

Tilslutningsaftale: PDF udgave til ekstern anvendelse

TILSLUTNINGSAFTALE - Service og Data

version 1.0

Aftale om at Sundhedsdatastyrelsen udbyder servicen via den National Serviceplatform (NSP)

Formål og anvendelse

Skabelonen anvendes ved tilslutning af **services** eller **datasamlinger** til NSP-plattformen og indeholder således en række optioner for hhv. services eller datasamlinger.

Ligeledes kan skabelonen anvendes til såvel **eksterne** service-/dataudbydere eller til services/dataudbydere hvor **SDS** optræder som serviceansvarlig.

Formålet er at fastholde aftaler om eks:

- Kontaktpersoner (ansvar, support og vedligehold - evt. underleverandører)
- SLA niveauer for support og leverancer
- Serviceformål, hvem må få adgang
- Hvor leveres og hvad overvåges/checkes fra udbydersiden og information i.f.m. leverancesvigt/ændringer.

Vejledning

Skabelonen indeholder deklaration af de standard vilkår NSP services og datasamlinger udbydes på i afsnit 7. Generelle vilkår for SDS i forbindelse med udstilling af service og data via NSP.

Formålet er at informere Serviceudbyder om SDS forpligtelser.

Tilsvarende er der i afsnit 8. Generelle vilkår for Serviceudbydere i relation til udstilling af service og data via NSP, information om Serviceudbyders forpligtelser.

Bemærk, at SDS kan optræde i rollen som Serviceudbyder, hvorfor information om vilkår for ændring af aftalemæssige forhold, underskrifter m.v kan have mindre relevans i.f.m. intern Tilslutningsaftale.

Fordi der er forskel på de informationer der efterspørges for **services** eller **datasamlinger** er afsnit 9. Specifikke vilkår for udstilling af Service eller Data på NSP

opdelt i to afsnit der afspejler dette, hhv. afsnit 9.1 Specifikke vilkår for Service og afsnit 9.2 Specifikke vilkår for Data. Vær opmærksom på dette.

Tilslutningsaftalen er den del af det samlede dokumentationssæt, som lægges på projekt space (dvs. denne aftale indeholder *ikke kommercielle vilkår*, men refererer alene til separate kontrakter, der regulerer pris på aftalte support og vedligehold, evt. videreudvikling af service/datasamling, samt budget herfor.

Tilslutningsaftale underskrives ikke internt i SDS, ligesom en række juridiske forhold er underordnet (sikkerhedsmæssige forhold skal dog overholdes).

Tilslutningsaftale er IKKE det formelle dokument for idriftsættelse. Den formelle idriftsættelse sker i regi af OAT.

1. Parter

Denne aftale om at udstille services for sundhedsvæsenets parter via NSP er indgået mellem:

og

Sundhedsdatastyrelsen (SDS)

Ørestads Boulevard 5
2300 København S
CVR-nummer 33257372

2. Generelt

Sundhedsdatastyrelsen (SDS) stiller via den Nationale Serviceplatform (NSP) en række services til rådighed for sundhedsvæsenets parter.

Udbydere af data og services indgår en aftale om udstilling af services og data med SDS om levering af data og services, mens de enkelte myndigheder og private aktører på sundhedsområdet, som skal aftage data kan indgå en Serviceaftale med SDS, der specificerer hvilke services, de er berettigede til at anvende.

3. Kontaktpersoner

Kontaktperson vedrørende kontrakten for SDS*	
Titel	
Navn	
Telefon	
E-mail	

*) Den forretningsansvarlige for kontrakten i SDS

Kontaktperson vedr. kontrakten for Serviceudbyder*	
Titel	
Navn	
Telefon	
E-mail	

*) Den forretningsansvarlige for kontrakten hos Serviceudbyder

4. Behandling af personoplysninger

SDS fungerer som databehandler for de dataansvarlige, der stiller deres data til rådighed. Som databehandler handler SDS alene efter instruks fra den dataansvarlige, og er underlagt EU's databeskyttelsesforordning samt den danske databeskyttelseslov. SDS erklærer, at SDS som databehandler har truffet de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven. Disse foranstaltninger auditeres årligt gennem indhentelse af en ISAE3000 revisionserklæring vedr. behandling af personoplysninger hos driftsleverandøren (underdatabehandler for Sundhedsdatastyrelsen).

