



STATENS  
SERUM  
INSTITUT



NATIONAL  
SUNDHEDS-IT

## TILSLUTNINGSAFTALE

Aftale om at Statens Serum Institut v/National Sundheds-it udbyder services på den National Serviceplatform (NSP)

### 1. Parter

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

Statens Serum Institut (SSI) (i rollen som serviceudbyder)  
v/National Sundheds-it (NSI)  
Artillerivej 5  
2300 København S  
CVR-nummer 46837428

og

Statens Serum Institut (SSI) (i rollen som systemansvarlig organisation for NSP)  
v/National Sundheds-it (NSI)  
Artillerivej 5  
2300 København S  
CVR-nummer 46837428

### 2. Generelt

Statens Serum Institut v/National Sundheds-IT (NSI) stiller på 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 NSI om levering af data og services, mens de enkelte myndigheder og øvrige aktører på sundhedsområdet, som skal aftage data, kan indgå en Serviceaftale med NSI, der specificerer, hvilke services, de er berettigede at anvende.

### 3. Definitioner

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Serviceudbyder     | Betegnelsen Serviceudbyder anvendes i NSP konceptet generelt, og i denne aftale specifikt, om den part (offentlig myndighed, organisation, virksomhed e.l.) der ejer data eller en service som udbydes på NSP.                                                                                        |
| Serviceaftager     | Betegnelsen Serviceaftager anvendes i NSP konceptet generelt, og i denne aftale specifikt, om den part (offentlig myndighed, organisation, virksomhed e.l.) der aftager de data og services der udbydes på NSP.                                                                                       |
| Data               | Data stilles til rådighed af Serviceudbyder på et, i denne aftale, aftalt sted, med henblik på at blive importeret til NSPs stamdataregister, for derfra at danne grundlag for én eller flere services der udstilles til Serviceaftagere.                                                             |
| Service            | En services udstiller funktionalitet.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Stamdataservice    | En stamdataservice udstiller funktionalitet på baggrund af et stamdataregister.<br>Eksempel på stamdataregister er CPR-registeret.<br>Eksempel på stamdataservices der udstiller funktionalitet med udgangspunkt i CPR-registeret er kopiregisterservice, enkelopslag service, abonnement service     |
| Tilslutningsaftale | Forholdet mellem Serviceudbyder og NSI, som systemansvarlig organisation for NSP, reguleres i en Tilslutningsaftale.<br>Heri reguleres hvem NSI må formidle data til, under hvilke konditioner og med hvilke krav.                                                                                    |
| Serviceaftale      | Forholdet mellem NSI, som systemansvarlig organisation for NSP, og Serviceaftager, reguleres i en Serviceaftale.<br>Heri specificeres hvilke data og services en Serviceaftager har tilladelse til at anvende samt med hvilke krav, betingelser og premisser data og services kan hentes og anvendes. |
| Snitflade          | Betegnelsen Snitflade anvendes i denne aftale som en samlebetegnelse for definition af struktur og dataformat.                                                                                                                                                                                        |

### 4. Kontaktpersoner

| Kontaktperson vedrørende denne Tilslutningsaftale hos NSI |                                                       |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Navn                                                      | Troels Asger Hansen                                   |
| Titel og placering                                        | NSP Systemansvarlig,<br>Forretningsdialog og Strategi |
| Telefon                                                   | 7221 6825                                             |
| E-mail                                                    | <a href="mailto:trah@ssi.dk">trah@ssi.dk</a>          |

| Kontaktperson vedr. denne Tilslutningsaftale hos Serviceudbyder |  |
|-----------------------------------------------------------------|--|
| Navn                                                            |  |
| Titel og placering                                              |  |
| Telefon                                                         |  |
| E-mail                                                          |  |

## 5. Behandling af persondata

NSI fungerer som databehandler for de dataansvarlige, der stiller deres data til rådighed, jf. persondatalovens § 3, stk. 5, i det omfang services og data indeholder persondata.

