DATAFORDELER

Incident managementprocessen

Bilag 6 til datadistributionsaftale

Aftale om håndtering af incidents i Datafordelerregi

Version	Dato	Ansvarlig
0.8	01-09-2017	Frank Holdt
0.9	15-11-2017	Frank Holdt
0.9.1	19-03-2018	Mette Rothschild
0.9.2	19-04-2018	Frank Holdt
0.9.3	26-09-2018	Frank Holdt
0.9.4	21-01-2019	Frank Holdt
1.0	25-05-2020	Frank Holdt
1.1	24-06-2020	Frank Holdt

Indhold

Politik for incident management

Indledning

Med denne politik udstikkes de retningslinjer og rammer, som gælder for datafordelermyndighedens incident managementproces, herunder major incident managementprocessen.

Gældende underbilag til dette bilag kan altid findes på datafordelermyndighedens hjemmeside. Det drejer sig om:

- Procesdiagram, prcesbeskrivelse og RASCI-matrice
- Retningslinjer for prioritering af incidents
- Yderligere procedurer for major, IT-sikkerheds- og datasikkerhedsincidents

Formål

Formålet med processen er, at:

- Sikre at de incidents, der berører snitfladerne imellem supportleverandøren, registrene, datafordelermyndigheden og eventuelle underleverandører, håndteres end-to-end.
- Minimere negativ impact på anvendernes forretning.
- Genoprette normal service hurtigst muligt, ved nedbrud på Datafordeleren.

Principper

Principperne for incident managementprocessen er som følger:

1. Incidents på Datafordeleren indmeldes forskelligt til Datafordelerens SPOC (Single Point of Contact), afhængig af hvem der er indmelder:
   - Anvendere skal indmelde incidents via datafordeler.dk.
   - Datafordelermyndigheden, registermyndigheder og deres underleverandører skal indmelde incidents i datafordelermyndighedens ITSM-værktøj, hvorfra de sendes automatisk til SPOC'en via en integration.
2. SPOC'en er efterfølgende den funktion, indberettere først og fremmest har direkte kontakt med.
3. Prioritering af incidents følger datafordelermyndighedens kontrakt med leverandøren.
4. Som supplement til den kontraktslige prioritering af et incident skal SPOC'en også tage højde for det forretningsimpact, som indmelderen beskriver (ITIL best practice). Hvis dette impact er stort, så skal sagen behandles hurtigere og datafordelermyndigheden skal underrettes.
5. Kategori A og B incidents, der indmeldes af en registermyndighed eller datafordelermyndigheden, skal altid meldes til SPOC'en og

Datafordelermyndigheden telefonisk, før den registreres i datafordelermyndighedens ITSM-værktøj.

6. Såfremt en registermyndighed opdager en fejl, der har et impact på Datafordeleren, så skal registermyndigheden registrere denne som et incident i datafordelermyndighedens ITSM-værktøj – også selvom den er uden for supportleverandørens ansvarsområde.
7. Incidents, hvor der er tale om et IT-sikkerhedsbrud behandles altid efter major incidentprocessen (se bilag 5.b), mens datasikkerhedsbrud,følger en særlig proces (se bilag 5.c). Mistanke om et potentielt sikkerhedsbrud opdaget af en registermyndighed, skal ringes ind til Datafordelermyndigheden og SPOC'en.
8. Datafordelermyndigheden har det overordnede ansvar for prioritering af registrerede incidents. Supportleverandøren og registermyndighederne har ansvar for at inddrage datafordelermyndigheden, hvis der opstår tvivl om prioriteringen af et givent incident.
9. SPOC'en skal løse indmeldte incidents hurtigst muligt, og om nødvendigt eskalere til second line hos supportleverandøren eller registermyndigheden.
10. Registermyndigheden skal hurtigst muligt løse incidents de er ansvarlige for, samt informere Datafordelermyndigheden om hvornår og hvordan fejlen rettes, så dette kan viderekommunikeres til andre interessenter.
11. Kendte omgåelser og/eller løsninger dokumenteres og anvendes i videst muligt omfang.
12. Incidents, der løses med en omgåelse, kan håndteres videre som en relateret problemsag, hvis dette vurderes relevant.
13. Omgåelser og/eller løsninger formidles til indberetter af incident i supportværktøjer, således at processen end-to-end er digital og sporbar.
14. Indberettere skal løbende holdes orienteret om status for deres indberettede incidents. Alle parter, som er involveret i løsningen af et incident, skal medvirke til at relevant statusinformation gøres tilgængeligt for indberetteren.
15. Det er særligt vigtigt, at indberettere hurtigst muligt orienteres før en rettelse relateret til et incident releases til produktion. Dette gælder både hvis der er tale om en teknisk rettelse (som leverandøren er ansvarlig for) eller en datarettelse (som en registermyndighed er ansvarlig for).
16. Før et incident lukkes skal det fremgå tydeligt på supportsagen at denne er løst. Det sikres, at beskrivelsen af den omgåelse eller løsning, der er foretaget, er fyldestgørende: Hvad betyder omgåelsen eller løsningen helt konkret for indberetteren og hvordan kommer indmelderen videre.
17. Incidents kan først lukkes, når indberetteren har accepteret omgåelsen eller løsningen, dog således at Incidents lukkes

automatisk efter 10 dage, såfremt indberetteren ikke har gjort indsigelse i forhold til løsningen.

