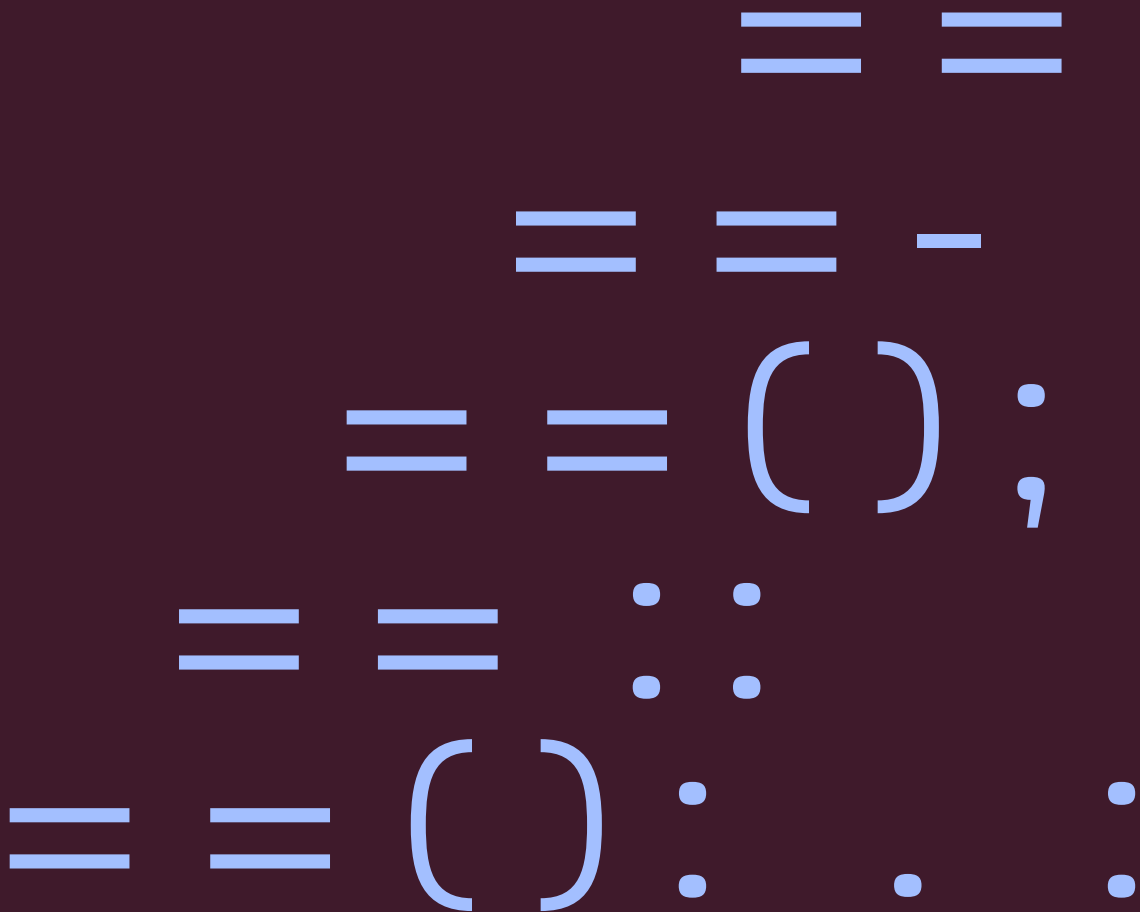


MitID-projektevaluering



Indhold

1. Ledelsesresume	3
2. Opfyldelse af projektets formål samt realisering af mål og succeskriterier	4
2.1 Opfyldelse af projektets formål	4
2.2 Realisering af mål og succeskriterier	6
3. Realisering af ikke-økonomiske gevinster	7
4. Realisering af økonomiske gevinster	9
5. Evaluering af projektet	10
5.1 Evaluering af projektets tidsplan	10
5.2 Evaluering af projektets organisering og interessentinddragelse	12
5.3 Evaluering af leverandørsamarbejde	15
6. Status for overdragelse til drift	16
7. Afvigelser ift. den seneste statusrapportering	17
8. Bilag 1: Opnåelse af mål og succeskriterier	18
9. Bilag 2: Migreringsforløbet i grafer	24

1. Ledelsesresumé

MitID-projektet blev påbegyndt i 2014, hvor idéfasen blev sat i gang og har været forankret i MitID partnerskabet mellem det offentlige og bankerne siden partnerskabets etablering i 2016. Projektet blev gennemført af medarbejdere fra Digitaliseringsstyrelsen og banksektoren. I forbindelse med lanceringen af MitID i 2021 blev MitID drifts- og forvaltningsorganisationen etableret, med tilsvarende organisering.

MitID-projektet har opfyldt målet om at stille en national eID-løsning til rådighed for danskerne, som skulle erstatte NemID. Projektet har dog haft udfordringer undervejs. Projektet blev to år forsinket i forhold til den oprindelige tidsplan og har haft fordyrede driftsudgifter, hvilket primært skyldes det afledte behov for at forlænge driften af NemID.

Særligt var migreringsprocessen, hvor brugere skulle migrere fra NemID til MitID, udfordrende. Her måtte projektet udvide scope undervejs for at imødekomme krav fra EU (eIDAS-forordningen) om identitetssikring af brugere. Således blev muligheden for passcanning indarbejdet i MitID appen for at understøtte, at brugerne selv kunne oprette et MitID uden at møde fysisk op i borgerservice.

Til trods for at estimaterne for antallet af brugere, der ville møde op i borgerservice, viste sig at holde, oplevede borgerservice et væsentligt pres, og mange brugere oplevede lang ventetid på at kunne få hjælp. Projektet burde derfor have gjort mere for at forberede kommunernes borgerservice på opgaven og være i tættere dialog. Samtidig var der uheldige sammenfald med håndteringen af ukrainske flygtninge, en folkeafstemning og et Folketingsvalg, som udvidede ventetiden og presset i borgerservice under migreringen.

Efter endt migrering har, ca. 96 % af danskerne over 13 år nu MitID. Tilsammen bruger de MitID ca. 80 mio. gange om måneden – og MitID rundede i 2023 over 1 mia. transaktioner.

I forbindelse med udarbejdelsen af evalueringen er der indhentet input fra KL og repræsentanter fra en række borgerservicecentre.

2. Opfyldelse af projektets formål samt realisering af mål og succeskriterier

2.1 Opfyldelse af projektets formål

MitID-projektet startede med projektets indledende faser i 2014 under titlen "Næste generation NemID". I 2016 blev MitID partnerskabet etableret mellem de danske pengeinstitutter, repræsenteret ved Finans Danmark (via datterselskabet FR1), og den offentlige sektor, repræsenteret ved Digitaliseringsstyrelsen.

Projektet har bygget oven på erfaringerne fra NemID, som blev lanceret den 1. juli 2010 som Danmarks nationale eID, og som frem mod etableringen af MitID har fungeret som en hjørnesten i Danmarks digitale infrastruktur.

I 2016 blev NemLog-in3 projektet¹ skilt ud fra MitID-projektet, hvorfor der med "projektet" fremadrettet i denne evaluering alene vil blive refereret til projektet relateret til MitID privat. NemLog-in3 -projektet bliver behandlet i en separat projektevaluering.

MitID-projektet skulle som nævnt bygge oven på erfaringerne fra NemID, og samtidig skulle MitID-projektet sikre offentligt ejerskab af den fremadrettede nationale eID-løsning. Med MitID er der blevet opbygget en modulær løsning, som løbende kan tilpasses skiftende behov og krav.

I det indledende projektinitieringsdokument (PID) blev MitID-projektets formål derfor beskrevet som følger, *jf. boks 1 nedenfor*².

¹ NemLog-in3 er videreudviklingen af den fællesstatslige login-infrastruktur. NemLog-in3 er også den offentlige MitID-broker. En *broker* forstås som en virksomhed eller organisation, der formidler adgang til MitID for virksomheder eller organisationer, der ønsker at bruge MitID til autentificering af brugere. Læs mere om brokerbegrebet her: <https://www.mitid.dk/broker/konceptbeskrivelse/?language=da-dk>.

I NemLog-in3 projektet indgår også udviklingen af MitID Erhverv løsningen. MitID privat og MitID Erhverv har mange tætte snitflader, idet brugerne kan tilgå deres MitID Erhverv ved hjælp af deres private MitID

² NemLog-in3-delen, som ikke finder relevans for indeværende projektevaluering, er markeret med kursiv.