Som databehandler, handler NSI alene efter instruks fra den dataansvarlige, og reglerne i persondatalovens § 41, stk. 3-5, og i bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000, som ændret ved bekendtgørelse nr. 201 af 22. marts 2001 ("Sikkerhedsbekendtgørelsen") gælder ligeledes for behandlingen hos databehandleren. NSI erklærer, at NSI 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, jf. persondatalovens § 41, stk. 3-5, og at disse foranstaltninger årligt auditeres i overensstemmelse med DS 484/ISO27001.

Den dataansvarlige kan til enhver tid anmode om indsigt i den seneste audit rapport, og NSI skal meddele den dataansvarlige enhver oplysning og medvirke til enhver undersøgelse, som den dataansvarlige finder nødvendig for at påse, at NSI har truffet ovennævnte fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, jf. persondatalovens § 42, stk. 1.

## 6. Aftalens omfang

Denne aftale omfatter nedenstående services som Statens Serum Institut udbyder til sundhedsvæsenets parter på NSP.

De specifikke vilkår for de enkelte services fremgår af de bilag, der er nævnt ud for hver enkelt service. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem de generelle vilkår i Bilag 1 og de specifikke vilkår, er det de specifikke vilkår, der gælder.

| Service                     | Bilagsnr. |
|-----------------------------|-----------|
| Fælles Medicinkort (FMK)    | Bilag 2   |
| Behandlingsrelation service | Bilag 3   |
| Adviseringsservice          | Bilag 4   |
| Opfølgningsservice          | Bilag 5   |

|                               |         |
|-------------------------------|---------|
| Samtykkeservice               | Bilag 6 |
| Nationalt Patientindeks (NPI) | Bilag 7 |
| Min Log                       | Bilag 8 |

## 7. Ikrafttræden og ændringer

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

## 8. Aftaleansvarlige

For Serviceudbyder

|               |  |
|---------------|--|
| Dato          |  |
| Titel og navn |  |

For NSI

|               |                                            |
|---------------|--------------------------------------------|
| Dato          |                                            |
| Titel og navn | NSP Systemansvarlig<br>Troels Asger Hansen |

## Bilag 1a - Generelle vilkår for NSP i forbindelse med udstilling af services på NSP

1. Ændringer i kontaktpersoner  
NSIs kontaktpersoner er den systemansvarlige for NSP. Denne aktuelle NSP system-ejer til enhver tid fremgår på NSI's hjemmeside - [www.nsi.dk](http://www.nsi.dk).

2. Support og fejlmeldinger  
Incidents, service requests og andre henvendelser vedrørende adviseringer, der formidles via den nationale adviseringservice, modtages i den nationale service-desk.

Henvendelser der vedrører indhold, videreformidles til Serviceudbyders faglige kontaktperson.

Ved modtagelse af henvendelser, eller hvis NSI selv identificerer problemer, af teknisk karakter videreformidler NSI henvendelsen til Serviceudbyders tekniske kontaktperson.

3. Servicevindue  
Services der udbydes på NSP opererer normalt med opdatering uden anvendelse af servicevinduer, idet opdatering kan foretages uden påvirkning af service. Der kan dog opstå situationer, hvor der er behov for et servicevindue. I de situationer er servicevindue placeret hver anden tirsdag indenfor alm. åbningstid. Information om anvendelse af servicevindue publiceres på <http://nspop.dk>

4. Sikkerhed  
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.

For alle stamdataregistre og stamdataservices gælder at stamdatamodulet varetager brugeradministration og adgangssikkerhed hvor der foregår en yderligere autorisering på CVR nr.

Anvendelse af en service er dog betinget af at der er indgået en aftale mellem NSI og Serviceaftager.

5. Testmiljø  
Som en del af NSP konceptet gives kunderne adgang til et fælles test- og uddannelsesmiljø med sammenhængende testdata.

Hvis der på NSP tilbydes ny funktionalitet, som kræver væsentlig ændring af den indgåede aftale, kontaktes Serviceudbyder herom med henblik på revision af aftalen med ovenstående varsel.

