

## Bilag 3 – Leverandørens Ydelser

Version 2.0

Version	Ændringer	Dato

*[Broker bedes indsætte virksomhedsnavn]*

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Ydelser</b> .....	<b>3</b>
2.1	Autentifikation og anvendelsesmodeller .....	3
2.2	Øvrige Ydelser .....	4
<b>3</b>	<b>Support</b> .....	<b>6</b>
3.1	Support af Brokere.....	6
3.2	MitID service desk.....	6
<b>4</b>	<b>Konsulentbistand</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Særligt for Brokere, der tilslutter sig inden Go-live</b> .....	<b>6</b>

# 1 Indledning

De Ydelser, som Leverandøren, jf. punkt 2 i Brokeraftalen, skal levere til Brokeren, er beskrevet nærmere i nærværende bilag. Leverandøren leverer og driftsafvikler MitID-løsningen, som Brokeren tilslutter sig og anvender til Autentifikation.

Der vil være Ydelser, der leveres på et "as is"-grundlag i den periode, hvor MitID-løsningen udvikles af Leverandøren (inden Go-live), og hvor Leverandøren således stiller Ydelserne til rådighed for Brokeren i den form, hvor de er og forefindes, jf. Brokeraftalens punkt 2.

Relevante Servicemål i relation til Leverandørens Ydelser fremgår af Bilag 4. Leverandørens Vederlag for Ydelserne fremgår af Bilag 5.

## 2 Ydelser

### 2.1 Autentifikation og anvendelsesmodeller

#### 2.1.1 Autentifikation

Leverandøren stiller MitID-løsningen til rådighed og leverer herved Autentifikation til Brokeren, hvilket muliggør, at Brokeren kan tilbyde Tjenesteudbydere Autentifikation ved brug af MitID.

Autentifikationen leveres i henhold til tre anvendelsesmodeller, jf. nedenfor. Kravene til Brokeren i relation til de tre anvendelsesmodeller er nærmere beskrevet i dokumenterne "*Security Requirements*" og "*UX Scheme*".

#### 2.1.2 Pakkemodellen

I pakkemodellen stiller Leverandøren alle komponenter til Autentifikation til rådighed for Brokeren, herunder "Embedded Authentication frontends", "Client" og "Client Backend", som Brokeren benytter til Autentifikation.

Leverandøren sikrer overholdelse af "*Security Requirements*" og "*UX Scheme*" i alle komponenter til Autentifikation i pakkemodellen, herunder ansvaret for indsamling af risk data.

Leverandøren håndterer interaktion og kommunikation gældende for de enkelte Identifikationsmidler.

Øvrige krav til Brokeren i relation til pakkemodellen fremgår af dokumentet "*Security Requirements*" og "*UX Scheme*".

#### 2.1.3 Standardmodellen

I standardmodellen stiller Leverandøren alle komponenter til Autentifikation til rådighed for Brokeren på nær "Client"- og "Client Backend"-komponenterne, som Brokeren selv implementerer. Brokeren er ansvarlig for egenudviklede komponenter.

Leverandøren sikrer overholdelse af "*Security Requirements*" og "*UX Scheme*" i autentifikationsfrontenden, som leveres af Leverandøren, og Brokeren skal sikre overholdelse af "*Security Requirements*" og "*UX Scheme*" i egenudviklede komponenter.

Ansvar for, at autentifikationsfrontends understøtter relevante platforme (jf. "Security Requirements"), ligger hos Leverandøren. Brokeren har ansvar for, at egenudviklede komponenter understøtter platforme, der har en markedsandel, der overstiger 2 % i henhold til DOI<sup>1</sup>.

Ansvar for, at risk data indsamles i forhold til de komponenter, som Leverandøren leverer, ligger hos Leverandøren. Brokeren er i standardmodellen ansvarlig for at indsamle risk data i forhold til egenudviklede komponenter, jf. Bilag 6.

Øvrige krav til Brokeren i relation til standardmodellen fremgår af dokumentet "Security Requirements" og "UX Scheme".

#### **2.1.4 Flexibilitetsmodellen**

I flexibilitetsmodellen udvikler Brokeren alle komponenter til Autentifikation. Brokeren er selvstændigt fuldt ansvarlig for egne udviklede komponenter ved anvendelse af flexibilitetsmodellen.

Brokeren sikrer overholdelse af "Security Requirements" og "UX Scheme" i alle komponenter til Autentifikation.