Boks 1: Formålet med projektets løsning og bidrag til strategiske mål fra projektinitieringsdokumentet

MitID-projektet har til formål at gennemføre udbud af næste generation af NemID med henblik på fortsat at kunne stille en sikker og brugervenlig eID til rådighed og understøtte en digital signatur løsning for borgere i Danmark og understøtte en tilsvarende løsning for erhvervsbrugere. *NemLog-in3-projektet har det samlede ansvar for at stille en erhvervs- og signaturløsning til rådighed, som understøtter erhvervsbrugernes behov.*

MitID-projektet skal i samarbejde med NemLog-in3-projektet bidrage til, at MitID-projektet leverer nødvendig teknisk funktionalitet, herunder grænseflader til Nem-Log-in3 med henblik på understøttelse af erhvervsbrugernes behov.

Projektet skal sikre, at der gennemføres en sikker, enkel og brugervenlig migrering fra den eksisterende løsning til MitID *og samtidigt i samarbejde med NemLog-in3 sikre den fremtidige signaturløsning og sikre at migreringen for virksomheder og erhvervs-brugere gennemføres sikkert, enkelt og brugervenligt. NemLog-in3 projektet har ansvaret for at gennemføre migreringen af erhvervsbrugere.*

Forventet reduktion af de samlede samfundsmæssige it-driftsomkostninger for den private og offentlig sektor. For den offentlige sektor har den nuværende fastpriskontrakt vist sig at være fordelagtig, og det forventes, at driftsomkostningerne vil stige, når MitID tages i brug. Samtidigt forventes det, at såvel den fællesoffentlige part som pengeinstitutterne vil opnå stordriftsfordele i en kommende leverandørkontrakt i kraft af det etablerede partnerskab.

Med den beståede driftsprøve den 16. juni 2023 overgik MitID-projektet til realiseringsfasen. Der er pr. 1. juni 2024 registreret i alt 5,1 mio. aktive MitID-bruger-ID'er, heraf er der registreret 4,9 mio. unikke brugere med bopæl i DK og et CPR-nummer. Det svarer til at ca. 96 % af den danske befolkning, bosiddende i Danmark, og som er 13 år eller ældre, har fået udstedt MitID. Det resterende antal brugere favner blandt andet udenlandske brugere og erhvervsidentiteter, hvoraf et ukendt antal udgør dubletter, dvs. brugere med flere MitID-identiteter (fx én til privat brug og en til erhvervsbrug).

Langt størstedelen af MitID-brugerne gennemførte migreringen ved brug af selvbetjeningsløsningerne, der var stillet til rådighed, og over 4,7 mio. MitID-identiteter blev oprettet gennem bankernes netbanker eller ved online selvbetjening via MitID.dk.

Ved NemID havde den offentlige sektor og banksektoren hver deres kontrakt med leverandøren af NemID. Med MitID er der blot én kontrakt med leverandøren, og dermed stordriftsfordele på samfundsmæssigt plan.

Samtidig har MitID's brokerlag resulteret i stordriftsfordele for både den offentlige part og pengeinstitutterne, idet ændringer til MitID-løsningen ikke længere kræver tilpasninger hos den enkelte tjenesteudbyder, men alene hos brokerne. Hermed er det både nemmere og mindre ressourcekrævende på samfundsplan at udrulle opdateringer af MitID-løsningen. Dertil er der skabt et marked for brokere, som kan tilbyde den anvendelse af MitID, som passer de forskellige tjenesteudbyderes behov.

MitID kan bruges til autentificering til al offentlig digital selvbetjening og en lang række private tjenester. MitID har høj udbredelse, og har i 2023 haft knap 1 milliard transaktioner. Det er vurderingen, at projektets formål overordnet set er opfyldt.

2.2 Realisering af mål og succeskriterier

Ved etableringen af MitID-projektet blev der besluttet 11 mål med underliggende succeskriterier for projektet. 8 ud af de 11 mål er helt eller delvist realiserede, to er ikke realiserede, og ét er udgået.

Målet vedrørende tidspunktet for anskaffelse er ikke realiseret. Heri var angivet, at kontrakten skulle indgå senest den 1. februar 2019, men kontrakten blev først indgået 1,5 måned senere den 15. marts 2019.

Målet vedrørende en høj grad af automatisk slutbrugermigrering er ikke realiseret. Det var angivet, at 95 % af brugerne skulle migreres automatisk og uden fejl fra NemID til MitID. Det vurderes at ca. 86% af NemID brugerne blev migreret automatisk ved hjælp af enten selvbetjeningsløsninger i bankerne eller via MitID.dk.. Dette er på baggrund af estimater fra leverandøren, som estimerede, at der var ca. 5,1 mio. NemID-brugere. Ud af disse migrerede ca. 3,4 mio. via bankernes migreringsflow og ca. 960.000 via MitID.dk. Den resterende gruppe blev ikke migreret automatisk, men skulle først identitetssikres, enten ved at anvende passcanningsfunktionaliteten eller møde op i borgerservice.³ På grund af de nye krav til identitetssikring ændredes forudsætningerne for migreringen altså markant efter, at målene var blevet fastsat.

Baggrunden for, at færre end forventet kunne migreres automatisk var, at eIDAS-krav fra EU undervejs i projektet skærpede behovet for identitetssikring, hvilket gjorde automatisk migrering væsentligt sværere for ca. 2,6 mio. danskere, der pga. de skærpede EU-krav enten skulle gennemføre en passcanning hjemme eller møde op personligt i borgerservice eller i enkelte banker.

Målet om en aftalt forretningsmodel, der medfører stor udbredelse af MitID, er ikke længere relevant, da det i succeskriterierne for målet var defineret, at forretningsmodellen skulle aftales med leverandøren. Forretningsmodellen blev i stedet fastlagt mellem parterne i MitID Partnerskabet forud for udbud af projektet.

En detaljeret oversigt over opnåelsen af projektets mål og succeskriterier fremgår af bilag 1, tabel 2.

³ Det er estimeret, at ca. 950.000 borgere mødte op i borgerservice i migreringsfasen. Heraf fik en del oprettet MitID, eller genoprettet MitID, hvis de fx havde glemt koden, mens resten fik anden bistand til anvendelsen af MitID. Pr. den 31. oktober 2022 var der nyoprettet og genoprettet 286.973 MitID-brugere i Borgerservice. Pr. d. 7. juni 2023 (hvor projektet formelt overgår til driftsfasen) var der nyoprettet og genoprettet 376.737 MitID-brugere via besøg på Borgerservice.

3. Realisering af ikke-økonomiske gevinster

I MitID-projektet er der identificeret følgende fire styrende ikke-økonomiske gevinster, som alle er blevet indfriet:

- a) Differentierede sikringsniveauer.
- b) Lettere anvendelse af 2-faktorlogin.
- c) Modulær opbygning af løsningen.
- d) Markedet åbnes for flere login-faktorer (identifikationsmidler).

Ad. a. Differentierede sikringsniveauer

Forordningen for elektronisk identifikation og tillidstjenester (eIDAS-forordningen)⁴, og i dansk kontekst den nationale standard for identiteters sikringsniveauer (NSIS) definerer regler og krav til et dansk eID, herunder blandt andet krav til sikringsniveauer. Kravene i NSIS dækker den fulde livscyklus for identiteter fra oprettelse til den løbende anvendelse og endelige nedlæggelse. Standarden definerer tre sikringsniveauer (Lav, Betydelig og Høj) for identitetssikring og autentifikation. MitID bliver som udgangspunkt udstedt på sikringsniveau ”betydelig”, men der er også mulighed for at få udstedt MitID på niveau ”lav” eller ”høj”. Gevinsten om at tilbyde brugerne fleksibilitet i anvendelsen af MitID gennem differentierede sikringsniveauer er således indfriet.

Ad. b. Lettere anvendelse af 2-faktor login

Med lancering af NemID nøgleappen i foråret 2018 blev det muligt at tilbyde brugerne lettere anvendelse af 2-faktor login i NemID. Dermed blev MitID gevinsten om lettere anvendelse af 2-faktor login, som var formuleret inden NemID-nøgleappen blev lanceret, til dels realiseret allerede inden introduktionen af MitID.