#### 6. Ændringshåndtering

Alle snitflader er som udgangspunkt bagudkompatible og ændringer i snitflader kræver som udgangspunkt ikke ændringer i Serviceudbyders eller Serviceaftageres systemer. Ved lukning af gamle snitflader, er NSI forpligtet til at varsle dette med minimum 6 måneders varsel.

NSI leverer beskrivelse af ændringens indhold og testfaciliteter, således at overgangen til den ændrede snitflade kan ske med færrest mulige gener for Serviceudbyder og Serviceaftagere.

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

Såfremt NSI ophører fuldstændigt med driften af den Nationale Serviceplatform (NSP), skal dette varsles med minimum 12 måneders varsel.

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

Hvis services skal nedlægges, er det NSIs ansvar at sikre, at destruktion af data sker i overensstemmelse med persondatalovens krav.

#### 7. Ændring i aftalemæssige forhold

NSI kan foretage ændringer i vilkårene for tilslutning til NSP, såfremt der er væsentlige grunde hertil. Ændringer i vilkår træder i kraft med minimum 6 måneders varsel, 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.



STATENS  
SERUM  
INSTITUT



NATIONAL  
SUNDHEDS-IT

## **Bilag 1b - Generelle vilkår for Serviceudbyder i relation til udstilling af services på NSP**

1. Ændringer i kontaktpersoner  
Serviceudbyder giver NSIs kontaktperson meddelelse om ændringer vedrørende de kontaktpersoner som er angivet i tilslutningsaftalen.
2. Support  
Serviceudbyder skal sikre den Nationale Servicedesk en løbende opdatering af relevante informationer om service og serviceanvendelse, for eksisterende og nye versioner, på et niveau der gør den Nationale Servicedesk i stand til at yde en så effektiv og professionel support som muligt.
3. Fejlmeldinger og utilgængelighed af service  
Serviceudbyder udstiller informationer om overvågning til rådighed for den Nationale Servicedesk og for NSP anvendere på <http://nspop.dk>.

Hvis Serviceudbyder får kendskab til aktiviteter der påvirker tilgængeligheden af servicen, skal denne information, uden unødigt ophold, tilgå NSP organisationen ved at Serviceudbyder adviserer den Nationale Servicedesk på tlf. 7222 8601 eller via 'anmeldelse af supportsag' og opdaterer driftsstatus på informationsside anvist af NSP organisationen.

Det samme gælder hvis Serviceudbyder via løbende overvågning, eller ad anden vej, får kendskab til driftsuregelmæssigheder, performance, fejl i service, fejl i data eller dataoverførsel m.v.

4. Servicevindue  
Aktiviteter der påvirker servicens tilgængelighed på NSP, skal placeres i det koordinerede NSP servicevindue, der er placeret hver anden tirsdag indenfor alm. åbningstid. Servicen må samlet set maksimalt være nedlukket i 3 timer i dette tidsrum.

Serviceudbyder skal advisere brug af servicevindue til den Nationale Servicedesk per mail til [nsp.servicedesk@nsi.dk](mailto:nsp.servicedesk@nsi.dk) seneste 10 arbejdsdage i forvejen.

Ved behov for udvidede servicevinduer skal dette aftales med NSP organisationen via mail til [nsp.op@nsi.dk](mailto:nsp.op@nsi.dk) senest 1 måned i forvejen.

5. Sikkerhed  
Serviceudbyder varetager selv brugeradministration og adgangssikkerhed til den udstillede service med mindre andet er aftalt separat.
6. 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 -data, efter retningslinjer. Formålet er at, til enhver tid kunne tilbyde NSP anvendere et sammenhængende test og uddannelsesmiljø.

## 7. Ændringshåndtering

Serviceudbyder ejer snitfladen der udstilles på NSP.

I forbindelse med ændringer skal Serviceudbyder følge den til enhver tid gældende proces for ændringshåndtering.

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.

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.

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

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.

