

Þjónustustigslýsing

Útgáfa 2.0 - Gildir frá 07.09.2026

1. Lýsing á þjónustunni

Auðkenni veitir þjónustuveitendum aðgang að þjónustum sem byggja á rafrænum skilríkjum. Þjónusturnar gera þjónustuveitendum kleift að nýta rafræn skilríki til auðkenningar, rafrænnar undirritunar og þjónustu tengdri nýtingu þeirra.

Þjónustan skiptist í eftirfarandi þjónustubætti:

1.1. Auðkenningarþjónusta

Þjónustuveitandi getur sent fyrirspurn vegna auðkenningar notanda með auðkenningarleiðum félagsins. Auðkenningin byggir á samskiptum við skilríkjakerfi Auðkennis og staðfestir stöðu eða niðurstöðu auðkenningarferlis.

Þjónustan gerir þjónustuveitendum kleift að auðkenna viðskiptavinum, mikilvægir þættir hennar eru auðkenningar með Auðkennisappinu, rafrænum skilríkjum á SIM og auðkenniskortum.

Auðkenningarþjónusta felur í sér fyrirspurnir vegna auðkenningar, sbr. lið 1.3.2.1 í gjaldskrá Auðkennis.

1.2. Undirritunarþjónusta

Þjónustuveitandi getur sent undirritunarbeiðni til notanda þar sem óskað er eftir rafrænni undirritun með undirritunarleiðum félagsins. Þjónustan styður þannig rafræna staðfestingu eða samþykki notanda á gögnum eða aðgerðum hjá þjónustuveitanda.

Þjónustan gerir þjónustuveitendum kleift að bjóða upp á rafrænar undirritanir, mikilvægir þættir hennar eru undirritanir með Auðkennisappinu, rafrænum skilríkjum á SIM og auðkenniskortum.

Undirritunarþjónusta felur í sér undirritunarbeiðnir, sbr. lið 1.3.2.2 í gjaldskrá Auðkennis.

1.3. Stöðupjónusta

Stöðupjónusta felur í sér aðgengi að þjónustu tengdri nýtingu auðkenningar- og undirritunarþjónustu félagsins.

Þjónustan er meðal annars notuð til að framkvæma uppflettingar á stöðu skilríkja eða öðrum þáttum tengdum skilríkjum aðila.

Stöðupjónusta felur í sér uppflettingar á rafrænum skilríkjum, sbr. lið 1.3.2.3 í gjaldskrá Auðkennis.

2. Þjónustubættir

2.1. Þjónustuver

Þjónustuver Auðkennis veitir viðskiptavinum leiðbeiningar og aðstoð við notkun þeirrar þjónustu sem Auðkenni býður hverju sinni. Í þjónustuverinu fer fram bilanagreining, tekið er á móti verkbeiðnum, vandamál viðskiptavina eru leyst og almenn umsjón með notendamálum fer fram.

2.1.1. Aðgengi að þjónustuveri

Tvær leiðir eru færar viðskiptavinum til þess að hafa samband við þjónustuverið:

- Sími: 530 0000
- Netfang: fyrirspurnir@audkenni.is

Þjónustutími þjónustuversins er frá kl. 9-16 alla virka daga. Utan þjónustutíma starfar bakvakt sem er aðgengileg allan sólarhringinn alla daga vikunnar. Bakvaktin notar símanúmer þjónustuversins utan þjónustutíma þess. Almennu skulu beiðnir berast skriflega en beiðnir sem flokkaðar eru „alvarlegar“ skulu einnig berast símaleiðis þar sem móttaka er staðfest.

2.1.2. Viðbragðstími við þjónustubeiðnum

Það er yfirlýst markmið Auðkennis að veita viðskiptavinum sínum framúrskarandi þjónustu. Sá tími sem líða má frá því að þjónustubeiðni berst þjónustuveri og þangað til úrlausn á beiðninni er hafin erciskilgreindur sem hámarksviðbragðstími. Hámarksviðbragðstíminn er mismunandi eftir mikilvægi beiðninnar og því þjónustustigi sem viðskiptavinur hefur óskað eftir.