MitID har dog introduceret yderligere fordele ved 2-faktor login i forhold til NemID. Fx kan flere personers MitID være aktivt via én app på samme telefon eller tablet. Brugerne kan også administrere deres MitID enten via MitID appen eller selvbetjeningsuniverset på MitID.dk, alt efter brugerens præferencer. I forhold til MitID kodevisere og kodeoplæsere er sikkerheden øget i forhold til pendanten, NemID nøgleviser, idet disse er upersonlige ved fremsendelse. Dvs. at MitID kodevisere og kodeoplæsere ikke er knyttet til brugerens identitet ved fremsendelse til postadresse. Brugeren skal derimod selv aktivere og derved personliggøre kodeviseren eller kodeoplæseren online efter modtagelse. Dette var ikke muligt i NemID og er med til at styrke sikkerheden i MitID. Ligeledes er det kopierbare NemID nøglekort ikke videreført i MitID.

Det vurderes følgelig, at gevinsten om at tilbyde brugerne lettere og mere fleksibel anvendelse af 2-faktor login er indfriet.

⁴ eIDAS-forordningen referer til forordningen om elektronisk identifikation og tillidstjenester til brug for elektroniske transaktioner på det indre marked og om ophævelse af direktiv 1999/93/EF: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/910/oj?locale=da>.

Ad. c. Modulær opbygning af løsningen

It-arkitektonisk er MitID mere modulært designet og opbygget end sin forgænger, da løsningen er designet omkring systemblokke, der kan fungere uafhængigt af hinanden, hvis det er nødvendigt. Det har flere fordele.

Først og fremmest gør det videreudvikling af eksisterende komponenter i løsningen mindre kompliceret end NemID. Desuden øger det sikkerheden, da MitID nemt kan tilpasses nye trusler. Samtidig er det med til at øge løsningens driftsstabilitet, idet udfald i en del af løsningen ikke nødvendigvis fører til ustabil drift for brokere, tjenesteudbydere⁵ eller brugerne generelt. Endelig gør det videreudvikling og tilpasning af løsningen nemmere i forbindelse med nye behov og udviklingen af nye teknologier. Det vurderes følgelig, at gevinsten er indfriet.

Ad. d. Markedet åbnes for flere login-faktorer (identifikationsmidler) for at kunne dække flere brugerbehov og -ønsker

Der ligger i den originale definition af denne gevinst, at løsningen designes således, at der tilbydes en grundlæggende funktionalitet med varianter, så alle brugere har mulighed for at anvende MitID. Herunder skulle MitID designes, så leverandøren eller andre på markedet kunne supplere med alternative identifikationsmidler tilpasset særlige brugerbehov. Af sikkerhedshensyn og for at undgå forvirring blandt brugerne er det kun muligt for leverandøren eller tredjeparter at introducere nye identifikationsmidler, hvis de har en forudgående aftale med MitID drifts- og forvaltningsorganisationen.

Digital inklusion af brugere med særlige behov har været en hjørnesten i projektet. Ældre Sagen og Danske Handicaporganisationer har løbende været inddraget i udformningen af MitID og de nuværende identifikationsmidler. Arbejdet har givet anledning til, at brugeren som alternativ eller supplement til MitID appen kan anvende en kodeviser, så der ikke er krav om brug af en smartphone, en kodeoplæser i tilfælde af fx begrænset syn, eller en chip ved behov for at godkende med MitID mange gange hver dag, fx i forbindelse med arbejde.

MitID sikrer dermed, at forskellige brugergrupper fortsat har adgang til tjenester med krav om stærk brugerautentificering. Gevinsten om at sikre fleksible identifikationsmidler, der passer til brugere med flere behov, er således indfriet.

⁵ En *tjenesteudbyder* forstås som en organisation, der varetager adgang til en digital ydelse eller tjeneste. Et eksempel kan være en netbank, hvor banken er tjenesteudbyderen.

4. Realisering af økonomiske gevinster

Tabel 1: Økonomiske hovedtal

Nøgletal (2024-PL)	Værdi i mio. kr.
Samlede projektudgifter	397,5
Samlede bruttogevinster	69,2
Samlet nettogevinst	-297,8
Nettonutidsværdi (NNV)	-236,1

Projektets samlede bruttogevinster var ved seneste baseline i 2021 vurderet til 253,8 mio. kr. Ved bruttogevinster menes den samlede forskel mellem driftsudgifterne for MitID i hele businesscasens periode (2014-2031), sammenlignet med tilsvarende driftsudgifter, hvis man ikke havde gennemført MitID-projektet, og i stedet havde fortsat driften af NemID. Ved projektafslutning var de samlede bruttogevinster reduceret til 8,8 mio. kr. Dette fald på i alt 245,0 mio. kr. skyldes primært fordyrelser vedrørende dobbeltdrift og øget driftsbemanning. For uddybning af disse forhold henvises til orientering om afslutning af MitID-projektet af 16. januar 2024, *jf. bilag 3*

Ved nærværende rapportering ca. ét år efter projektafslutning, er den samlede bruttogeinst øget fra 8,8 mio. kr. til 69,2 mio. kr. Hermed er gevinstbilledet øget med 60,4 mio. kr. siden projektafslutning, hvilket primært skyldes, at indtægtsforventning i MitID er opjusteret med 58,4 mio. kr. i perioden fra 2024 til businesscasens udløb i 2031. Den resterende afvigelse på 2,0 mio. kr. skyldes dels pris- og lønregulering og dels mindre væsentlige bevægelser i MitID's drifts- og vedligeholdelsesudgifter.

Indtægtsstigningen skyldes særligt, at andelen af autentifikationsanmodninger fra tredjepartstjenesteudbydere, dvs. udbydere der ikke indgår i partnerskabet mellem det offentlige og bankerne, der finansierede den initiale udvikling af MitID, har vist sig at være højere end de tidligere estimerede 18 pct. Tredjepartstjenesteudbydere betaler et udviklingsbidrag og et forvaltningsbidrag. Udviklingsbidraget sikrer, at tredjeparterne dækker deres proportionelle andel af den initiale udvikling. På baggrund af de reelle transaktioner i MitID, estimeres det, at tredjepartstjenesteudbyderes transaktionsanmodninger udgør 31,3 pct. af alle transaktionsanmodninger mellem juni 2023 og maj 2028, hvorfor udviklingsbidraget svarer til 31,3 pct. af den initiale udviklingsomkostning. Således dækker disse en større andel af løsningens initiale udviklingsomkostninger igennem udviklingsbidraget. Dette er højere end først ventet.

Forvaltningsbidraget er tredjepartstjenesteudbyderes bidrag til den varige drifts- og forvaltningsopgave der ligger i MitID organisationen. Drifts- og forvaltningsomkostningerne er varige i hele business case-perioden, og derfor er forvaltningsbidraget indregnet årligt frem til businesscasens udløb i 2031. Forvaltningsbidraget er fastsat, så tredjeparterne dækker deres proportionelle andel af de løbende drifts- og forvaltningsomkostninger, og derved er disse også højere end tidligere forventet.

5. Evaluering af projektet

5.1 Evaluering af projektets tidsplan

MitID-projektets tidsplan blev første gang fremlagt i projektinitieringsdokumentet (PID'en) i 2017, efter at MitID Partnerskabet mellem de fællesoffentlige parter og pengeinstitutterne var blevet etableret i 2016. Tidsplanen blev sidenhen tilpasset i forbindelse med udarbejdelse af materialet til udbud af opgaven med at udvikle og drive MitID. Kontrakten med leverandøren blev underskrevet den 15. marts 2019, udviklingsstart var den 7. oktober 2019 og start af pilotfasen (go-live) var den 5. maj 2021. Migreringen og den endelige lancering af løsningen blev påbegyndt den 6. oktober 2021.

Af PID'en fra 2017 fremgik to scenarier for projektet udtrykt i to tidsplaner, som blev præsenteret for Statens It-råd. Formålet med de to tidsplaner var at illustrere, hvor potentielle forsinkelser i projektet kunne optræde. Ifølge de to tidsplaner var MitID-projektets senest mulige start på realiseringsfasen den 28. august 2021. Projektets realiseringsfase blev imidlertid først påbegyndt den 16. juni 2023, da den formelle projekttekniske afslutning af projektet med fuldt gennemført migrering og godkendt driftsprøve først blev gennemført der.

Projektet oplevede undervejs nogle væsentlige forsinkelser, som er nærmere redegjort for nedenfor.