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

Såfremt Serviceudbyder ophører fuldstændigt med driften af servicen der udbydes på den Nationale Serviceplatform (NSP), skal dette varsles med minimum 12 måneders varsel.

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

Såfremt Serviceudbyder ikke længere ønsker at levere servicen/data under denne aftale, skal det varsles med minimum 12 måneders varsel.

## Bilag 2 - Vilkår for udstilling af Fælles Medicinkort (FMK)

|                                                                      |                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Service navn                                                         | Fælles Medicinkort (FMK)                                                                                                                                        |
| Type                                                                 |                                                                                                                                                                 |
| Service beskrivelse                                                  | [Beskrivelsen der fremgår her vil blive offentligt publiceret som servicens 'produktbeskrivelse'. Beskrivelsen skal derfor formuleres i et ikke-teknisk sprog.] |
| Servicens formål                                                     |                                                                                                                                                                 |
| Service må udstilles til                                             |                                                                                                                                                                 |
| Betingelser for Serviceaftagers anvendelse af service                |                                                                                                                                                                 |
| Angive de test-/uddannelsesmiljøer hvorfra der er adgang til service | [TEST1]<br>[TEST2]<br>[UDDANNELSESMILJØ]<br>[PRODTTEST]                                                                                                         |
| Snitflader                                                           | Snitflade dokumentation er beskrevet i følgende dokumenter: [vedlægges]                                                                                         |

1. Fysisk tilgængelighed af service  
Service/data stilles til rådighed for NSI på følgende adresser:

|                                         |  |
|-----------------------------------------|--|
| Adresse på server til <u>PRODKTION</u>  |  |
| Adresse til server til <u>PRODTTEST</u> |  |
| Adresse på server til <u>UDD</u>        |  |
| Adresse på server til <u>TEST2</u>      |  |
| Adresse på server til <u>TEST1</u>      |  |

2. Beskrivelse af servicemål



| Service                  | Servicemål                                                                                     |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Svartider Forespørgsler* |                                                                                                |
| Svartider opdatering*    |                                                                                                |
| Transaktionsmængder      |                                                                                                |
| Oppetid                  |                                                                                                |
| Driftstid                |                                                                                                |
| Driftsinformation        | <a href="http://nspop.dk">http://nspop.dk</a> skal opdateres umiddelbart ved drifts-problemer. |

3. Beskrivelse af overvågning og logning

Beskrivelse af hvordan servicen overvåges, hvorledes denne information stilles til rådighed 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.

| Service     | Beskrivelse |
|-------------|-------------|
| Overvågning |             |
| Logning     |             |

4. Support af service

| Type                | Kontaktpunkt og evt. bemærkninger |
|---------------------|-----------------------------------|
| Incident            |                                   |
| Change request      |                                   |
| Øvrige henvendelser |                                   |

Serviceudbyder indgår aktivt i dele af support og driftsrapporteringen for det samlede NSP koncept.