Ligeledes har Brokeren, jf. "Security Requirements" ansvar for, at egenudviklede komponenter understøtter platforme, der har en markedsandel, der overstiger 2 % i henhold til DOI<sup>2</sup>.

Brokeren er i flexibilitetsmodellen ansvarlig for at indsamle risk data i forhold til egenudviklede komponenter, jf. Bilag 6.

Øvrige krav til Brokeren i relation til flexibilitetsmodellen fremgår af dokumentet "Security Requirements" og "UX Scheme".

## **2.2 Øvrige Ydelser**

Leverandøren leverer ud over Autentifikation, jf. punkt 2.1, følgende øvrige Ydelser til Brokeren i forbindelse med, at Brokeren tilslutter sig MitID-løsningen, og når Brokeren er tilsluttet MitID-løsningen og idriftsætter Brokerens egen løsning.

### **2.2.1 Brokerprogram**

Leverandøren stiller et brokerprogram til rådighed for at understøtte Brokeren i planlægningen af integrationsforløbet. Brokerprogrammet består af materiale og funktioner, der understøtter Brokeren i alle Brokeraftalens faser, herunder opstart og planlægning, aftaleindgåelse, implementering, drift og ophør.

Materialet i brokerprogrammet er offentligt tilgængeligt og består af konceptbeskrivelse, information om Kodeks samt "UX Scheme". Ligeledes får Brokeren adgang til kommerciel information, herunder priser for anvendelse af MitID-løsningen, anvendelsesmodeller og support. Materialet er tilgængeligt via broker-sitet, jf. punkt 2.2.2.

### **2.2.2 Broker-site**

Leverandøren stiller et broker-site tilgængeligt for Brokeren. Adgang til broker-sitet er gratis. På broker-sitet er brokerprogrammet, jf. punkt 2.2.1, tilgængeligt.

Broker-sitet er opdelt i offentlig tilgængelig information (Brokerprogram) og teknisk integrationsdokumentation og kode (Brokerpakken) samt Broker Management (BMPS). Som en del af processen for at blive Broker giver Leverandøren -

---

<sup>1</sup> Dansk Online Index. <https://danskonlineindex.dk/>

<sup>2</sup> Dansk Online Index. <https://danskonlineindex.dk/>

efter indgåelse af Brokeraftalen og gennemførelse af Basiscertificering - adgang for Brokeren, så Brokeren kan tilgå den tekniske integrationsdokumentation og kode (brokerpakken) samt Broker Management (BMPS).

### **2.2.3 Brokerpakken**

Leverandøren stiller en brokerpakke til rådighed, som indeholder den nødvendige information og vejledning, herunder teknisk integrationsdokumentation og kode, for at Brokeren kan tilslutte sig MitID-løsningen og foretage efterfølgende ændringer og opdateringer i Brokerens løsning. Brokerpakken indeholder derudover oplysninger om testmiljø og testværktøjer.

### **2.2.4 Leverandørens rapportering og logning**

Leverandøren skal rapportere til Brokeren i relation til drift og performance af MitID-løsningen. Rapporteringen sker i forhold til de Ydelser, som Brokeren modtager, og i forhold til de Tjenesteudbydere, der er tilknyttet Brokeren.

Leverandøren leverer rapporteringen til Brokeren via ITSM, BMPS samt monitoreringsplatformen, jf. nedenfor, som Leverandøren stiller til rådighed.

Leverandøren skal logge alle kald til MitID-løsningen, jf. tillige punkt 2.7 i Brokeraftalen.

#### **2.2.4.1 IT Solution Management (ITSM)**

Leverandøren stiller et ITSM-system til rådighed til håndtering af incident-management og problem-management.

I forbindelse med, at Brokeren opretter en sag, registrerer ITSM-systemet parametre som system, miljø, sagsnummer, registreringstidspunktet og kontaktinformation på den, der registrerer sagen mv. Dette sker med henblik på, at Leverandøren kan behandle sagen. Leverandøren behandler herefter sagen i overensstemmelse med servicemålene i Bilag 4.

#### **2.2.4.2 Broker Management**

Brokeren har adgang til Broker Management (BMPS), som er en platform, hvor Brokeren administrerer de Tjenesteudbydere, der er tilsluttet Brokeren.

Det er i BMPS, at Brokeren opretter de Tjenesteudbydere, der er tilknyttet Brokeren, ligesom Brokeren i BMPS har mulighed for at suspendere Tjenesteudbydere. Brokeren har i BMPS kun adgang til information om egne Tjenesteudbydere.