Identitetssikring på niveau betydelig

Sideløbende med analysefasen i MitID-projektet fik Digitaliseringsstyrelsen godkendt NemID-løsningen på sikringsniveau "betydelig" af EU-kommissionen, jf. eIDAS forordningens artikel 9. Hermed blev det stadfæstet, at NemID levede op til gældende krav i eIDAS og NSIS og dermed kunne anvendes i migreringen af brugere fra NemID til MitID. Gennem et større kortlægningsarbejde viste det sig, at der var en stor gruppe NemID-brugere, som havde fået udstedt NemID på et identitetssikringsniveau lavere end NSIS niveau "betydelig". Det betød, at disse brugere via identitetssikring skulle løftes til niveau betydelig, før de kunne migrere til MitID. Gruppen bestod af ca. 2,6 mio. NemID-brugere.

Grundet MitID-løsningens store udbredelse var det en høj prioritet at skabe et brugervenligt flow for de berørte brugere, som skulle gennemføre identitetssikringen. Projektet udnyttede derfor en nyere teknologi omkring passcanning, som ikke var tænkt ind i projektet oprindeligt. Passcanningsfunktionaliteten hjalp med at begrænse behovet for fysisk fremmøde i borgerservice. MitID drifts- og forvaltningsorganisation estimerede efter introduktion af passcanningsfunktionaliteten, at der ville være mellem 900.000 og 1,3 mio. besøg i borgerservice under migreringen fra NemID til MitID. Det faktiske samlede antal ekspeditioner i migreringsfasen i borgerservice, som både dækkede oprettelser og øvrig support og vejledning relateret til MitID, endte med at være ca. 980.000 og lå således både inden for estimatet og var væsentligt lavere end gruppen på 2,6 mio. brugere, der skulle identitetssikres. En del af forklaringen herpå var, at en stor del af brugerne blev identitetssikret via NemID nøgleappen og kørekort-appen, eller brugte passcanningsfunktionaliteten i MitID efter at denne blev introduceret i juni 2022.

Migreringsfasen

I august 2021 blev der udsendt Digital Post til ca. 900.000 danskere, som havde NemID nøgleapp, og som skulle identitetssikres. Heraf fremgik, at modtagerne kunne blive klar til MitID ved at blive identitetssikret ved hjælp af NemID nøgleapp.

Migreringsfasen startede 6. oktober 2021. Alle brugere kunne få MitID fra start, men blev henstillet til at vente, til de fik besked fra deres bank. Den første gruppe brugere, der migrerede, var bankkunder, der ikke skulle identitetssikres. Brugere fik 30 dage til at få MitID, før deres adgang til netbanken med NemID ville blive lukket. Denne trinvis migrering blev tilrettelagt for ikke at overbelaste support, borgerservice og den tekniske kapacitet. Bankerne faciliterede således den tidlige migreringsproces, hvor en stor del af de brugere, som ikke skulle gennemføre yderligere identitetssikring, blev indrulleret.

I januar 2022 udsendte MitID Partnerskabet Digital Post til 1,4 mio. NemID-brugere med besked om, at de skulle bruge enten NemID nøgleapp eller gå i borgerservice for at blive identitetssikret. Samtidigt begyndte kommunerne også deres opgave med at identitetssikre og indrulle brugere i MitID. Bankerne begyndte også at kontakte brugere, der skulle identitetssikres, når disse loggede på netbanken.

Henover foråret 2022 begyndte ventetiderne i både borgerservice, men også til MitID supporten, at stige. Mange brugere fik MitID, før de reelt tog det i brug, hvilket førte til, at flere brugere glemte deres bruger-ID eller adgangskode. Dette bidrog blandt andet til et øget supportbehov i borgerservice. Presset på kommunerne skal også ses i relation til sammenfald med en folkeafstemning om forsvarsforbeholdet, og krigen i Ukraine, hvor borgerservice skulle hjælpe ukrainske flygtninge med indrejse i Danmark, i løbet af foråret. Der skulle også afvikles et folketingsvalg, hvilket lagde pres på migreringen i efteråret 2022.

I juni 2022 blev passcanningsfunktionaliteten udrullet i MitID app, så brugere kunne indrulle sig og blive identitetssikret i forbindelse med, at de installerede MitID app'en. Men borgerservice oplevede et stadigt stigende pres, da brugere tog i borgerservice sent i migreringsperioden, blandt andet grundet behov for hjælp med vedligehold. Ventetiden på at få hjælp og blive identitetssikret i borgerservice voksede dermed, og migreringsperioden blev som resultat af dette forlænget. I migreringsperioden fungerede MitID og NemID parallelt. Afslutningen af migreringsfasen blev således udskudt fra den 30. juni til den 31. oktober 2022.

Migreringsfasen forløb i følgende overordnede trin:

- Foråret 2021: MitID i pilotfase, hvor ca. 3.600 testpersoner testede MitID før lanceringen den 6. oktober 2021.
- 6. oktober 2021 til sommeren 2022: MitID partnerskabet udsendte i perioden i alt fem forskellige breve til ca. 5,4 mio. NemID-brugere via Digital Post med oplysning om, hvad de skulle gøre for at få MitID. En bred national kampagne blev gennemført. Brugere, der var tilstrækkeligt identitetssikret i NemID, kunne migrere selv. Brugere, der ikke var tilstrækkeligt identitetssikret i NemID, kunne blive identitetssikret med NemID nøgleapp, i Borgerservice samt i enkelte banker.
- Juni 2022: Det blev muligt at få udstedt MitID hjemmefra ved at scanne sit pas (kun danske, grønlandske og færøske pas) i MitID appen.
- 31. oktober 2022: Bankerne lukkede for brugen af NemID og for migrering gennem netbank med NemID.

I bilag 2 fremgår tre forskellige grafer relateret til data om migreringsforløbet, som giver et indblik i migreringsforløbet.

MitID overgik til realiseringsfasen efter den afsluttende driftsprøve, som blev godkendt den 16. juni 2023, to år senere end planlagt i projektets oprindelige tidsplan.

Oven på erfaringerne fra migreringsfasen har der i den efterfølgende drift og videreudvikling af MitID-løsningen været en øget dialog med kommunerne. Dette for at bidrage til den bedst mulige prioritering og siden implementering af videreudviklingstiltag. Dialogen er også med til fx at sikre, at implementering af videreudviklingstiltag i MitID, som måtte generere ekstra supportbehov i borgerservice, så vidt muligt ikke rammer i spidsbelastningsperioder for landets borgerserviceafdelinger. Dette hensyn vil altid skulle ske i en samlet vurdering af risici ved udskydelse af et videreudviklingstiltag som fx en sikkerhedsopdatering.

5.2 Evaluering af projektets organisering og interessentinddragelse

De styrende fora har været projektets to styregrupper, partnerskabsstyregruppen (PSG) og systemstyregruppen (SSG). Begge styregrupper er fortsat fungerende i driftsfasen.

PSG består af repræsentanter fra den offentlige side af partnerskabet, repræsenteret ved Digitaliseringsstyrelsen, og bankernes side af partnerskabet, repræsenteret ved Finans Danmark og repræsentative banker igennem FR1. Partnerskabsstyregruppen har været projektets overordnede styregruppe. PSG mødtes cirka hver 3. uge under migreringsfasen.

SSG er beslutningsorganet mellem kunde og leverandør og havde under projektet til opgave at overvåge det samlede MitID-projekt og sikre de fornødne rammer for, at leverandøren kunne levere som aftalt, og at projektet havde den fornødne kvalitet. Det er SSG's ansvar at godkende ændringer til kontrakten og at håndtere forhold, som kan hindre tilfredsstillende drift. SSG mødtes typisk månedsvis under migreringsfasen.

Begge parter i partnerskabet har dertil haft hver deres interne styregruppe til at sikre internt mandat og enighed. Hertil har den offentlige Styregruppe for infrastruktur og digitale løsninger (ISTG) været det styrende forum for Digitaliseringsstyrelsen. ISTG består af både statslige, regionale og kommunale parter og er et forum etableret til at drøfte, vidensdele og sikre fremdrift af fællesoffentligt finansierede infrastruktur- og it-projekter, herunder MitID.

Særligt to parametre i relation til organisering har haft betydning for MitID-projektet. Disse uddybes nedenfor.

MitID-partnerskabet

De første overvejelser om MitID-projektet blev gjort i 2014. Her begyndte Digitaliseringsstyrelsen i forbindelse med et nyt udbud af NemID-kontrakten at afklare behovene i en potentiel fremtidig generation af Danmarks eID.

