

Ministeren for videnskab, teknologi og udvikling

Udvalget for Videnskab og Teknologi
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

I brev af 17. maj 2011 orienterede jeg kort om, at Nets/DanID dels overvejede at justere på serviceniveauet for telefonopkald fra borgerne til supporten og dels at revidere tidsplanen for udviklingen af den resterende del af NemID til Erhverv.

IT- og Telestyrelsen har efterfølgende været i dialog med DanID herom, og på baggrund herom har IT- og Telestyrelsen oplyst mig om følgende:

"NemID-supporten har bidraget til at sikre, at NemID er kommet godt fra start. Der er nu mere end 3,1 millioner aktive brugere, og der er gennemført over en kvart milliard brugertransaktioner siden NemID løsningen blev lanceret i sommeren 2010.

NemID-supporten har håndteret mere end 900.000 henvendelser, siden NemID blev lanceret i sommeren 2010. Omkostningerne til NemID-supporten har imidlertid langt overskredet det niveau, der var estimeret i forbindelse med kontraktindgåelsen.

Nets/DanID har i hele migreringsperioden fundet det vigtigt at have et højt supportniveau, men nu hvor migreringsperioden er afsluttet, er tiden moden til at analysere, hvorledes supporten kan tilpasses det niveau, der generelt tilbydes brugerne i andre call-centre både i den offentlige og den private sektor, og som samtidig afspejler nutidens supportstrategier.

De overordnede målsætninger for NemID-supporten er:

- *Der skal løbende være fokus på at identificere årsagerne til at behovet for support opstår – og på at eliminere årsagerne.*
- *Brugeren skal have support der, hvor problemet bedst kan løses. F.eks. skal problemer med NemID i relation til netbank løses i samarbejde med brugerens pengeinstitut.*
- *Brugerne skal motiveres til selvbetjening, hvor det er relevant, hvilket er helt i overensstemmelse med, at selvbetjening generelt er et strategisk fokusområde i både den offentlige og private sektor. Hjemmesiden nemid.nu er en vigtig portal i den sammenhæng.*
- *NemID-supporten skal med udgangspunkt i den nuværende produktportefølje i gennemsnit generere maksimalt 20-25.000 henvendelser om måneden.*

Nets/DanID har identificeret en række tiltag, der alle forventes at kunne bidrage positivt til at reducere omkostningerne til NemID-supporten. Nogle af disse tiltag er netop igangsat, mens andre ønskes afprøvet med henblik på at vurdere borgernes adfærd. Sidstnævnte gælder bl.a. en gradvist øgning af den gennemsnitli-

23. juni 2011

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling
Bredgade 43
1260 København K
Telefon 3392 9700
Telefax 3332 3501
E-post vt@vtu.dk
Netsted www.vtu.dk
CVR-nr. 1680 5408

Dok nr. 1908033
Side 1/1

ge ventetid ved telefonhenvendelser til op imod fem minutter, som vil blive afprøvet i perioden 15. juni -15. september 2011.

Der vil blive gennemført en tæt opfølgning på effekten af de enkelte tiltag, og efter de tre måneders testperiode vil der blive udarbejdet en evalueringsrapport, der skal vurdere om den forlængede telefonventetid skal gøres permanent.”

Hvad angår DanID's udmelding om justering af tidsplanen for NemID til erhverv, har IT- og Telestyrelsen oplyst mig om følgende:

”Nets/DanID skulle efter den tidligere aftalte plan havde været klar til at udstede NemID til Erhverv ultimo marts 2011. Selve udrolningen af NemID medarbejdersignatur til virksomheder og myndigheder, der i dag udsteder og anvender digitale signaturer, blev udskudt til medio august 2011 for at sikre, at der var en kritisk masse af offentlige tjenesteudbydere, der kunne modtage den nye NemID medarbejdersignatur i deres systemer. Det har nu vist sig, at Nets/DanID ikke kan nå at få den nødvendige infrastruktur klar til medio august 2011.

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

Side 2/2

Baggrunden herfor og grunden til Nets/DanIDs udmelding om justeringen af tidsplanen er, at Nets/DanID har underestimeret udviklingsopgavens kompleksitet og omfang. Da der er tale om en fastpriskontrakt mellem Videnskabsministeriet og Nets/DanID, har Nets/DanID derfor set sig nødsaget til at forlænge tidsplanen for den resterende del af udviklingsprojektet, idet Nets/DanID prioriterer løsningens kvalitet og sikkerhed højere end et forceret udviklingsforløb.

Nets/DanID's øverste ledelse har forpligtet sig til tidsplanen med følgende milepæle:

- Fra primo april 2011 har der været mulighed for, at offentlige og private tjenesteudbydere kan til slutte sig NemID infrastrukturen, så de både kan modtage den nuværende digitale signatur og være klar til modtagelse af NemID til Erhverv.
- Migreringen fra den nuværende digitale signatur til NemID til erhverv påbegyndes senest primo november 2011. Migreringen forventes at ville tage mellem 6 – 9 måneder.
- Udstedelse af den nye NemID medarbejdersignatur påbegyndes samtidig med migreringen senest primo november 2011.
- Den hardware-baserede udgave af NemID til borgerne er klar ultimo 2011.
- De resterende tilpasninger til NemID til Erhverv leveres løbende i 2012.

Konsekvensen af justeringen af tidsplanen skal ses i lyset af, at der i dag er en velfungerende digital signatur til medarbejdere, der fortsat kan udstedes og anvendes af virksomheder og offentlige myndigheder.

Nets/DanID har indvilget i vederlagsfrit at opretholde drift og support af den nuværende digitale signatur til medarbejdere, så udskydelsen af migreringen ikke giver brugerne unødige gener.”

Jeg har på baggrund af IT- og Telestyrelsens redegørelse accepteret udskydelsen af tidsplanen, idet jeg lægger afgørende vægt på, at løsningens kvalitet og sikkerhed prioriteres højere end et forceret udviklingsforløb.

Med venlig hilsen

Charlotte Sahl-Madsen

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

Side 3/3