

Underbilag 04.b Drift

Tilslutningsaftale for kommercielle visningsklienter.

December 2024

VERSIONSHISTORIK

Version	Titel	Ændring	Ansvarlig	Dato
1.0	Drift	Første version	DIGST	Februar 2021
2.0	Drift	K-5, K-6 og K-9 er opdateret Kapitel 5 vedr. svartidsmålinger er justeret Korrekturlæst og konsekvensrettet	DIGST	Juli 2021
3.0	Drift	Der er foretaget en række ændringer i krav og formuleringer Korrekturlæst	DIGST	December 2024

[Vejledning til Udbyder:

Udbyder bedes besvare de i dette Underbilag 04.b (Drift) angivne krav i Underbilag 04.b.i (Løsningsbeskrivelse) med Udbyders egen løsning på kravene.

Udbyder skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet.]

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	5
2.	GENERELLE KRAV	5
3.	DATACENTER OG INFRASTRUKTUR KRAV	6
4.	IDRIFTSÆTTELSESTEST	6
5.	KRAV VEDRØRENDE SERVICEMÅL	7

UNDERBILAG

Underbilag 04.b.i Løsningsbeskrivelse (Drift)

1. INDLEDNING

Udbyder skal drifte Visningsklienten på en sådan måde, at Slutbruger har en brugsoplevelse svarende til, hvad man berettiget må forvente af en professionel online-tjeneste med kritisk information til Slutbruger. Visningsklienten indgår i økosystemet for Digital Post-løsningen og er ligestillet med de Offentlige Visningsklienter. Dette stiller samlet set høje krav til bl.a. Visningsklientens driftseffektivitet og tilgængelighed. Visningsklienten skal således driftsafvikles med henblik på at være tilgængelig hele døgnet alle årets dage, hvilket er udgangspunktet for kravene i dette bilag.

Løsningsbeskrivelsen, under overholdelse af kravene i dette bilag, fremgår af Underbilag 04.b.i (Løsningsbeskrivelse). Beskrivelsen i Underbilag 04.b.i skal ligge inden for rammerne af Basisgodkendelsen, herunder Bilag 04 (Teknologi, drift og sikkerhed).

2. GENERELLE KRAV

04.b K-1 Udbyder skal drifte Visningsklienten

Udbyder skal levere drift af Visningsklienten, herunder datacentre, infrastruktur, storage, netværk, servere, middleware og applikationsdrift.

04.b K-2 Certificerede driftprocesser

Udbyders drift skal ske i overensstemmelse med Udbyders dokumenterede og certificerede processer. Udbyders processer skal være tidssvarende og under løbende opdatering.

04.b K-3 Systemdokumentation

Visningsklienten skal være dokumenteret ved systemdokumentation, der lever op til normal standard på området, og Udbyder skal have dokumenterede processer for vedligeholdelse af systemdokumentationen.

04.b K-4 Driftsstatus

Slutbruger skal informeres om aktuelle driftsforstyrrelser og have adgang til aktuel information vedrørende drift og planlagte servicevinduer via en driftsstatusfunktion.

04.b K-5 Servicevinduer

Udbyder kan i rimeligt omfang etablere servicevinduer, hvor Visningsklienten ikke er tilgængelig eller har lavere performance end normalt. Dette skal tidligst muligt meddeles Digitaliseringsstyrelsen jf. Underbilag 05.a (Supportløsning).

04.b K-6 Overvågning og alarmering

Udbyder skal etablere overvågning af Visningsklienten og automatisk generere og håndtere alarmer ved helt eller delvist manglende service, samt straks informere Digitaliseringsstyrelsen herom jf. Underbilag 05.a (Supportløsning).

04.b K-7 Meddelelse om manglende service

Udbyder skal ved manglende service så vidt muligt præsentere en meddelelse om den manglende service for Slutbrugeren samt henvise til de Offentlige Visningsklienter.

3. DATACENTER OG INFRASTRUKTUR KRAV

04.b K-8 Driftscenter

Udbyders infrastruktur skal stilles til rådighed fra driftscentre, der som minimum skal leve op til Uptime Institutes Tier 3 specifikation for det primære datacenter, og Tier 2 for øvrige datacentre.

04.b K-9 Vedligeholdelse af Visningsklientens komponenter

Udbyder skal vedligeholde og opdatere samtlige komponenter i Visningsklienten under overholdelse af certificerede driftsprocesser således, at Visningsklienten altid er opdateret sikkerheds- og funktionalitetsmæssigt.