Da NemID efterhånden var blevet så udbredt, at løsningen havde udviklet sig til kritisk national infrastruktur, blev det vurderet hensigtsmæssigt at hjemtage ejerskabet over en fremtidig løsning, som fortsat ville udgøre kritisk national infrastruktur.

Erfaringen fra NemID havde påvist fordele i forhold til udbredelse og den gode brugeroplevelse ved at have én national eID-løsning. Det var derfor centralt for udbuddet af en ny løsning, at løsningen skulle være én samlet national eID løsning, dette også for at sikre stordriftsfordele for de udbydende parter. Det blev vurderet, at et partnerskab mellem den private og den offentlige sektor om udvikling og drift af løsningen kunne bidrage hertil. Der blev derfor igangsat et arbejde med at etablere et partnerskab med fælles ejerskab til den kommende løsning mellem det offentlige og det private. De danske banker bød ind på et sådant partnerskab.

MitID Partnerskabet blev indgået den 30. juni 2016. Etablering af MitID Partnerskabet var en forudsætning for påbegyndelse af projektets anskaffelsesfase, da der var behov for, at aftaler om ejerskab, finansiering og ansvar var faldet på plads forud for udbud af løsningen.

Partnerskabet bag MitID var ved sin etablering det eneste kendte af sin slags i verden. Det består af Digitaliseringsstyrelsen, som repræsenterer den offentlige sektor, dvs. kommuner, regioner og staten, og Finans Danmark (via datterselskabet FR1), som repræsenterer de banker i Danmark. De to er ligeværdige parter og ejere af løsningen og er i fællesskab kunde hos leverandøren. Fælles for de to parter er ønsket om at sikre én samlet, sikker og fremtidssikret national eID-løsning på tværs af den offentlige og private sektor i Danmark.

Som led i etableringen af partnerskabet blev der indgået en partnerskabsaftale mellem parterne. Aftalen specificerer det fælles ejerskab af MitID, herunder også at omkostninger finansieres ligeligt af parterne, og opridser de formelle linjer om partnerskabs samarbejdet, herunder bl.a. hvordan der træffes beslutninger i partnerskabet. Bl.a. kan formandsskabet⁶ træffe *"akutte og stærkt kritiske beslutninger af sikkerhedsmæssig karakter, der kræver omgående stillingtagen"*⁷.

I den oprindelige plan var der lagt op til møder hver 14. dag i formandsskabet, men i praksis var der ugentlige møder i formandsskabet i projektets kritiske faser, såsom under migreringen. Formandsskabet kunne træffe nødvendige beslutninger løbende, som ikke kunne vente til møder i partnerskabsstyregruppen. Den høje mødefrekvens gav mulighed for, at der kunne trækkes af på vigtige beslutninger hurtigt, så udfordringer kunne adresseres, og fremdrift i projektet ikke blev bremset af manglende beslutningsdygtighed.

En væsentlig erfaring fra MitID-projektet er, at der i organiseringen af et projekt med flere parter med fælles ejerskab, som er underlagt forskellige rammer og krav, skabes en kompleksitet i, at den fælles løsning i et sådant partnerskab skal leve op til flere, og til tider modstridende, behov og krav, både lovgivnings- og forretningsmæssige.

Til trods for den øgede kompleksitet i projektet, som et partnerskab også har betydet, er partnerskabet en styrke for MitID-løsningen som helhed. Partnerskabet sikrer således både en høj udbredelse samt et bredere vidensgrundlag, som blandt andet giver et bedre grundlag for at kunne følge med den teknologiske udvikling fx i forhold til brugervenlighed og sikkerhed.

⁶ Partnerskabets styregruppe ledes af en formand og en næstformand, der skiftevis er bemandet af henholdsvis den offentlige og den private part. Hvert år foretages en udskiftning af, hvilken part er der henholdsvis formand og næstformand i styregruppen. Formand og næstformand er repræsentanter på direktør- eller vicedirektørniveau.

⁷ Jf. partnerskabsaftalen punkt 6.1.3

Interessentinddragelse

MitID-projektet havde et meget bredt interessentlandskab, og der blev etableret en række forskellige fora og arbejdsgrupper i løbet af projektet, som understøttede forskellige formål og brugergrupper. Fx havde nogle fokus på kommunikationen, nogle havde fokus på digital inklusion, og nogle havde fokus på kommunerne.

Der har derudover løbende været kommunikationsaktiviteter under MitID-projektet. MitID drifts- og forvaltningsorganisation har inviteret til webinarer og workshops og har løbende haft dialog med interessenter. Der har været direkte kommunikationskanaler til implementerende parter, så de har fået vigtig viden om eventuelle tiltag eller ændringer at vide hurtigst muligt. MitID-projektet modtog også løbende input fra disse parter, igennem de etablerede fora og arbejdsgrupper samt bilateralt.

Det har været et centralt punkt i drøftelserne med KL og udvalgte repræsentanter fra borgerservice i forbindelse med indeværende evaluering, at disse ikke oplevede at blive inddraget og hørt i tilstrækkelig grad, særligt i de tidlige faser af projektet.

Et eksempel er det såkaldte RA-forum⁸, hvor både leverandøren, MitID drifts- og forvaltningsorganisationen og RA'ere (de såkaldte MitID registreringsautoriteter, herunder bl.a. den kommunale borgerservice og bankerne), deltager. På dette forum er der flere hundrede deltagere, hvorfor møderne primært understøtter envejskommunikation med begrænset mulighed for input fra deltagerne. Dette gjorde, at kommunerne ikke oplevede møder i RA-forum som en kanal til at blive tilstrækkeligt hørt.

Dialogen blev dog løbende forbedret igennem projektets levetid. For eksempel blev en medarbejder fra KL indstationeret i MitID-projektet i løbet af migreringsfasen. Med indstationeringen fik KL, og dermed indirekte kommunerne, et bedre indblik i MitID-projektet, hvilket bidrog til en øget forståelse og et generelt bedre samarbejde. Indstationeringen gav også MitID-projektet et bedre indblik i kommunernes behov relateret til løsningens videre udvikling og implementering. Derudover blev der også i stadigt stigende grad delt informationer om fremdrift og nyopståede problemstillinger mellem MitID-projektet, leverandøren, interessenter og centrale migreringsaktører, primært kommunerne under migreringen.

I den løbende dialog med kommunerne er det også blevet klart, at kommunerne, og særligt borgerserviceområderne, med fordel kunne have været tænkt ind som brugere fra start, hvor de især var tænkt ind gennem deres organisation KL som samarbejdspart og medejer af projektet. Kommunerne har, i borgerservicefunktionen som RA, stået for en væsentlig del af implementerings- og supportopgaven. Kommunerne har været en borgernær aktør, men er også bruger af løsningen, idet de igennem deres RA-opgave anvender en portal (RA-portalen) til at udføre opgaver, som er bundet op på processer mv. udstedt fra MitID-projektet. Ved et tydeligere fokus på kommunerne som også værende brugere, havde der været et bedre udgangspunkt for at tilpasse RA-portalen såvel som projektets kommunikation til, dialog med og understøttelse af kommunerne. Derigennem havde kommunerne bedre kunnet give projektet feedback i forhold til kommunernes behov og MitID-projektet bedre kunnet klæde kommunerne målrettet på til kontakten med brugerne.

⁸ RA-forum er et forum, som drives af leverandøren, og giver leverandøren mulighed for at levere information til de forskellige RA'er. RA-forum blev etableret i MitID-projektet og er fastholdt efter projektets overgang til drift.

I driften af MitID-løsningen er der bygget ovenpå ovenstående erfaringer, fx gennem etableringen af RA-dialogforum, hvor syv kommuner og MitID-supporten løbende mødes med MitID drifts- og forvaltningsorganisation. Dertil har medarbejdere fra MitID drifts- og forvaltningsorganisation besøgt – og skal løbende besøge – borgerservice for løbende at blive klogere på og lære af brugernes og RA-medarbejdernes oplevelse af MitID. RA-forum er også blevet forbedret i forhold til kommunikationen. Kommunerne kan i dag sende spørgsmål ind på forhånd, som bliver behandlet med dedikeret tid under selve mødet i RA-forum.

5.3 Evaluering af leverandørsamarbejde

I løbet af projektet blev der holdt faste møder med leverandøren, på både et strategisk og operationelt niveau, blandt andet i systemstyregruppen, programledelsen, løsningsforum, contract management forum, beredskabsgrupper (ved behov) og presse samt en række øvrige fora.

