

Ministereren for videnskab, teknologi og udvikling

Udvalget for Videnskab og Teknologi
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

Hermed fremsendes svar på spørgsmål nr. 34, 35, 36 og 37 (Alm. del) stillet af Udvalget for Videnskab og Teknologi den 4. november 2010. Spørgsmålene er stillet efter ønske fra Yildiz Akdogan (S).

25. november 2010

Med venlig hilsen

Charlotte Sahl-Madsen

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

Sagsnr. 10-097496
Dok nr. 1604571
Side 1/1

Spørgsmål nr. 34, 35, 36 og 37 stillet af Udvalget for Videnskab og Teknologi den 4. november 2010 til Ministeren for videnskab, teknologi og udvikling (Alm. del).

Spørgsmål 34

Giver de gentagne nedbrud som har ramt NemID ministeren anledning til nye overvejelser og tiltag i forhold til implementeringen af NemID?

Svar

Indledningsvis vil jeg gerne understrege, at kontrakten mellem Videnskabsministeriet og DanID om NemID har en række, meget præcise servicemål for blandt andet driftseffektivitet, svartider mv. IT- og Telestyrelsen overvåger løbende og har en tæt dialog med DanID om, hvorvidt kontraktens servicemål er blevet nået.

Men uanset, om servicemålet på 99,9 procents driftseffektivitet er nået, er ethvert nedbrud i driften af NemID naturligvis beklageligt i forhold til de gener, som det giver for borgere og virksomheder. Formuleringen i spørgsmålet om "de gentagne nedbrud" giver dog ikke en dækkende beskrivelse af de første fire måneders drift af NemID.

Ifølge de månedlige rapporter til IT- og Telestyrelsen om driften af NemID var der i juli måned en driftseffektivitet for anvendelsen af NemID på 100 procent. De tilsvarende tal for august og september var 100 procent og 99,97 procent.

Oktober måned var præget af to nedbrud af ca. et par timers varighed om aftenen henholdsvis den 21. oktober og den 31. oktober. Den endelige månedsrapport for oktober er ikke klar, men driftseffektiviteten for anvendelsen af NemID vil formentlig ligge på ca. 99,5 procent i oktober.

IT- og Telestyrelsen, der som nævnt løbende overvåger, at DanID opfylder kontraktens bestemmelser, har tilkendegivet, at DanID i de tilfælde, hvor der har været driftsproblemer, hver gang gør en dedikeret indsats for at udrede årsagen til driftsproblemer og forebygge en eventuel gentagelse.

Vi har – ligesom finanssektoren – en stærk interesse i, at leverandøren lever op til vores kontraktfastsatte krav til drift. Jeg hæfter mig i den sammenhæng ved, at Finansrådet for nylig erklærede sin fulde tillid til DanID som leverandør og driftsansvarlig for NemID med en konstatering af, at når man "ruller it-systemer ud af denne størrelse, vil der altid være nogle børnesygdomme og opstartsproblemer."

Konkluderende i forhold til spørgsmålet kan jeg derfor pege på, at de konstaterede nedbrud med hensyn til anvendelsen af NemID hver gang giver anledning til initiativer fra DanIDs side for at forebygge en gentagelse.

Spørgsmål 35

Giver det, at DanID en række gange har betalt bod for ikke at opfylde kontrakten omkring NemID ministeren anledning til at iværksætte nye tiltag for at stramme op i forhold til DanID

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

Sagsnr. 10-097496
Dok nr. 1604571
Side 1/1

Svar

For juli, august og september skal DanID betale bod for ikke at opfylde NemID-kontraktens servicemål med hensyn til support-funktionen, dvs. at der primært har været konstateret for lange svartider i forhold til telefon- og e-mail-forespørgsler fra borgerne.

Det har DanID arbejdet for at forbedre på to fronter:

- Dels ved at styrke supportfunktionen ved at nyansætte flere medarbejdere og efteruddanne alle medarbejdere til hurtigere, mere præcis support omkring de hyppigste typer af forespørgsler fra borgerne og
- dels ved at arbejde for at forebygge supporthenvendelser, eksempelvis ved at forbedre kommunikationen i velkomstbrevene.

