

Nets DanID Service Level Agreement



Service Level Agreement for OCES Digital Signatur ydelser

Version 5

Indholdsfortegnelse

1.	Oversigt	1
2.	Driftseffektivitet	1
2.1	Definition	1
2.2	Servicevindue	1
2.3	Øvrige forhold	2
3.	Svartid	2
3.1	Definitioner	2
4.	Reaktionstider ved fejlretning	2
4.1	Definition	2
5.	Krav til løsningens servicemål	3
5.1	Delsystem 1	3
5.2	Delsystem 2	3
5.3	Måling og opgørelse af servicemål	4
6.	Support	5
6.1	Indledning	5
6.2	Servicemål	5
6.3	Åbningstider	5
6.4	Beskrivelse af support til NemID til erhverv	5
6.5	Særskilte supportaftaler til NemID til erhverv	6
7.	Support til tjenesteudbydere	6
7.1	Introduktion	6
7.2	Systemer og områder der ydes support på	6
7.3	Systemer og områder der ikke ydes support på	6
7.4	Sådan fungerer tjenesteudbydersupporten	6
7.5	Kontaktinformation og åbningstid	7
7.6	Tjenesteudbydersupportens responstid	7

1. Oversigt

Dette dokument beskriver forhold vedrørende drift på de OCES Digital Signatur ydelser (NemID infrastrukturen) som Nets DanID leverer.

- Driftseffektivitet.
- Svartid.
- Reaktionstider ved fejlretning.
- Kategorisering af transaktioner og systemer samt servicemål.
- Servicemål for support

2. Driftseffektivitet

2.1 Definition

Den månedlige driftseffektivitetsprocent opgøres for et delsystem således:

$$\frac{\text{Tilgængelig driftstid}}{\text{Aftalt driftstid}} \times 100$$

Hvor:

- Aftalt driftstid er opgjort til antal minutter, i en måleperiode på en kalendermåned.
- Tilgængelig driftstid er den aftalte driftstid minus nedetid.
- Nedetid opgøres til det antal minutter, hvor delsystemet ikke fungerer fejlfrit.

2.2 Servicevindue

Hvis det ikke er muligt at opretholde almindelig drift på grund af fejlretning eller vedligeholdelse af systemet, skal dette ske inden for aftalte servicevinduer.

Leverandøren kan maksimalt etablere følgende servicevinduer om året:

- Delsystem 1, jf. punkt 5.1: 12 servicevinduer af maksimalt 4 timer om året.
- Delsystem 2, jf. punkt 5.2: 24 servicevinduer af maksimalt 6 timer om året.

Alle servicevinduer skal placeres i tidsrummet mellem kl. 00.00 – 06.00.

Tid medgået til fejlretning eller vedligeholdelse inden for et aftalt servicevindue indregnes hverken i tilgængelig eller aftalt driftstid. Såfremt leverandø-

ren anvender mere tid til et servicevindue end aftalt, fragår den for meget anvendte tid dog i den tilgængelige driftstid.

Kunder, der er tilmeldt Nets DanID's varslingsservice vil blive varslet om behovet for at etablere et servicevindue med minimum 2 dages varsel.

2.3 Øvrige forhold

Hvis nedetid skyldes forhold, der er Nets DanID uvedkommende, f.eks. fejl i kundens eget udstyr, netværksfejl eller fejl i kommunikationslinjer, udgør den manglende tilgængelighed ikke nedetid i denne aftales forstand.

Driftshindringer, som kunden er ansvarlig for samt udefra kommende forstyrrelser, som f.eks. afbrydelse af strømforsyning, lynnedslag, indbrud, brand, vandskader og lignende, medregnes ikke som nedetid. Servicevinduer eller øvrige varslede stop, der foretages med henblik på forebyggende vedligeholdelse, regnes ikke som nedetid, i det omfang, at de planlagte stop falder indenfor de nævnte tidsrammer.

3. Svartid

3.1 Definitioner

Svartid måles så tæt på grænsen til NemID infrastrukturen som muligt, fra en forespørgsel og/eller aktivering af funktionalitet modtages og til den returneres derfra igen.

4. Reaktionstider ved fejlretning

4.1 Definition

Reaktionstid defineres som den tid det maksimalt må tage at registrere og klassificere fejlen og tilkalde driftspersonale med den nødvendige kompetence til at påbegynde udbedring.

Fejltyper er opdelt i tre kategorier, som defineret herunder.

Prioritet 1-fejl: En fejl skal klassificeres som en prioritet 1 fejl, hvis det ved måling eller alarm konstateres at:

- En eller flere services ikke er tilgængelig.

Prioritet 2-fejl: En fejl skal klassificeres som en prioritet 2 fejl, hvis det ved måling eller alarm konstateres at:

- En eller flere services ikke overholder servicemål

Prioritet 3-fejl: En fejl skal klassificeres som en prioritet 3 fejl, hvis det ved måling eller alarm konstateres at:

- Den fundne fejl ikke har prioritet 1 eller 2.