I løbet af projektet blev leverancestrategien for løsningen tilpasset. Ændringen af leverancestrategien medførte, at ændringer, der var ønsket til løsningen, blev samlet til levering i "releases" med nedsættelse af et "releaseboard". I dette forum deltog både kunden og leverandøren med henblik på at have en effektiv governance, der skulle sikre en hensigtsmæssig prioritering af ændringer i releases.

Leverandøren var ansvarlig for support og certificering af brokerne og løftede i den forbindelse opgaven med brokerinitiering. Brokerne har i den nye digitale infrastruktur en helt central rolle. De skal bidrage til det overordnede sikkerhedsniveau for MitID-infrastrukturen, da al autentifikation med MitID sker ved, at brokerne formidler adgang for tjenesteudbydere til MitID-løsningen, hvorefter tjenesteudbydere lader slutbrugere verificere deres identitet ved hjælp af MitID. Det var afgørende for projektet, at udviklingen skete under hensyntagen til, at brokere kunne tilslutte sig tidligt i udviklingsforløbet, herunder at planlægningen tilgodeså, at nødvendige grænseflader og miljøer tidligt blev stillet til rådighed for brokerne. MitID-brokerne skal opfylde en række forpligtelser og krav til at være formidler af tilslutningen til MitID-løsningen. Leverandøren har understøttet og sikret processen, så brokerne var klar ved lanceringen af MitID løsningen.

Med et så komplekst og omfangsrigt projekt som MitID, har leverandørsamarbejdet naturligt også været komplekst. Der var mange behov og ønsker fra interessenter og samarbejdspartnere, der løbende skulle balanceres og prioriteres. Heraf fulgte et behov for løbende at balancere og prioritere i forhold til ressourcer. Leverandørsamarbejdet har til tider været præget af forskellig tolkning af opfyldelsen af kontrakten, fx i forhold til hvornår en given leverance har en kvalitet svarende til det i kontrakten beskrevet. Dette har givet grundlag for drøftelser og håndtering af uenigheder i samarbejdet mellem kunden og leverandøren. Derudover var samarbejdet udfordret af, at leverandørens og kundens fælles ønske om at arbejde mere agilt, ikke var understøttet i kontrakten. Den vandfaldsbaserede organisering udfordrede mulighederne for både at kunne samarbejde smidigt og for effektivt at kunne tilpasse løsningen løbende på baggrund af brugernes og øvrige interessenters behov.

6. Status for overdragelse til drift

MitID overgik til drift den 16. juni 2023.

7. Afvigelser ift. den seneste statusrapportering

Der opleves ikke afvigelser siden den seneste statusrapportering til It-rådet af den 18. januar 2024.⁹

8. Bilag 1: Opnåelse af mål og succeskriterier

Tabel 2: Projektets mål, succeskriterier og realisering heraf.

Nr.	Mål	Succeskriterier	Opnåelse
1	At brugerne er tilfredse med MitID-løsningen.	<ul style="list-style-type: none"> Schemes og kodeks for løsningen fastlægger rammerne for en ensartet brugeroplevelse på tværs af tjenester. Der gennemføres survey, blandt brugerne, som skal vise samme tilfredshed som i dag (red: med NemID) eller større tilfredshed med løsningen. 	<p>Målet er delvist realiseret.</p> <p>MitID har et identisk udtryk på tværs af tjenester, og brugerne oplever altid et genkendeligt login-flow. Det følger af et såkaldt UX-scheme, der lister krav til brokerne om implementering af MitID, og der udføres revision på brokernes overholdelse heraf.</p> <p>Brugertilfredsheden fra 2022, hvor 64% var tilfredse, 18% utilfredse og 19% neutrale. Da NemID var lanceret, var 75% af brugerne tilfredse med NemID, 18% utilfredse og 7% hverken/eller.</p> <p>Den seneste brugertilfredshedsundersøgelse fra 2023 viser, at 74% af brugerne er tilfredse med MitID, at 6% er utilfredse og 20% er neutrale. Med NemID var 90% af brugerne tilfredse, 8% utilfredse og 2% neutrale i projektets andet år (2011).</p> <p>Med NemID var der tidligt i projektet en høj tilfredshed, men også en væsentlig utilfredshed. Denne utilfredshed blev sænket over tid. Med MitID er tilfredsheden steget, og utilfredsheden faldet markant. Der er fortsat et arbejde med at udvikle og optimere løsningen, hvorfor målet er delvist realiseret.</p>
2	MitID er sikker og brugerne har tillid til løsningen.	<ul style="list-style-type: none"> Leverandøren dokumenterer, at der leves op til relevante standarder og regler i PSD2 og NSIS ved hjælp af et eksternt, 	<p>Målet er delvist realiseret.</p> <p>Danmark har notificeret MitID som national eID-løsning under eIDAS, så identiteter herfra skal anerkendes på tværs af EU, jf. eIDAS. Leverandøren er forpligtiget til, at MitID efterlever kravene i eIDAS, herunder også ved ændringer.</p>

		<p>uafhængigt review af sikkerheden.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gennem løbende opdatering af løsningens påvirkning af privatlivet via "privacy impact assessment" (PIA) defineres niveauet for informationssikkerhed i løsningen. Leverandører skal dokumentere, at de lever op til dette sikkerhedsniveau. Der gennemføres survey blandt brugerne, der dokumenterer, at 85% eller mere fortsat har høj tillid til løsningen og at brugerne føler sig trygge ved at anvende den. 	<p>MitID understøtter ligeledes de finansielle regulatoriske krav i det reviderede betalingstjenestedirektiv (PSD2).</p> <p>Endvidere leverer leverandøren løbende risiko- og sårbarhedsvurderinger. Leverandøren skal desuden årligt levere revisionserklæringer for dels at dokumentere overholdelse af krav til informationssikkerhed, dels at dokumentere overholdelse af krav til behandling af personoplysninger.</p> <p>MitID bliver løbende videreudviklet for at imødekomme nye sikkerhedskrav og -behov, herunder forebygge svindel. Samtidig forbedres MitID løbende ud fra et brugervenligheds perspektiv, og der måles årligt på brugernes tilfredshed, herunder tillid til MitID. Ved sidste brugertilfredsundersøgelse svarede 73%, at de har høj tillid til MitID, 6% har lav tillid og 21% er neutrale, mens 95% har forholdt sig positivt eller neutralt til spørgsmålet om, hvorvidt de mener, at MitID er sikkert at anvende. Således er brugertilliden ikke på det målsatte niveau.</p>
3	<p>At udbudsstrategien tilvejebringer en bred konkurrenceudsættelse, med tilbud fra nationale og internationale leverandører med erfaring inden for autentifikation og signering. Med tilbud af høj kvalitet, hvor der anvendes</p>	<ul style="list-style-type: none"> At der prækvalificeres kvalificerede leverandører svarende til de rammer der fremgår af udbudsbetingelserne. At udbudsmaterialets endelige kravspecifikation når et detaljeringniveau som gør, at tilbudsgivere se sig i stand til at afgive præcise tilbud. 	<p>Målet er realiseret.</p> <p>Der blev prækvalificeret fire leverandører. Heraf afgav tre leverandører endelige tilbud.</p>

	<p>velafprøvede standardkomponenter, der tilpasses til at understøtte relevante danske anvendelsesmønstre for autentifikation og signering.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Samtidig skal udbudsmaterialet give mulighed for, at designe løsningen ift. de konkrete behov og arbejdsgange, der fastlægges i afklarings- og analysefasen. • At der modtages mere end ét højt kvalificeret endeligt tilbud om tilvejebringelse og drift af kernen. 	
4	<p>Indgå kontrakt med den/de vindende leverandører/konsortier, som har den bedste løsning, i henhold til tildelingskriterierne, senest den 1. februar 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • At udbuddet medfører en anskaffelse senest den 1. februar 2019. 	<p>Målet er ikke realiseret. Kontrakten med leverandøren blev indgået den 15. marts 2019, og kontrakten blev dermed indgået med halvanden måneds forsinkelse.</p>
5	<p>MitID udvikles med fokus på afhængigheder til andre projekter og er velintegreret med tilstødende løsninger.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MitID idriftsættes iht. den med leverandører fastsatte tidsplan. • Der oprettes en projektlog for håndtering af afhængigheder i projektet, som efter kontraktindgåelse med leverandøren videreføres i planlægning og udvikling af MitID. 	<p>Målet er realiseret.</p> <p>MitID er udbudt ud fra en kernefunktionalitet med fokus på validering af brugernes identiteter. Øvrige naturlige elementer af denne digitale infrastruktur, fx inden for fuldmagt og digital signatur, udvikles separat af staten, bankerne eller andre private aktører. Erhvervsdelen og løsningen til digital signatur, som tidligere var en del af NemID, er udviklet i regi af den offentlige sektor og tilbydes som en del af NemLog-in.</p> <p>Efter kontaktindgåelsen udarbejdede man en afklaringsrapport, som sikrede at man havde afklaret afhængigheder i projektet.</p>