Jeg har endvidere fået den tilbagemelding fra IT- og Telestyrelsen, at pengeinstitutterne tilsvarende har styrket deres supportfunktioner omkring netbank-løsningerne og deres informationsindsats omkring overgang til anvendelse af NemID i netbankerne, blandt andet på netbankernes hjemmesider.

Derfor giver spørgsmålet om bod i de tilfælde, der har været tale om indtil nu, mig ikke umiddelbart anledning til nye initiativer. Men omvendt er det klart, at en bedre support over for borgerne er et væsentligt element i at sikre, at udrulningen af NemID forløber tilfredsstillende for borgerne. Det er min opfattelse, at det bestemt også er et klart mål for henholdsvis DanID og for pengeinstitutterne.

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

Side 2/2

Spørgsmål 36

Ministeren bedes oplyse, hvor stort et budget, der er sat af til markedsføring af NemID, herunder hvor mange penge staten betaler til markedsføring af NemID, opgørelsen bedes, hvis det er muligt, indeholde både et samlet budget samt et detaljeret budget, hvor budgetterne deles op på enkelte indsatser?

Svar

Det samlede budget til eksterne leverandører til markedsføring af NemID er på i alt 15 millioner kr. Det offentlige bidrager med i alt 7,5 millioner kr.

Heraf er statens budget til markedsføring af NemID på i alt 5 millioner kr. Det er hovedsagelig en del af budgettet til den fællesoffentlige eDag3-kampagne.

De 5 millioner finansieret af staten er fordelt på indsats således:

Indrykning i TV og aviser: 3,75 millioner kr.

Produktion af film: 1 million kr.

Planlægning af kampagne: 0,25 millioner kr.

Foruden disse 5 mio. kr. har det offentlige (stat, regioner og kommuner i for-
ening) i kraft af kontrakten med DanID afsat 2,5 mio. kr. til markedsføringen af NemID.

Herudover har der inden for statens personalenormering været udført en række informations – og markedsføringsaktiviteter, herunder udarbejdelse af informationsmateriale, nyhedsbreve, deltagelse på konferencer og informationsmøder, udbredelse af kendskabet til NemID i samarbejde med Lær mere-netværk og biblioteker etc.

Spørgsmål 37

Ministeren bedes foretage en opdatering af den opgørelse, der fremgik af svaret på spørgsmål nr. 244 (2009-2010 UVT alm. del svar på spm. 244) stillet af Udvalget for Videnskab og Teknologi den 7. september 2010, over, hvor mange af de borgere, der har tilmeldt sig NemID, der vælger at få tilknyttet en offentlig digital signatur til deres NemID ved at klikke "Ja til vilkår for OCES" under oprettelsen, opgørelsen bedes foretaget både i absolutte tal og procentandel?

Svar

Af den statistik, som IT- og Telestyrelsen har modtaget fra DanID, fremgår det, at af de borgere, der er blevet præsenteret for ja/nej valget under aktiveringen af NemID i deres netbank, har 75,9 procent eller 840.302 af 1.106.792 borgere valgt at sige "ja til vilkår for OCES".

Derudover har 325.532 borgere valgt selv at bestille NemID enten via www.nemid.nu eller via et borgerservicecenter eller skattecenter. Regnes disse med, så udgør andelen af NemID med offentlig digital signatur 86,7 procent af de NemID, hvor borgeren har taget stilling til offentlig digital signatur enten i netbanker eller bestilt signaturen via offentlige kanaler.

Opgørelsen er baseret på tal fra mandag, den 15. november 2010.

Til sammenligning var de tilsvarende tal fra den 13. september 2010 oplyst som svar på spørgsmål 244, følgende:

"75,9 procent eller 231.302 af 304.564 borgere havde valgt at sige "ja til vilkår for OCES". Derudover havde 210.834 borgere valgt selv at bestille NemID enten via www.nemid.nu eller via et borgerservicecenter eller skattecenter, og hvis disse regnes med, udgjorde andelen af NemID med offentlig digital signatur 85,8 procent af de NemID, hvor borgeren har taget stilling til offentlig digital signatur."