For fejltypen Prioritet 1 og Prioritet 2 skal leverandøren uden unødigt ophold fortsætte afhjælpning indtil fejlen er rettet.

5. Krav til løsningens servicemål

Nedenfor er opstillet de krav til servicemål, som løsningen og løsningens enkelt elementer skal overholde.

De enkelte transaktioner som indgår i NemID infrastrukturen opdeles i to delsystemer, hvoraf delsystem 1 omfatter transaktioner som er nødvendige ved brugerens anvendelse af sin digitale signatur på indholdstjenester og delsystem 2 omfatter resten af de transaktioner, der er aftalt servicemålsopgørelser på.

5.1 Delsystem 1

Delsystem 1 består af følgende transaktionstyper:

- CRL forespørgsel via LDAP og HTTP.
- OCSP forespørgsel.
- PID/RID opslag.
- Brugerens anvendelse af OTP og optimeret eller multifunktionel signatur via den centrale signatur server.

Servicemålene for Delsystem 1 transaktionerne er:

- Aftalt driftstid på 24 timer i døgnet, 365 dage om året, fraregnet udnyttede servicevinduer som beskrevet i 2.2.
- Månedlig driftseffektivitetsprocent på 99,9 %
- Svartid mindre end 1 sekund for 90 % af transaktionerne (opfyldelsesgrad 1) og mindre end 5 sekunder for 96 % af transaktionerne (opfyldelsesgrad 2). Svartiden opgøres separat for hver enkelt transaktionstype og system på månedsbasis, og det samlede resultat sættes til minimum af de resultater, der er opnået på de enkelte tjenester.
- 12 servicevinduer af maksimalt 4 timer om året.

Desuden skal der til delsystem 1 systemerne garanteres en reaktionstid som angivet herunder:

Fejltype	Reaktionstid (timer)
Prioritet 1-fejl	0,25
Prioritet 2-fejl	1
Prioritet 3-fejl	6

5.2 Delsystem 2

Delsystem 2 består af følgende transaktionstyper og systemer:

- Hjemmesiderne nemid.nu og www.medarbejdersignatur.dk
- Brugerens certifikatadministration for alle certifikattyper.
- Central manuel søgning.
- Søgning via LDAP.

- LRA webapplikations funktionalitet.
- Support grænseflader relateret til Delaftale 2.
- Alle programmatisk grænseflader og webservices udbudt af leverandøren relateret til Delaftale 2.

Servicemålene for delsystem 2 transaktioner og systemer er:

- Aftalt driftstid på 24 timer i døgnet, 365 dage om året, fraregnet udnyttede servicevinduer som beskrevet i 2.2.
- Månedlig driftseffektivitetsprocent på 99,0 %
- Svartid mindre end 3 sekunder for 80 % af transaktionerne (opfyldelsesgrad 1) og mindre end 15 sekunder for 96 % af transaktionerne (opfyldelsesgrad 2). Svartiden opgøres separat for hver enkelt transaktionstype og system på månedsbasis, og det samlede resultat sættes til minimum af de resultater, der er opnået på de enkelte tjenester og systemer.
- 24 servicevinduer af maksimalt 6 timer om året.

Desuden skal der til delsystem 2 systemerne garanteres en reaktionstid som angivet herunder:

Fejltype	Reaktionstid (timer)
Prioritet 1-fejl	1
Prioritet 2-fejl	1
Prioritet 3-fejl	6

5.3 Måling og opgørelse af servicemål

Det påhviler Nets DanID at måle og opgøre løsningens opfyldelse af servicemålene pr. den 1. i hver måned og levere en månedlig statusrapport til Digitaliseringsstyrelsen. Digitaliseringsstyrelsen offentliggør nøgletallene fra statusrapporten på https://www.nemid.nu/dk-da/om_nemid/aktuelt/driftsstatistik_for_nemid/

Der udarbejdes ikke kundespecifikke statusrapporter.

På de i dette bilag specificerede ydelser udbetales der ikke bod til slutkunder.

6. Support

6.1 Indledning

Nedenfor under pkt. 6.2 beskrives servicemål gældende for support.

6.2 Servicemål

Leverandøren tilbyder følgende servicemål:

Erhvervssupport

	Servicemål	Beskrivelse
1	Telefoni	80 % af alle kald besvares inden for 300 sekunder og 100 % inden for 720 sekunder..
2	Chat	80 % af sessionerne besvares inden for 30 sekunder og 100 % inden for 180 sekunder.
3	E-mails	80 % af e-mails skal være besvaret inden for 4 timer og 100 % inden for 8 timer.
4	Sagsregistrering	85 % af alle sager skal være kategoriseret i en af de på forhånd aftalte kategorier.
5	2nd line sager	Sager videregivet til 2nd line skal være behandlet senest 8 timer efter sagen er videregivet. 1st line informerer brugeren om at sagen er videregivet.
6	3rd line sager	Sager videregivet til 3rd line skal være behandlet senest 8 timer efter sagen er videregivet. 2nd line informerer brugeren om at sagen er videregivet.