6	God implementering af MitID.	<ul style="list-style-type: none"> • Minimum et halvt år forud for påbegyndt migrering af tjenesteudbydere og slutbrugere foreligger der detaljerede operationelle planer, organisatoriske, tekniske, uddannelsesmæssigt og kommunikativt. • Migreringen af alle slutbrugere gennemføres iht. den med leverandøren fastlagte migreringsplan. 	<p>Målet er delvist realiseret</p> <p>Overgangen fra NemID til MitID har været en stor digital transformation i Danmark. Der er oprettet mere end 5 mio. MitID-identiteter¹⁰ i overgangsperioden fra 6. oktober 2021 til sommeren 2023. I hele perioden fungerede NemID og MitID parallelt, mens NemID blev udfaset.</p> <p>Forud for opstart af migreringen var der etableret et organisatorisk setup og en udrulningsplan i hhv. de danske banker, MitID supporten og hos den kommunale borgerservice. DIGST havde inden migreringen løbende møder med parterne, hvor der blev leveret estimater på det forventede antal brugere der skulle i Borgerservice, behovet for identitetssikring og en løbende plan for hvilke borgergrupper skulle indrulleres hvornår.</p> <p>Det forventede niveau af personligt fremmøde i borgerservice var korrekt estimeret, men viden om estimatet var ikke tilstrækkeligt etableret ude i kommunerne. Der var brugere, som havde brug for at blive identitetssikret fysisk. Ud over dette var der også en supportopgave som kommunerne stod for i den tidlige migrering.</p> <p>De opstillede aktiviteter blev derfor gennemført, men der var alligevel udfordringer i særligt borgerservice med migreringen.</p> <p>Migreringsperioden endte med at strække sig over 2 år, og blev forlænget én gang, til en sammenlagt forsinkelse på fire måneder. Udskydelserne skulle være med til at sikre tid til at få brugerne og tjenesteudbydere over på MitID i samspil med migreringen til MitID Erhverv og NemLog-in3.</p>
7	Høj grad af automatisk migrering af slutbrugere	<ul style="list-style-type: none"> • 95% af brugerne migreres automatisk og uden fejl fra den 	Målet er ikke realiseret

¹⁰ Antallet af MitID-identiteter kan være større en antallet af borgere med MitID, da en enkelt borger kan have flere MitID-identiteter

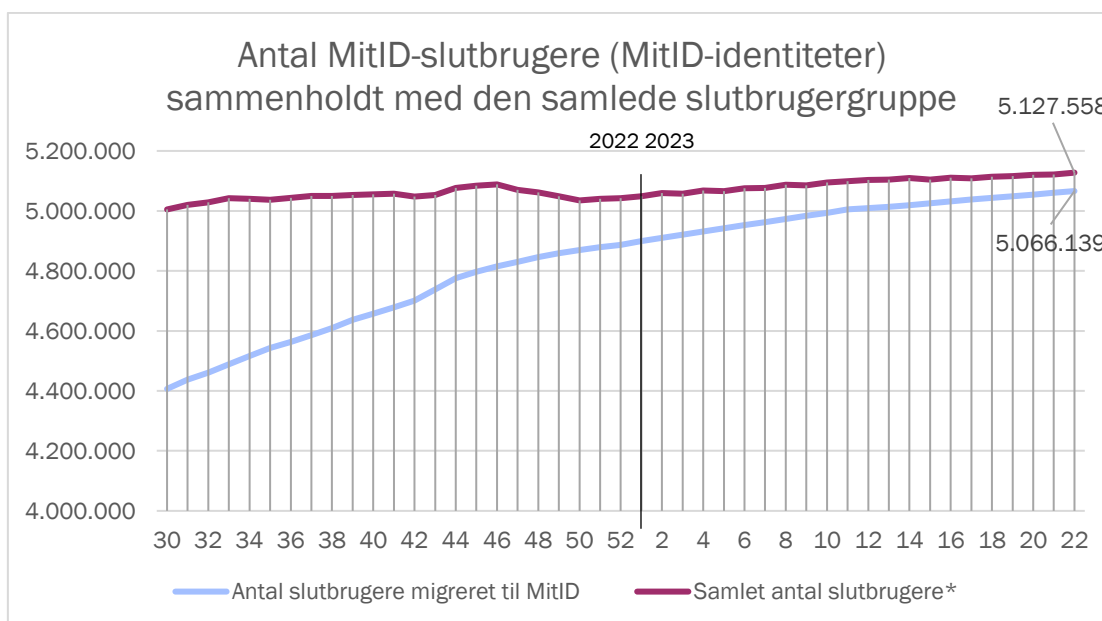
	fra nuværende løsning til MitID.	eksisterende NemID til MitID.	<p>Ca. 86% af NemID brugere er migreret via bankerne eller MitID.dk's funktionalitet for migrering via. NemID.</p> <p>Da migreringen fra NemID til MitID var afsluttet havde knap en mio. brugere haft behov for hjælp i borgerservice. Dette tal vedrører imidlertid både brugere, der skulle bruge hjælp til at få MitID, og brugere der efter migrering havde brug for hjælp til at anvende MitID.</p> <p>Målet kunne ikke gennemføres som forudsat, da eIDAS-krav fra EU undervejs i projektet skærpede behovet for identitetssikring, hvilket gjorde automatisk migrering væsentligt sværere for ca. 2,6 mio. danskere, der pga. de skærpede EU-krav enten skulle gennemføre en passcanning hjemme eller møde op personligt i borgerservice.</p>
8	<p>MitID er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modulært opbygget. • Understøtt er differentie rede sikringsniveauer. • Giver fleksibel adgang til identitetsmidler, fx app mv. • Kan tilbydes unge under 15 år. 	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandører skal kunne dokumentere fremtidssikring af løsningen og modulær opbygning. • NSIS/eIDAS indgår i grundlaget for tilbudsafgivelse for leverandører. • Leverandøren skal tilkoble identitetsmidler godkendt af kunden. • Efter gennemført migrering fra den eksisterende løsning kan unge under 15 år indrulleres i nærmere bestemt omfang. 	<p>Målet er realiseret.</p> <p>MitID's infrastruktur er modulært og fleksibelt opbygget, hvilket giver bedre mulighed for hurtigt at reagere på nye og skiftende trusler og styrke sikkerheden.</p> <p>I MitID findes sikringsniveauerne 'lav', 'betydelig' og 'høj', jf. bestemmelserne i NSIS og eIDAS. Sikringsniveauerne er en samlet betegnelse for krav til styrken af autentifikationsproces ved brugerens oprettelse, til den underliggende identitetssikring ved anvendelse af løsningen og til det anvendte identifikationsmiddel (fx MitID appen eller MitID kodeviseren).</p> <p>Aldersgrænsen for at få MitID er 13 år. Dog kan der være en højere aldersgrænse for at bruge de enkelte selvbetjeningsløsninger, hvilket beslattes af de enkelte udbydere af løsningerne.</p>
9	Forretningsmodellen for MitID	<ul style="list-style-type: none"> • Der aftales en forretningsmodel med leverandøren, 	Målet finder ikke relevans.