Den dataansvarlige kan til enhver tid anmode om indsigt i den seneste revisionserklæring, og SDS skal meddele den dataansvarlige enhver oplysning og medvirke til enhver undersøgelse, som den dataansvarlige finder nødvendig for at påse, at SDS har truffet ovennævnte fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger.

5. Ikrafttræden og ændringer

Aftalen træder i kraft ved parternes accept. Parterne kan ændre/opsige aftalen med 12 måneders varsel, såfremt andet ikke aftales eller følger af lov, herunder krav fra Datatilsynet.

6. Accept

For Serviceudbyder (Systemansvarlig/forretningsansvarlig)

Hermed accepteres denne aftale:

Dato	
Titel	
Navn	

Tilslutningsaftale underskrives ikke internt i SDS

For SDS (NSP systemansvarlig)

Hermed accepteres denne aftale:

Dato	
Titel	
Navn	

Tilslutningsaftale underskrives ikke internt i SDS

7. Generelle vilkår for SDS i forbindelse med udstilling af service og data via NSP

7.1 Ændringer i kontaktpersoner

SDS's kontaktperson er den systemansvarlige for NSP. Den aktuelle NSP systemejer fremgår på SDS's hjemmeside / [NSP](#)

7.2 Support og fejlmeldinger

Hvis SDS modtager henvendelser der vedrører servicens indhold, videreformidler SDS henvendelsen til serviceudbyders faglige kontaktperson.

7.3 Servicevindue

NSP'en opererer med løbende opdatering uden anvendelse af servicevinduer, idet opdatering kan foretages uden påvirkning af service.

Ved behov for ekstraordinære servicevinduer som betyder nedtagning af service, skal dette aftales med kunder og serviceudbydere, senest 1 måned i forvejen.

7.4 Testmiljø

Som en del af NSP konceptet gives kunderne adgang til et fælles test- og uddannelsesmiljø med sammenhængende testdata. Testdata leveres via DTG (Dynamisk Testdata Generator).

<https://www.nspop.dk/display/public/web/DTG+-+Guide+til+anvendere>

7.5 Ændringshåndtering

Ændringer på NSP platformen, skal udføres ifølge NSP change management proces, se: [NSP Change Managementproces](#)

Alle snitflader er som udgangspunkt bagudkompatible og ændringer i snitflader kræver som udgangspunkt ikke ændringer i serviceudbyders eller kunders systemer. Ved lukning af gamle snitflader, er SDS forpligtet til at varsle dette med minimum 6 måneder.

SDS leverer beskrivelse af ændringens indhold og testfaciliteter, således at overgangen til den ændrede snitflade kan ske med færrest mulige gener for serviceudbyder og kunder.

Hvis ændringen skyldes afhjælpning af et akut sikkerhedsmæssigt problem, kan en kortere frist blive nødvendig. Serviceudbyder og kunder afholder i alle tilfælde omkostninger til tilpasning af egne systemer.

Såfremt SDS ophører med driften af den Nationale Serviceplatform (NSP), skal dette varsles med minimum 12 måneder.

Såfremt der er tale om at flytte services til en anden platform, bidrager SDS med teknisk vejledning i forbindelse med flytningen.

Hvis en service skal nedlægges, er det SDSs ansvar at sikre, at destruktion af data sker i overensstemmelse med persondatalovens krav.

7.6 Sikkerhed

Dette afsnit er alene relevant i.f.m. Tilslutningsaftale med eksterne service-/dataudbydere.

Skal læses ved udarbejdelse af en ekstern tilslutningsaftale

NSP'en opererer med et sikkerhedskoncept der reguleres gennem adgang via Sundhedsdatanettet og via autentificering på CVR nr.

Når et CVR nr. er autentificeret til NSP via STS servicen har organisationen per automatik teknisk adgang til alle service der udstilles på NSP.

Anvendelsen af en service er dog betinget af, at der er indgået en aftale mellem SDS og Kunden.

7.7 Ændring i aftalemæssige forhold

Dette afsnit er alene relevant i.f.m. Tilslutningsaftale med eksterne service-/dataudbydere.

Gennemgås ved ekstern kontrakt

SDS kan foretage ændringer i vilkårene for tilslutning til NSP, såfremt der er væsentlige grunde hertil. Ændringer i vilkår varsles med minimum 6 måneder, med mindre ændringerne skyldes væsentlige forhold som f.eks. opfyldelse af ny lovgivning eller sikkerhedshændelser, der nødvendiggør et kortere eller intet varsel. Serviceudbyder og kunder vil blive orienteret om vilkårsændringerne umiddelbart.

