

**DIGITALISERINGSSTYRELSEN**



# Drifts- og supportpolitik for tjenesteudbydere tilsluttet NemLog-in

Version 3.0

## Indholdsfortegnelse

1	Dokumenthistorik.....	2
2	Formål.....	3
2.1	Målgruppe .....	3
3	Drift.....	4
3.1	Roller.....	4
3.2	Tilgængelighed .....	4
3.3	Servicemål (SLA) med leverandøren .....	4
3.4	Kontaktinformationer.....	4
3.5	Beredskab og varslinger .....	5
3.5.1	Digitaliseringsstyrelsens ansvar.....	5
3.5.2	Tjenesteudbyderes ansvar.....	5
4	Support .....	6
4.1	Offentlige tjenesteudbydere .....	6
4.2	Private tjenesteudbydere .....	6
4.3	Slutbrugere .....	6

## 1 Dokumenthistorik

Dato	Version	Ændringsbeskrivelse	Initialer
18/05/2016	2.0	Drifts- og supportpolitik for NemLog-in2.	KASHM
21/09/2021	3.0	Omskrevet og opdateret til at dække private og offentlige tjenesteudbydere. Endvidere er "Beredskabspolitik for anvendelse af NemLog-in" (version 2) inkorporeret.	ANNJU

## 2 Formål

Formålet med denne politik er at beskrive driftsvilkår for NemLog-in samt supporten i forbindelse med tilslutning og løbende drift af tjenester. 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:

- NemLog-in/Single Sign-on (SSO)
- NemLog-in/Signering
- NemLog-in/Administration (CSS)
- NemLog-in/Brugeradministration (FBRS)
- NemLog-in/Digital Fuldmagt
- NemLog-in/Secure Token Service (STS)

### 2.1 Målgruppe

Målgruppen for dokumentet er alle offentlige og private tjenesteudbydere, 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:

NNIT A/S  
Østmarken 3a  
2860 Søborg

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

Nets A/S  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

### 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:

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 NNIT er aftalt følgende servicemål for opetider:

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

### 3.4 Kontaktinformationer

Spørgsmål og øvrige henvendelser vedrørende driften af NemLog-in stiles til [nemlogin@digst.dk](mailto: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 support varsler direkte til administratorer for tjenesteudbydere 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.

Digitaliseringsstyrelsens NemLog-in support er ansvarlig for, at alle tjenesteudbydere 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](http://www.digitaliser.dk) via gruppen "NemLog-in Drift". Tjenesteudbydere anbefales at tilmelde sig notifikationer fra denne gruppe.

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

### 3.5.2 Tjenesteudbyderes ansvar

Tjenesteudbydere er ansvarlige for at organisationen til enhver tid har opdaterede beredskabsplaner for egne tjenester.

Tjenesteudbydere skal som led i tilslutningen til NemLog-in oprette en administrator via NemLog-in/Administration. Administratoren er ansvarlig for varslinger i henhold til beredskabsplanen over for Digitaliseringsstyrelsens NemLog-in support.

Tjenesteudbydere der konstaterer væsentlige driftsforstyrrelser eller mistanke om sikkerhedsbrud relateret til NemLog-in, skal meddele dette til Digitaliseringsstyrelsens NemLog-in support hurtigst muligt. 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
- Fejl i Single Log Out (SLO) enten det skyldes fejl i NemLog-in eller hos tjenesteudbyders
- Øvrige fejl der kan kompromittere sikkerhedsniveauet i NemLog-in

Tjenesteudbydere der bliver bekendte med kommende spidsbelastningsperioder for egne tjenester, skal informere NemLog-in supporten om dette senest fire uger før spidsbelastningsperiodens start. Herved kan der indgås dialog om evt. behov for opsætning af kø-funktionalitet eller andre nødvendige foranstaltninger. Tjenesteudbyder afholder alle udgifter til opsætning af egen kø-funktionalitet.

Se afsnit 3.4 for kontaktinformationer til Digitaliseringsstyrelsens NemLog-in support.

## 4 Support

### 4.1 Offentlige tjenesteudbydere

Spørgsmål i forbindelse med offentlige tjenesteudbyderes tilslutning til og løbende drift af tjenester i NemLog-in skal rettes til Digitaliseringsstyrelsens NemLog-in support.

Digitaliseringsstyrelsens NemLog-in support kan kontaktes pr. e-mail:

Mail: [nemlogin@digst.dk](mailto:nemlogin@digst.dk)

Henvendelser fra offentlige tjenesteudbydere behandles inden for almindelig åbningstid, mandag-fredag kl. 9-16 og besvares hurtigst muligt, typisk i løbet af 5 arbejdsdage. Der kan dog være længere svartid på henvendelser, der kræver leverandørinddragelse eller på anden vis er komplekse.

Digitaliseringsstyrelsens NemLog-in support er alene en supportfunktion for offentlige tjenesteudbydere og disses leverandører. NemLog-in support behandler således ikke henvendelser fra private tjenesteudbydere, borgere og andre private slutbrugere af NemLog-in.

### 4.2 Private tjenesteudbydere

Spørgsmål i forbindelse med private tjenesteudbyderes tilslutning til og løbende drift af tjenester i NemLog-in skal rettes til Nets NemLog-in tjenesteudbydersupport.

Nets NemLog-in tjenesteudbydersupport kan kontaktes via kontaktformular eller telefon:

Kontaktformular: <https://tu.nemlog-in.dk/support/kontakt/>  
Telefon: +45 72 11 20 39

Henvendelser fra private tjenesteudbydere behandles inden for almindelig åbningstid, mandag-fredag kl. 9-16 og besvares hurtigst muligt.

Nets NemLog-in tjenesteudbydersupport er alene en supportfunktion for private tjenesteudbydere og disses leverandører. Nets tjenesteudbydersupport behandler således ikke henvendelser fra offentlige tjenesteudbydere, borger og andre private slutbrugere af NemLog-in.

### 4.3 Slutbrugere

Alle tjenesteudbydere, offentlige såvel som private, har selv supportansvar overfor egne slutbrugere.

Digitaliseringsstyrelsen og Nets yder således ikke slutbrugersupport. Der henvises i stedet til de enkelte tjenesteudbydere.