driftstid	Tidsrum
Primær driftstid	Alle ugens dage kl. 7.00 - 24.00
Sekundær driftstid	Alle ugens dage kl. 24.00 – 7.00

3.3. Servicemål (SLA) med leverandøren

I kontrakten mellem Digitaliseringsstyrelsen og leverandøren AEVEN er aftalt følgende servicemål for oppetider:

Miljø	Oppetid	Driftstid
Produktion	99,9 pct.	Primær driftstid (alle ugens dage kl. 7-24)
Produktion	99,5 pct.	Sekundær driftstid (alle ugens dage kl. 24-7)
Integrationstest	99,0 pct.	Primær og sekundær driftstid (alle ugens dage, hele døgnet)

3.4. Kontaktinformationer

Spørgsmål og øvrige henvendelser vedrørende driften af NemLog-in stilles til NemLog-in Fovaltningen via e-mail:

nemlogin@digst.dk

3.5. Beredskab og varslinger

3.5.1. Digitaliseringsstyrelsens ansvar

Digitaliseringsstyrelsen er forpligtet til at sikre et beredskab, således at eventuel nedetid på NemLog-in begrænses mest muligt.

NemLog-in Forvaltningen varsler direkte til administratorer for it-systemudbydere og it-leverandører oprettet i NemLog-in Administration ved konstatering af:

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

NemLog-in Forvaltningen i Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlig for, at alle it-systemudbydere bliver varslet om hændelser i forbindelse med kompromittering, ikke-planlagte systemnedbrud og udefrakommende systemangreb. NemLog-in Forvaltningen vil meddele om utilsigtede hændelser samt service- og lukkevinduer vedr. NemLog-in på:

https://www.digitaliser.dk/nemlog-in

It-systemudbydere anbefales at tilmelde sig nyhedsbreve om NemLog-in og MitID Erhverv på digitaliser.dk.

NemLog-in Forvaltningen i Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlig for, at alle tilsluttede it-systemudbydere varsles mindst 5 dage før planlagte service- og lukkevinduer.

3.5.2. It-systemudbyderes ansvar

It-systemudbydere er ansvarlige for, at organisationen til enhver tid har opdaterede beredskabsplaner for egne it-systemer, fx selvbetjening.

It-systemudbydere skal som led i tilslutningen til NemLog-in udpege en administrator for it-systemudbyder i NemLog-in Administration. Administratoren er ansvarlig for varslinger i henhold til beredskabsplanen over for NemLog-in Fovaltningen i Digitaliseringsstyrelsen.

It-systemudbydere, der konstaterer væsentlige driftsforstyrrelser eller mistanke om sikkerhedsbrud relateret til NemLog-in, skal meddele dette til NemLog-in Forvaltningen i Digitaliseringsstyrelsen hurtigst muligt. Ved væsentlige driftsforstyrrelser forstås bl.a.:

- ingen eller stærkt begrænset tilgængelighed af NemLog-ins login-sid
- ingen eller stærkt begrænset tilgængelighed af NemLog-ins øvrige komponenter
- fejl i Single Log Out (SLO) enten det skyldes fejl i NemLog-in eller hos it-systemudbyders it-system
- øvrige fejl der kan kompromittere sikkerhedsniveauet i NemLog-in.

It-systemudbydere, der bliver bekendte med kommende spidsbelastningsperioder for egne it-systemer, skal informere NemLog-in Forvaltningen om dette senest 4 uger før spidsbelasningsperiodens start. Herved kan der indgås dialog om evt. behov for opsætning af kø-funktionalitet eller andre nødvendige foranstaltninger. It-systemudbyder afholder alle udgifter til opsætning af egen kø-funktionalitet.

Se afsnit 3.4 for kontaktinformationer til NemLog-in Forvaltningen i Digitaliseringsstyrelsen.

4. Support

Hvem der ydes support, er afhængig af, om jeres it-system, fx selvbetjening, udfører en myndighedsopgave eller ej.

Det er den enkelte it-systemudbyder, som skal vurdere, om det pågældende it-system udfører en myndighedsopgave.

I vurderingen kan medregnes:

- opgaver, som er pålagt den offentlige myndighed eller det offentligretlige organ ved lov eller anden retsakt,
- opgaver, hvor myndigheden eller det offentligretlige organ er ordregivende myndighed og desuden opgaver, som umiddelbart synes at ligge inden for myndigheds eller det offentligretlige organs ressort og som løses af myndigheden eller det offentligretlige organ.

4.1. Support ved it-systemer, hvorfra der udføres myndighedsopgaver (offentlige it-systemer)

Spørgsmål om it-systemer, hvorfra der udføres myndighedsopgaver (offentlige it-systemer), skal rettes til NemLog-in Forvaltningen i Digitaliseringsstyrelsen. Dette gælder, uanset om det drejer sig om integration med NemLog-in eller løbende drift.

NemLog-in Forvaltningen i Digitaliseringsstyrelsen kan kontaktes pr. e-mail:

nemlogin@digst.dk

Henvendelser vedr. offentlige it-systemer behandles inden for almindelig åbningstid, mandag-fredag kl. 9-16 og besvares hurtigst muligt, typisk i løbet af 10 arbejdsdage. Der kan dog være længere svartid på henvendelser, der kræver leverandørinddragelse eller på anden vis er komplekse.

NemLog-in Forvaltningen i Digitaliseringsstyrelsen er alene en supportfunktion for it-systemudbydere eller it-leverandører til offentlige it-systemer. NemLog-in Forvaltningen behandler som udgangspunkt ikke henvendelser om private it-systemer, heller ikke fra borgere og andre slutbrugere af NemLog-in.

4.2. Support ved it-systemer, hvorfra der ikke udføres myndighedsopgaver (private it-systemer)

Spørgsmål om it-systemer, hvorfra der ikke udføres myndighedsopgaver (private it-systemer), skal rettes til IN Groupe Support. Dette gælder, uanset om det drejer sig om integration med NemLog-in eller løbende drift.

IN Groupe Support kan kontaktes via kontaktformular eller telefon:

Kontaktformular:

https://www.nemlog-in.dk/ingroupe-support

Telefon:

+45 72 11 20 39

Henvendelser om private it-systemer behandles inden for almindelig åbningstid, mandag-fredag kl. 9-16 og besvares hurtigst muligt.

IN Groupe Support er alene en supportfunktion for it-systemudbydere eller it-leverandører til private it-systemer. IN Groupe Support behandler som udgangspunkt ikke henvendelser om offentlige it-systemer, borgere og andre slutbrugere af NemLog-in.

4.3. Slutbrugere

Alle it-systemudbydere har selv supportansvar overfor egne slutbrugere. NemLog-in Forvaltningen i Digitaliseringsstyrelsen og InGroupe Support yder således ikke slutbrugersupport. Der henvises i stedet til de enkelte it-systemudbydere.