6.3 Åbningstider

Erhvervssupportens åbningstid er følgende:

- Hverdage fra kl. 8.30 til kl. 20.00
- Lørdage, søndag og helligdage fra kl. 10.00 til kl. 16.00
- 24. og 31. december fra kl. 10.00 til kl. 14.00

6.4 Beskrivelse af support til NemID til erhverv

De supportydelser der leveres via erhvervssupporten er beskrevet på www.nets.eu – se

<http://www.nets.eu/dk-da/Produkter/Sikkerhed/medarbejdersignatur/Supportydelser/>

Manglende opfyldelse af aftalte servicemål for support udløser ikke reduktion.

6.5 Særskilte supportaftaler til NemID til erhverv

Der kan indgås særskilt aftale om udvidet support. Servicemål og vilkår herunder evt. bestemmelser om reduktion ved manglende af opfyldelse skal aftales i denne forbindelse med udgangspunkt i modellen i bilag 7.

7. Support til tjenesteudbydere

7.1 Introduktion

Dette afsnit beskriver indhold og omfang af den supportydelse Nets DanID tilbyder som en del af NemID Tjenesteudbyderaftalen.

Servicemål angivet i dette afsnit indgår ikke i Nets DanID's øvrige opgørelser for overholdelse af servicemål.

7.2 Systemer og områder der ydes support på

Nets DanID yder support for programmatisk grænseflader og webservices udbudt af Nets DanID relateret til NemID herunder:

- Integration via Nets DanID's tjenesteudbyderpakke (TU pakke) til Nets DanID's certifikatservices
- Dokumentation og eksempler i Nets DanID's tjenesteudbyderpakke
- Anvendelse af NemID applet
- PID/RID opslag
- OCSP forespørgsel
- CRL forespørgsel via LDAP og HTTP
- Søgning via LDAP

7.3 Systemer og områder der ikke ydes support på

Der ydes ikke slutbrugersupport via tjenesteudbydersupporten, her henvises til Nets DanID's almindelige slutbrugersupport beskrevet i 6.

Nets DanID udfører ikke fejlretning på systemer og komponenter lokalt hos tjenesteudbyderen.

Nets DanID yder ikke support på systemer og komponenter hos tjenesteudbyderen, når det er problemer med disse, der er årsagen til manglende integration til Nets DanID's programmatisk grænseflader og webservices.

For support af forretningsmæssig- eller mindre teknisk karakter anbefales det at kontakte Salg på salg@danid.dk. Nets DanID Salg er opdelt i branchespecifikke kompetenceteams. Henvendelse til Salgpostkassen videresendes til en dedikeret salgskonsulent i det relevante brancheteam.

7.4 Sådan fungerer tjenesteudbydersupporten

Henvendelser vedr. support på Nets DanID's grænseflader og infrastruktur kan ske ved skriftlig henvendelse til Nets DanID.

På baggrund af kundens skriftlige henvendelse undersøger Nets DanID henvendelsen og eventuelle mulige årsager til rapporterede fejl. Nets DanID rapporterer mulige løsningsforslag tilbage til kunden. Såfremt henvendelsen

vedrører fejl på systemer og komponenter hos tjenesteudbyder giver Nets DanID meddelelse herom og stopper supporten, jf. punkt 2.2.

7.5 Kontaktinformation og åbningstid

Nets DanID's tjenesteudbydersupport kan kontaktes på:

<http://www.nets.eu/dk-da/Service/kundeservice/nemid-tu/Pages/Skriv-til-NemID-tjenesteudbyder-support.aspx>

Supportens åbningstid er følgende:

- Hverdage fra kl. 9.00 til kl. 15.00

Lørdage, søn- og helligdage, fredagen efter Kr. himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag er tjenesteudbydersupporten lukket.

Under løsning af sagen kan der på Nets DanIDs initiativ være direkte telefondialog med den der er kontaktperson på problemet hos kunden.

7.6 Tjenesteudbydersupportens responstid

Nets DanID's tjenesteudbydersupport har som servicemål at svare på en henvendelse via e-mail og at påbegynde sagsbehandling inden for 1-2 hverdage fra modtagelsen heraf.

'Påbegyndt sagsbehandling' betyder at Nets DanID's medarbejder arbejder på at finde en løsning på det pågældende problem, ikke at problemet nødvendigvis er løst på daværende tidspunkt. Nets DanID's medarbejder vil om nødvendigt tage kontakt til Tjenesteudbyderen i forbindelse med løsning af problemet.

Tjenesteudbydere, der er registreret hos Nets DanID modtager løbende information om eventuelle driftsforstyrrelser på services, som Nets DanID leverer til tjenesteudbydere.