I BMPS vil dokumentation for Broker-certificering, herunder serviceattesten samt den version af brokeraftalen, som brokeren har indgået, være tilgængelig.

På baggrund af data i Broker Management (BMPS) får Brokeren adgang til rapporter, transaktions- og faktureringsdata.

#### **2.2.4.3 Monitoringsplatform**

Leverandøren stiller en monitoreringsplatform til rådighed, som giver Brokeren overblik over driftsstatus og driftsrelateret information, herunder planlagte servicevinduer, vedligehold og opdatering.

Derudover kan Brokeren få udsendt RSS feed for notificering vedrørende informationen på monitoreringsplatformen, herunder i tilfælde af driftsforstyrrelser.

### **2.2.5 Brokerforum**

Leverandøren stiller et Brokerforum til rådighed for Brokere. I Brokerforummet kan Brokeren deltage og få den seneste viden om MitID-løsningen og Ydelserne, løbende opdateringer af MitID-løsningen samt udveksling af erfaringer med andre Brokere.

Herudover anvendes forummet til løbende rapportering om status og løsningshåndtering, vedligeholdelsesnotifikationer, driftsmæssige og sikkerhedsmæssige risici osv.

Leverandøren informerer Brokeren om kommende møder.

## 3 Support

### 3.1 Support af Brokere

Leverandøren er forpligtet til at levere support til Brokeren i relation til Brokerens integration og tilslutning til MitID-løsningen. Supporten er af teknisk karakter. Det er en forudsætning, at Brokeren har gjort sig bekendt med MitID-løsningen og at Brokeren har gennemført basiscertificering, jf. Bilag 6. Som led i supportforpligtelsen stiller Leverandøren en række systemer og platforme til rådighed, som er nærmere beskrevet i det følgende.

Ved behov for teknisk support herudover betaler Brokeren for den yderligere teknisk support i henhold til de timepriser, der fremgår af Bilag 5. Dette gælder dog ikke for supportbehov, der kan tilskrives fejl eller mangler i Leverandørens Ydelser.

På broker-sitet vil der være information om hvilken support Leverandøren yder uden beregning samt hvilke ydelser Brokeren kan tilkøbe.

### 3.2 MitID service desk

Leverandøren stiller en MitID service desk til rådighed for Brokeren, der understøtter supporten af Brokeren, jf. Bilag 4, for de hertil knyttede Servicemål. Kommende Brokere får herudover stillet et direkte telefonnummer til rådighed i forbindelse med spørgsmål vedrørende opstart.

## 4 Konsulentbistand

Leverandøren leverer efter anmodning fra Brokeren konsulentbistand til Brokeren, jf. Brokeraftalens punkt 2.11.

## 5 Særligt for Brokere, der tilslutter sig inden Go-live

For Brokere, der ønsker at tilslutte sig MitID-løsningen inden Go-live, kan tilslutningen ikke ske på én gang. Tilslutningen skal i stedet ske i takt med, at Leverandøren udvikler MitID-løsningen. De forventede tidspunkter for tilrådighedsstillelse af dokumentation fremgår på [MitID.dk/Broker](https://MitID.dk/Broker).

Hver delleverance indeholder leverancer, der relaterer sig til en Brokers tilslutning, og som løbende vil blive stillet til rådighed for Brokeren. De relevante leverancer og Ydelser indeholdt i dette bilag stilles derfor til rådighed i såkaldte "as-is"-versioner og leveres således til Brokeren i den form, hvor de er og forefindes på tidspunktet for Brokerens ønskede initiering af tilslutningen. Dette sker med henblik på, at Brokeren får informationer om den endelige MitID-løsning for bedst muligt at kunne tilrettelægge sit eget design- og udviklingsarbejde for at forberede tilslutningen til MitID-løsningen. Brokeren har således ikke krav på, at Ydelserne indeholdt i dette bilag leveres i den form og kvalitet, som angives i bilaget, når Brokeren ønsker at tilslutte sig MitID-løsningen før Go-live, jf. i øvrigt Brokeraftalens punkt 2.2.3.

En Broker, der har indgået særskilt aftale herom, deltager i Leverandørens afprøvning af hver delleverance. En Broker har ikke ansvaret for formel godkendelse af en prøve. Det er alene Partnerskabet, der kan godkende prøver i relation til MitID-løsningen.

Den endelige tilslutning kan således først gennemføres, når sidste delleverance er leveret og de relevante prøver bestået.