Þolmörk eru það hlutfall þjónustubeiðna sem brugðist er við innan skilgreinds hámarksviðbragðstíma. Þolmörkin miðast við 12 mánaða tímabil sem hefst í byrjun janúar ár hvert.

Mikilvægt er fyrir viðskiptavin að tilgreina hvort beiðni sé alvarleg, mikilvæg eða almenn. Beiðni er alvarleg ef þjónustan liggur niðri, notendur geta ekki nýtt þjónustuna eða truflanir eru svo miklar að þjónustan gæti eins legið niðri. Ef ekkert er tilgreint er beiðnin álitin almenn og meðhöndluð í samræmi við það.

2.2. Þjónustutímabil

Auðkenni hefur það að leiðarljósi að tiltækileiki þjónustu sé sem mestur á þjónustutíma hverrar þjónustu. Reynt er að tryggja aðgengi að þjónustu, meðal annars með aðgangi að sérfræðingum og virku eftirliti með kerfum og þjónustu.

Þjónusta telst tiltæk þegar þjónustuveitandi getur framkvæmt beiðnir og fengið svör innan eðlilegra rekstrarmarka.

Við mat á tiltækileika þjónustu er litið til virkni þjónustunnar í heild gagnvart þjónustuveitendum en ekki eingöngu til stöðu einstakra þátta, kerfishluta, innviða eða undirkerfa. Einstakar bilanir, tafir eða skerðingar teljast því ekki sjálfkrafa fela í sér þjónusturof nema þær hafi þau áhrif að þjónustuveitendur geti ekki nýtt viðkomandi þjónustu með eðlilegum hætti.

Upplýsingum um viðhald og atvik er miðlað með stöðusíðu Auðkennis. Mælt er með að þjónustuveitendur skrái sig fyrir tilkynningum sem skráðir eru á stöðusíðunni.

Miðað er við að uppfærslur og fyrirbyggjandi viðhald fari alla jafna fram utan skilgreinds þjónustutíma og að skipulögð viðhaldsvinna sé tilkynnt sérstaklega. Skipulagður viðhaldstími kerfa er nauðsynlegur til að fyrirbyggja vandamál. Uppfærsla vél- og hugbúnaðar miðar að því að hámarka gæði vöru og þjónustu ásamt því að hámarka áreiðanleika og tiltækileika. Þurfi að taka niður kerfi á þjónustutíma verður viðskiptavinum tilkynnt um það með eins góðum fyrirvara og kostur er. Skipulagður viðhaldstími samkvæmt þjónustustigslýsingu þessari telst ekki til þjónusturofs.

2.3. Þolmörk

Það er markmið Auðkennis að hafa þjónustu sína tiltæka á skilgreindum þjónustutíma með þeim þolmörkum sem Auðkenni leitast við að tryggja. Mælingar eru framkvæmdar reglulega af Auðkenni en uppgjör miðast við 12 mánaða tímabil sem hefst í janúar ár hvert.

3. Þjónustuleiðir

Þjónustuleið Auðkennis er samsett úr framangreindum þjónustubáttum og varðar þær þjónustur sem viðskiptavinur nýtir. Fyrir hverja þjónustu er valin þjónustuleið. Tvær þjónustuleiðir eru í boði og um þær gilda mismunandi viðbragðstími, þjónustutími og þolmörk, eins og lýst er í eftirfarandi töflu:

Viðskiptavinir	Viðbragðstími	Þjónustutími	Þolmörk þjónustu
Allir	Alvarlegt: 8 klst. Mikilvægt: 48 klst. Almennt: 96 klst. Þolmörk: 90%	Alla virka daga kl. 9-16	Lágmark: 95% Markmið: 99%
5. þrep og ofar*	Alvarlegt: 2 klst. Mikilvægt: 12 klst. Almennt: 24 klst. Þolmörk: 90%	Allan sólarhringinn (24/7)**	Lágmark: 99,50% Markmið: 99,95%

* Viðskiptavinir sem að jafnaði falla í 5. þrep eða ofar samkvæmt gjaldskrá Auðkennis.

** Skipulagður viðhaldstími er um helgar og frá miðnætti til sjö að morgni á virkum dögum.