Hvis der på NSP tilbydes ny funktionalitet, som kræver væsentlig ændring af den indgåede aftale, kontaktes serviceudbyder herom med henblik på revision af aftalen, ligeledes med 6 måneders varsel

8. Generelle vilkår for Serviceudbydere i relation til udstilling af service og data via NSP

8.1 Ændringer i kontaktpersoner

Serviceudbyder giver SDSs kontaktperson meddelelse om ændringer vedrørende de kontaktpersoner som er angivet i tilslutningsaftalen.

8.2 Support og fejlmeldinger

SDS udstiller informationer om fejl på NSP services og registre på <http://nspop.dk>.

Hvis serviceudbyder via løbende overvågning, eller ad anden vej, får kendskab til uregelmæssigheder, performance, fejl i service, fejl i data eller dataoverførsel m.v., skal denne information uden unødigt ophold tilgå NSP organisationen ved at Serviceudbyder adviserer SDS' Nationale Servicedesk på tlf. 7222 8601 (døgnåbent) eller via oprettelse af [Supporthenvendelse](https://www.nspop.dk/display/resources/Supporthenvendelse)/ <https://www.nspop.dk/display/resources/Supporthenvendelse>.

8.3 Servicevindue

Serviceudbyder skal advisere brug af servicevindue til SDS' Nationale Servicedesk ved at oprette en Supporthenvendelse på: <https://www.nspop.dk/display/resources/Supporthenvendelse>, senest 10 arbejdsdage i forvejen.

Ved behov for udvidede servicevinduer skal dette aftales med NSP organisationen gennem oprettelse af en Supporthenvendelse på <https://www.nspop.dk/display/resources/Supporthenvendelse>, senest 1 måned i forvejen

8.4 Testmiljø

Serviceudbyder varetager selv og i samarbejde med NSP organisationen, vedligehold af test- og uddannelsesmiljø set-up relateret til Serviceudbyders service, herunder vedligehold af testmiljø og <https://www.nspop.dk/display/public/web/DTG+-+Guide+til+anvendere>. Formålet er at til enhver tid kunne tilbyde NSP anvendere et sammenhængende test- og uddannelsesmiljø.

8.5 Ændringshåndtering

Serviceudbyderes håndtering af ændringer på NSP platformen, skal udføres ifølge NSP change management proces, se [NSP Change Managementproces](#)

Alle snitflader er som udgangspunkt bagudkompatible og ændringer i snitflader kræver som udgangspunkt ikke ændringer i serviceudbyders eller kunders systemer. Ved lukning af gamle snitflader, er SDS forpligtet til at varsle dette med minimum 6 måneder.

Serviceudbyder leverer beskrivelse af ændringens indhold og tilhørende test- og uddannelsesmiljø, således at overgangen til den ændrede snitflade kan ske med færrest mulige gener for NSP platform og dens kunder.

Service udbyder afholder omkostninger til ændringen i egen service, samt afledte omkostninger til tilpasning af service på NSP med mindre andet er aftalt.

Hvis ændringen skyldes afhjælpning af et akut sikkerhedsmæssigt problem, kan en kortere frist accepteres. Serviceudbyder afholder omkostninger til tilpasning af egne systemer samt tilpasning af service der udstilles på NSP.

Ændringer i service, eller servicens snitflader, nye versioner der kræver ændringer i NSP, skal bestilles hos NSP organisationen som en ændring til den eksisterende service. Ændringen skal varsles og bestilles så snart serviceudbyder er bekendt hermed, dog minimum 6 måneder før ønsket ikrafttrædelse på NSP. Serviceudbyder afholder omkostning.

Såfremt Serviceudbyder ophører fuldstændigt med driften af servicen der udbydes på den Nationale Service platform NSP, skal dette varsles med minimum 12 måneder.

Såfremt der er tale om at flytte services til en anden platform, bidrager Serviceudbyder med teknisk vejledning i forbindelse med flytningen og afholder NSP organisationens følgeomkostninger.

8.6 Sikkerhed

Dette afsnit er alene relevant i.f.m. Tilslutningsaftale med eksterne service-/dataudbydere

Gennemgås ved ekstern kontrakt

Serviceudbyder varetager selv brugeradministration og adgangssikkerhed til den udstillede service med mindre andet er aftalt separat.