04.b K-10 Kommerciel understøttelse

Visningsklienten skal til stadighed befinde sig på en kommercielt understøttet version af infrastruktur, operativsystem og middleware.

4. IDRIFTSÆTTELSESTEST

Dette kapitel indeholder Digitaliseringsstyrelsens krav til Idriftsættelsestest af en Repræsentation med tilhørende dokumentation af testen og dens resultater. Dokumentationen skal indgå som bilag til Udbyders Løsningsgodkendelse og efterfølgende meddelelser om Idriftsættelse.

Nedenstående krav gælder for enhver Repræsentation, som ønskes idriftsat.

04.b K-11 Funktionel afprøvning

Udbyder skal gennemføre en funktionstest af hver Repræsentation. Testen skal omfatte alle implementerede funktionsområder og har til formål at vise, at Repræsentationen er fuldt funktionsdygtig og færdigimplementeret.

04.b K-12 Afprøvning af sikkerhed

Der skal gennemføres en sikkerhedstest med det formål at dokumentere, at alle sikkerhedskrav er opfyldt.

04.b K-13 Afprøvning af overvågning

Der skal gennemføres en afprøvning og dokumentation af, at overvågning jf. 04.b K-6 er fuldt fungerende.

04.b K-14 Dokumentation af afprøvninger

For alle afprøvninger krævet i dette kapitel skal dokumentationen udfærdiges på en sådan måde og med en kvalitet, som lever op til "best practice" på området. Dokumentation skal som minimum omfatte:

- Overordnet beskrivelse af den gennemførte afprøvning, herunder anvendte teknologier og metoder.
- Opsummering af testens resultater
- Dokumentation af de enkelte test cases og deres resultater.

5. KRAV VEDRØRENDE SERVICEMÅL

Visningsklienten skal leveres med en høj tilgængelighed og opfyldelse heraf skal efterleves og dokumenteres i overensstemmelse med nedenstående krav.

04.b K-15 Servicemål for Visningsklientens tilgængelighed

Visningsklienten skal være tilgængelig og operationel for Slutbruger i 99 % af måleperioden, jf. 04.b K-16.

Utilgængelighed i forbindelse med Servicevinduer, som afvikles i overensstemmelse med 04.b K-5, skal ikke medregnes, men skal fremgå af månedsrapporten, jf. 04.b K-18.

04.b K-16 Måleperiode

Måleperioden for opgørelsen af servicemål er én kalendermåned. En måleperiode løber dermed fra den første dag i måneden kl. 00:00 indtil den sidste dag i måneden kl. 23:59.

04.b K-17 Servicemål på enhver Repræsentation

Servicemålet opgøres på hver enkelt Repræsentation, hvor Visningsklienten repræsenteres for Slutbruger.

04.b K-18 Indsendelse af månedsrapporter

Udbyder skal fremsende månedsrapporter, der indeholder oplysninger om Visningsklientens overholdelse af servicemål, jf. 04.b K-15, servicevinduer, jf. 04.b K-5, sikkerhedshændelser, jf. 04.a K-19, og indberetninger til Datatilsynet, jf. 04.a K-20, til Digitaliseringsstyrelsen senest ti (10) dage efter månedsafslutning.

04.b K-19 Rapportering af servicemåls overholdelse

Rapportering vedrørende Visningsklientens overholdelse af servicemål, der fremgår af månedsrapporten, jf. 04.b K-18, skal indeholde en angivelse af samtlige utilgængelighedsperioder i den pågældende måned samt dokumentation for de udførte servicemålinger.

04.b K-20 Årlig Revisorerklæring

Opgørelsen af servicemål, overholdelse og rapportering skal omfattes af den årligt fremsendte revisorerklæring jf. Bilag 08 (Erklæringer og tilsyn).

Underbilag 04.b.i – Løsningsbeskrivelse

Tilslutningsaftale for kommercielle visningsklienter.

December 2024

[Vejledning til Udbyder:

Her bedes Udbyder beskrive den driftsmæssige løsning i forbindelse med Udbyders Visningsklient. Beskrivelsen udarbejdes i overensstemmelse med kravene i Underbilag 04.b (Drift) og Udbyders løsningsbeskrivelse i Underbilag 04.i (Teknologi, drift og sikkerhed).]