18. Datafordelermyndigheden monitorerer, at processen følges, og kan om nødvendigt gå i dialog med involverede parter om dette.
19. Datafordelermyndigheden kan – i samarbejde med registermyndighederne og supportleverandøren – justere incidentprocessen. Datafordelermyndighedens Continuous Service Improvementproces (CSI) danner ramme for dette.

Baggrund, anvendelse og gyldighed

Alle incidents på Datafordeleren indmeldes til supportleverandørens SPOC, som har ansvar for at visitere og følges op på disse. Særligt for platforms- og applikationsincidents gælder det dog, at supportleverandøren alene har ansvar for at løse incidentet, mens registermyndighederne i langt højere grad inddrages ved dataincidents, og i nogle tilfælde helt overtager ansvaret for at løse incidentet.

Processen er første trin i en ITIL-kompatibel to-trins problemløsningsproces, hvis første trin er at håndtere incidents hurtigst muligt og gerne med en work-around. Andet trin er problemhåndteringsprocessen, som i de tilfælde hvor det giver mening, går dybere og søger en permanent løsning på de underliggende årsager til at et incident opstår.

Relationer til forretningsservices og andre processer

Processen hører til i datafordelermyndighedens eksterne forretningsservice ”Distribution af Fællesoffentlige Grunddata” og har et ophæng i den interne forretningsservice ”Support for udstilling af fællesoffentlige data”.

Incident Management-processen har relationer til:

- Problemhåndteringsprocessen
- Knowledge Management-processen
- Ændringshåndteringsprocessen
- SLA Management-processen

Organisation og roller

Supportsetuppet omkring Datafordeleren kan ses som en ”virtuel supportorganisation”, da der opereres på tværs af enheder og lokationer. Organisationen omfatter:

1. Datafordelermyndigheden, der er proces- og applikationsejer på Datafordeleren

2. Supportleverandøren, som yder drift og support på Datafordelerplatformen og -applikationen på vegne af datafordelermyndigheden.
3. Registermyndigheder, som ejer og yder support på data.

Roller hos Datafordelermyndigheden

Intern forretningsserviceejer: Kontorchef i datafordelermyndigheden.

Procesejer: Kontorchef i datafordelermyndigheden.

Procesdesigner: Har det udførende/operationelle ansvar for at processen skabes og vedligeholdes, og at en passende værktøjsunderstøttelse etableres.

Procesbestyrer (Incident Manager): Har det udførende/operationelle ansvar for processen og sørger for, at alle aktører følger processen, at processen rapporteres og at afvigelser håndteres.

Procespraktiker(e): Applikationsspecialister og supportmedarbejdere – finder omgåelser og løsninger, kvalitetssikrer løsningen af incidents inden disse lukkes, skaber videnkandidater og opretter problemsager.

Samme person kan godt have flere af ovenstående roller.

Roller hos supportleverandøren

Service Delivery Manager: Tovholder drift- og supportmæssige spørgsmål

SPOC – Single Point of Contact: Udadvendt funktion for hele Datafordelerens supportsetup.

Second/third line support: Teknikere og forretningsspecialister hos supportleverandøren, som kan løse incidents, der vedrører Datafordelerplatformen og –applikationen.

Samme person kan godt have flere af ovenstående roller. Supportleverandøren kan godt vælge at definere flere roller i deres interne processer, men ovenstående er minimum ift. at incidentprocessen kan fungere.

Roller hos Registermyndighederne

Procespraktiker: Registermyndigheden definerer en person/bruger, der modtager indmeldte incidents fra supportleverandørens SPOC. Denne person kan enten løse incidentet straks eller eskalere til registermyndighedens second line support.

Second/third line support: Dette er teknikere og forretningsspecialister hos registermyndigheden, som kan oprette incidents vedrørende datafordelerplatformen og -applikationen til supportleverandøren og løse incidents, der vedrører data på Datafordeleren.

Samme person kan godt have flere af ovenstående roller. Registermyndigheden kan godt vælge at definere flere roller i deres interne processer, men ovenstående er minimum ift. at Incidentprocessen kan fungere.

Regler og retningslinjer

Lovgivning og standarder

- ITIL best practice rammeværk
- Datadistributionsaftale med hver registermyndighed
- Databehandleraftale med hver registermyndighed
- Underdatabehandleraftale med KMD

Kontraktlige rammer

Incidentprocessen er underordnet kontraktens bilag 06 – Vedligeholdelse og Support

SDFE retningslinjer

Dette er p.t. ikke relevant.

Fællesoffentlig opgavereference

FORM-kode: 06.38.10.20 Tværgående it-løsninger til den digitale infrastruktur