9. Specifikke vilkår for udstilling af Service eller Data på NSP

Dette afsnit indeholder opstilling af de vilkår henholdsvis en service eller data udstilles på.

9.1 Specifikke vilkår for Service

[Beskrivelsen neden for indeholder information om den aftalte udstilling af service, herunder hvem der må få adgang til servicen]

Tilslutningsaftale Service: Beskrivelse af Service

Service navn	
Leverandør	[Hvilken leverandør har udviklet servicen]
Productowner-Leverandør	[Hvem var/er PO/leverandør]

Productowner-SDS	[Hvem var/er PO/SDS]
Servicens formål	[Beskrivelse af servicens formål, herunder målgruppe og anvendere]
Sikkerhed	[Beskriv den implementerede sikkerhed for applikationen, herunder hvilken form for whitelisting der anvendes]
Servicen må udstilles til	[Beskriv hvem der må få adgang til denne service samt hvilken type adgang som må tildeles] [Beskriv procedurer for administration og kontrol af brugere og adgangsrettigheder]
Tilkobling	[Hvem må tilkoble? Hvem må aflevere data?]

9.1.1 Beskrivelse af servicemål for Service på NSP

Tilslutningsaftale Service: Beskrivelse af Servicemål

Service	Servicemål
Svartider Forespørgsler*	[Ex: ≤ 2,5 sek i 95% af tilfældene]
	[Ex: ≤ 5,5 sek i 95% af tilfældene]

Svartider opdatering*	[Ex: ≤ 6,5 sek i 95% af tilfældene]
	[Ex: ≤ 15,5 sek i 95% af tilfældene]
Transaktionsmængder	[Ex: 25 trans/sek xxx webservice transaktioner, max i travle timer]
Oppetid	[Ex: 99,5%]
Driftstid	24/7
Driftsinformation	SDS' Nationale Servicedesk på tlf. 7222 8601 eller via oprettelse af Supporthenvendelse hvor der skal opdateres umiddelbart ved driftsproblemer.

[* Med en belastningsprofil med 12 forespørgsler og 12 opdateringer pr. sek].

9.2 Specifikke vilkår for Data

Tilslutningsaftale Data: Beskrivelse af Service

Service navn data	
Leverandør	[Hvilken leverandør har udviklet servicen]

Servicens formål	[Beskrivelse af servicens formål, herunder målgruppe og anvendere]
Sikkerhed	[Beskriv den implementerede sikkerhed for denne service, eks. SFTP, sekvenscheck, checksum m.v.]
Data må udstilles og videregives til	[Beskriv hvem der må få adgang til data samt hvilken type adgang som må tildeles] [Beskriv procedurer for administration og kontrol af brugere og adgangsrettigheder]
Må data anvendes til testformål	[Ja/Nej]

9.2.1 Opdateringsfrekvens for dataindhold

Tilslutningsaftale Data: Beskrivelse af opdateringsfrekvens

Opdateringsfrekvens for dataindhold pr. system/lokalitet for hhv. test og produktionsdata (sæt **X** hvis relevant):

Test

Frekvens	Løbende	Dagligt	Ugentligt	Månedligt	Opdateringstidspunkt
Sted					
Dataejers kildesystem					
Hente-/bringe-adresse					
NSP					

Produktion

Frekvens	Løbende	Dagligt	Ugentligt	Månedligt	Opdateringstidspunkt
Sted					
Serviceudbydere kildesystem					
Hente-/bringe-adresse					
NSP					Umiddelbart efter opdatering på hente-/bringe adressen

Den angivne opdateringsfrekvens for hente-/bringe-adressen og for NSP er den frekvens, som hhv. serviceudbyder og SDS forpligter sig til i henhold til denne aftale.

9.3 Fysisk tilgængelighed af service på SDN adresser

Service/data stilles til rådighed for SDS på følgende SDN adresser:

[Bemærk: Ikke relevant, såfremt hele service hostes på NSP af NSP Driftleverandør. I så tilfælde står nedenstående felter tomme.]

IP adresse og navn på server til <u>produktion (SDN)</u>	
IP adresser og navn på servere til <u>test</u>	
Servicenavn på SDN	

9.4 Beskrivelse af overvågning og logning

Beskrivelse af hvordan servicen overvåges, hvorledes denne information stilles til rådighed for NSP og hvilke foranstaltninger der er implementeret for at sikre at serviceudbyder opdager hvis der er problemer, der kan hindre stabil drift af servicen på NSP.