	medfører stor udbredelse.	<p>der understøtter incitament til høj udbredelse og forpligter leverandøren til i nærmere bestemt omfang at udbrede løsningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forretningsmodeller afstemmes med de relevante myndigheder fsva. statsstøtteren og konkurrenceret. 	<p>Betalingsmodellen for brug af MitID endte med at blive fastlagt mellem parterne i MitID Partnerskabet og indgik herefter i udbudsmaterialet. Leverandøren har således ikke haft indflydelse på betalingsmodellen. Derfor er målet ikke længere relevant. Betalingsmodellen har imidlertid været med til at understøtte udbredelse af MitID blandt offentlige og private tjenester, i overensstemmelse med intentionen i målbeskrivelsen.</p>
10	MitID har høj kvalitet.	<ul style="list-style-type: none"> • Kontrakten med leverandøren fastholder alle relevante kvalitetsmål og indbygger krav om dokumentation. 	<p>Målet er realiseret.</p> <p>Kontrakten indeholder alle relevante krav om kvalitetsmål ift. opetid og tilgængelighed samt øvrige servicemål. Leverandøren er forpligtiget til at sikre at dokumentationen er retvisende og opdateret ved ændringer.</p>
11	Gode ophørs- og udtrædelses muligheder.	<ul style="list-style-type: none"> • Bestemmelserne fastsættes i kontrakten og udmøntes i konkrete aktivitetsplaner, og dokumentationsprocedurer. 	<p>Målet er realiseret.</p> <p>Sådanne bestemmelser fremgår af kontrakten, herunder leverandørens pligt til at levere ophørsydelse.</p>

9. Bilag 2: Migreringsforløbet i grafer

Nedenfor fremgår tre forskellige diagrammer relateret til migreringsforløbet og overgangen mellem NemID og MitID. Disse diagrammer tager udgangspunkt i data modtaget fra leverandøren.

Figur 9.1 Antal MitID slutbrugere sammenholdt med den samlede slutbrugergruppe

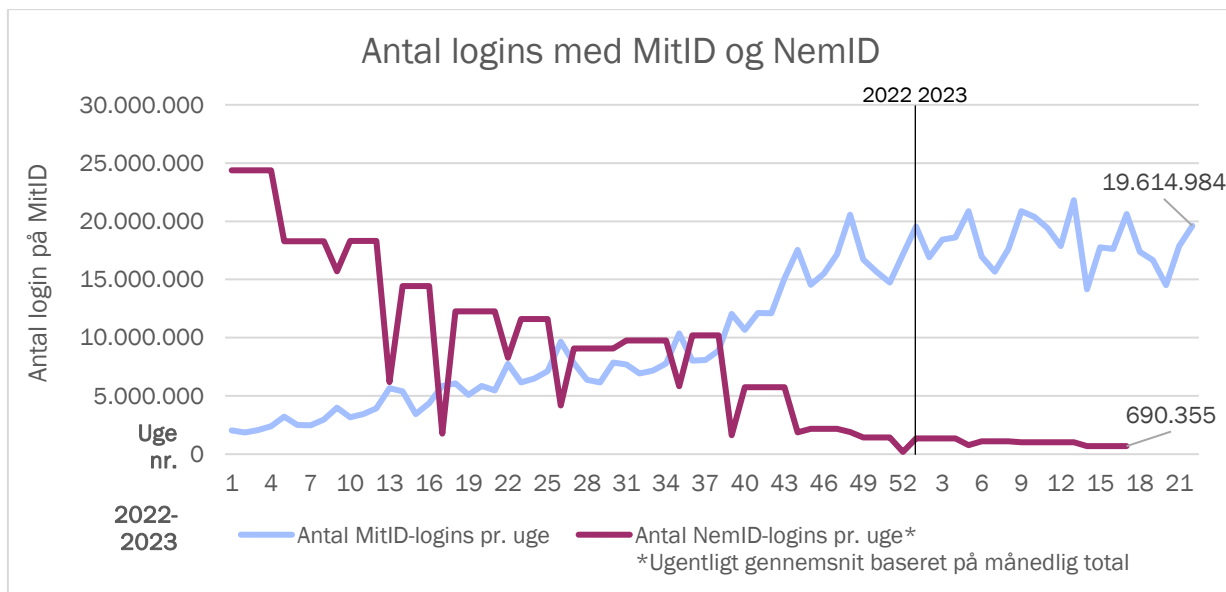


Kilde: MitID migreringsrapport/Nets.

Figur 9.1 viser udviklingen i antallet af MitID-identiteter fra august 2022, hvor migrering havde været igang i lidt under et år, til afslutningen af migreringsfasen i 2023. En bruger kan have flere MitID-identiteter (fx én til privat brug og én til erhvervsbrug), hvorfor en MitID-identitet ikke er lig med en unik bruger.

Den røde kurve viser antallet af oprettede MitID brugere. Den blå kurve viser det samlede antal aktive MitID brugere sammenlagt med NemID brugere der endnu ikke har fået MitID (restgruppen) og hvor NemID'et har været anvendt inden for de sidste seks måneder. Tabellen viser altså både, hvor mange der er blevet oprettet som brugere i MitID, sammenholdt med mængden af brugere der havde brugt NemID aktivt, uden de har fået MitID.

Figur 9.2 Antal logins med MitID og NemID

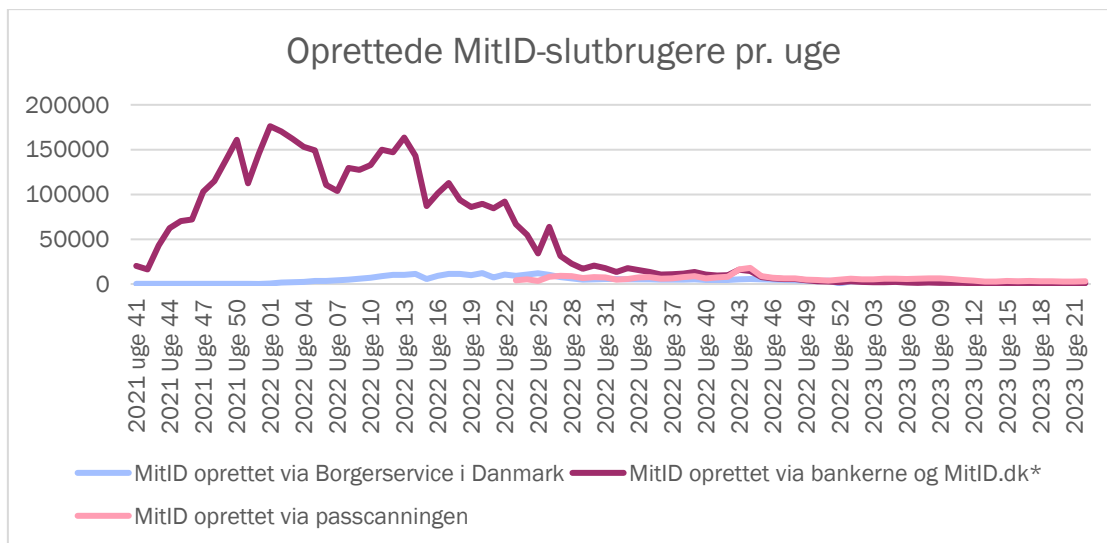


Kilde: MitID migreringsrapport/Nets.

Figur 9.2 viser hvor mange logins, der har været på ugebasis på henholdsvis NemID og MitID i perioden 2022-2023 frem til den formelle afslutning af migreringsperioden i 2023. NemID var den foretrukne login-metode i lang tid.

I september 2022 blev NemLog-in vinduet ændret, det vil sige adgangen til alle offentlige selvbetjeningsløsninger, sådan at login med MitID blev præsenteret som førstevalg. Og i oktober 2022 lukkede bankerne for NemID som adgangsløsning til netbank. Herefter blev MitID den klart foretrukne løsning. I sommeren 2023 foretog over 95% af alle logins med MitID frem for NemID.

Figur 9.3 Nye MitID-slutbrugere pr. uge



Antal oprettede MitID-slutbrugere pr. uge fra 2021-2023 i Danmark. *Bankoprettelser indeholder også brugere som er blevet promptet til at migrere via. bl.a. netbank, hvorfor denne kategori er sammenlagt. **En oprettelse er blevet målt ved første brug af et MitID. Kilde: Nets.

Figur 9.3 giver et billede af, hvordan brugerne har fået MitID. Den mørkerøde kurve, viser udviklingen i antallet af brugere, der har fået MitID ved fysisk fremmøde i borgerservice, hvilket først blev muligt i januar 2022, eller hos enkelte banker. Den lyseblå kurve viser MitID oprettet via bankerne og MitID.dk. Den røde kurve viser, hvor mange der har oprettet sig direkte i MitID appen ved at scanne pas, hvilket blev muligt i juni 2022.

Den lille pukkel i uge 41-45 2022 afspejler udviklingen lige efter, at NemID blev lukket i bankerne 31. oktober 2022.