Beskrivelse af i hvilke tidsrum der reageres på overvågningsalarmer, samt reaktionstiden på forskellige typer alarmer

Beskrivelse af hvordan eventuel logning af anvendelse håndteres.

[Bemærk: Ikke relevant, såfremt hele service hostes på NSP af NSP Driftleverandør. I så tilfælde står nedenstående felter tomme.]

Service	Beskrivelse
Overvågning	
Logning	

9.4 Support af service

Beskrivelse af hvilket niveau af support af servicen, der er aftalt med mellem Serviceudbyder til NSP platformen og evt. leverandøren af servicen.

Der skal angives mindst to kontaktpunkter - helst i form af funktionspostkasser/funktionstelefon.

Kontaktpunkter	Type	Adresse og nummer	Bemærkning
Indgang til support og fejlmeldinger	E-mail		Ex: Hverdage mellem 9-16: (24/7)
	Telefon		
	E-mail		
	Telefon		
Øvrige henvendelser			

Serviceudbyder anvender det af NSP organisationen anviste servicemanagement system og indgår aktivt i dele af support og driftsrapporteringen for det samlede NSP koncept.

9.5 Reaktions- og løsningstider

Reaktions- og løsningstider er de aftaler der er indgået mellem SDS og Serviceudbyder om reaktionstider for påbegyndelse af fejlsøgning og løsning af fejl.

Reaktions- og løsningstider - afspejler evt. underliggende kontrakter for service og vedligehold eks. via 3. part underleverandør.

Standard servicemål for NSP og services ses her: [Vilkår for Servicemål](#). Såfremt intet er angivet i nedenstående tabel leveres i henhold til disse servicemål.

Kategori	Definition/guideline	Reaktionstid	Tilstræbt løsningstid
Prioritet 1 (P1)			
Prioritet 2 (P2)			

Kategori	Definition/ guideline	Reaktionstid	Tilstræbt løsningsid
Prioritet 3 (P3)			
Prioritet 4 (P4)			

9.6 Eskalation

Nedenfor er angivet kontaktdata der indgår på de forskellige niveauer for eskalation i hhv. SDS's og Serviceudbyders organisation

[Angives så vidt muligt med funktionspostkasser og funktionstelefon]

Niveau	SDS	Serviceudbyder
Niveau 1	nsp.op@nsi.dk 7222 7631	
Niveau 2	gnai@sundhedsdata.dk 91 33 48 23	

9.7 Opfølgning på service

Opfølgningen på service og servicemål foretages efter aftale med SDS og hvis intet andet er aftalt kan SDS anfordre løbende månedlige opgørelser.

9.8 Manglende overholdelse af servicemål

Der indgår ikke bod i denne Tilslutningsaftale. Manglende overholdelse af servicemål vil derfor såvel fra Serviceudbyder som SDS give anledning til at foretage korrigerende handlinger. Ved to på hinanden følgende perioders manglende overholdelse af servicemål indkaldes til møde mellem parterne, hvor der fastlægges en handlingsplan for at imødegå manglende overholdelse af servicemål.

9.9 Driftstatusmøder

Driftstatusmøder afholdes jf. behov og aftales løbende mellem NSP organisationen og serviceudbyder

10. Kontaktpersoner hos Serviceudbyder samt evt. dennes leverandør(er).

Faglig ansvarlig kontaktperson[1] - 'Forretningsansvarlig/Product Owner'	
Organisation	
Titel	
Navn	
Telefon	
E-mail	
Faglig kontaktperson[2] - Service Manager	
Organisation	
Titel	
Navn	
Telefon	
E-mail	
Teknisk kontaktperson[3]	
Organisation	
Titel	

Navn	
Telefon	
E-mail	
Kontaktperson der indgår i Service Restoration Team (SRT)	
Organisation	
Titel	
Navn	
Telefon	
E-mail	

11. Kontrakter

[Link til kontrakt vedrørende support og vedligehold af Servicen, evt. kontrakten vedlagt som bilag uden økonomi]

[1] Person der kan kontaktes vedr. afklaring af serviceindhold, f.eks. ved forretningsmæssig fortolkning af data, dataudstilling m.v.

[2] Person der kan kontaktes vedr. afklaring af serviceindhold, f.eks. ved fejl, fejlbeskeder m.v.

[3] Person der kan kontaktes vedr. tekniske udfordringer med leverance af service