## 5. Reaktions- og løsningstider

| Kategori            | Definition/<br>guideline                                                                                                                         | Reaktionstid                                                                                                                                                                                                                        | Tilstræbt løsningstid                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prioritet 1<br>(P1) | Systemet er nede. Fejlen har en alvorlig konsekvens for Kundens mulighed for at opretholde service. Ingen work-around er mulig.                  | Ved fejl 1 hvor reaktionstiden er 15 min. skal NSP's driftsafvikling straks stoppes, så snart Leverandøren bliver opmærksom på problemet, dvs. enten når fejlen opstår eller rapporteres. Fejlrettelse påbegyndes snarest herefter. | Hurtigst muligt. Leverandøren har pligt til uden unødigt ophold at løse problemet og indenfor tilstræbt 2 timer.<br><b>Eskalering:</b> Hvis problemet ikke er løst inden 2 timer underrettes Leverandørens ledelse, som derefter har problemet under konstant overvågning.       |
| Prioritet 2<br>(P2) | Systemet har begrænset funktionalitet. Fejl har betydelig konsekvens for kundens mulighed for at opretholde service. Ingen work-around er mulig. | Reaktionstiden er 1 time og fejlrettelse påbegyndes snarest, når Leverandøren bliver opmærksom på problemet, dvs. enten når fejlen opstår eller rapporteres.                                                                        | Løsning eller anvisning på omgåelse af fejl eller reduktion af fejl til lavere fejkategori indenfor tilstræbt 4 timer.<br><b>Eskalering:</b> Hvis problemet ikke er løst inden 4 timer underrettes Leverandørens ledelse, som derefter har problemet under konstant overvågning. |
| Prioritet 3<br>(P3) | Begrænset funktionalitet i systemet. Kundens service påvirkes ikke væsentligt eller en work-around er mulig.                                     | Fejlrettelse påbegyndes senest næste dag og senest 8 arbejdstimer efter Leverandøren bliver opmærksom på problemet, dvs. enten når fejlen opstår eller rapporteres.                                                                 | Løsning eller anvisning på omgåelse af fejl indenfor max. 10 arbejdsdage eller senere, efter aftale med Kunden                                                                                                                                                                   |
| Prioritet 4<br>(P4) | Serviceforespørgsler og ændringsønsker                                                                                                           | Der kvitteres for modtagelse senest 24 timer efter modtagelse                                                                                                                                                                       | Serviceforespørgsler og ændringsønsker indgår i alm. prioritering. Det tilstræbes at give tilbagemelding inden for 72 timer                                                                                                                                                      |



Den Nationale Servicedesk underrettes ved påbegyndt afhjælpning og gennem løbende status i henhold til servicemål.

#### 6. Eskalation

Nedenfor er angivet kontaktdata der indgår på de forskellige niveauer for eskalation i hhv. NSIs og Serviceudbyders organisation. Serviceudbyder udpeger person der skal indgå i Service Restoration Team (SRT) – der er et team der kan samles med relativt kort varsel på tværs af leverandører/Serviceudbydere for at adressere tværgående fejl i NSP set-up.

| Niveau   | NSI                                                           | Serviceudbyder |
|----------|---------------------------------------------------------------|----------------|
| Niveau 1 | <a href="mailto:nsp.op@nsi.dk">nsp.op@nsi.dk</a><br>7222 7631 |                |
| Niveau 2 | <a href="mailto:nsi@nsi.dk">nsi@nsi.dk</a><br>7221 6800       |                |

#### 7. Opfølgning på service

Opfølgningen på service og servicemål foretages løbende med månedsvise opgørelser til [nsp.op@nsi.dk](mailto:nsp.op@nsi.dk) og [nsi@nsi.dk](mailto:nsi@nsi.dk)

#### 8. Manglende overholdelse af service

Der indgår ikke bod i denne Tilslutningsaftale. En manglende overholdelse af servicemål vil derfor såvel fra Serviceudbyder som NSI, som systemansvarlig organisation for NSP, 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. Driftsstatusmøder

Driftsstatusmøder afholdes jf. behov og aftales løbende mellem NSP organisationen og Serviceudbyder.



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

| Faglig ansvarlig kontaktperson <sup>1</sup> |  |
|---------------------------------------------|--|
| Organisation                                |  |
| Titel og navn                               |  |
| Telefon                                     |  |
| E-mail                                      |  |

| Faglig kontaktperson <sup>2</sup> Service Manager |  |
|---------------------------------------------------|--|
| Organisation                                      |  |
| Titel og navn                                     |  |
| Telefon                                           |  |
| E-mail                                            |  |

| Teknisk kontaktperson <sup>3</sup> |  |
|------------------------------------|--|
| Organisation                       |  |
| Titel og navn                      |  |
| Telefon                            |  |
| E-mail                             |  |

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

---

<sup>1</sup> Person der er fagligt ansvarlig for de data servicen formidler.

<sup>2</sup> Person der kan kontaktes vedr. afklaring af serviceindhold, f.eks. ved fejl i data m.v.

<sup>3</sup> Person der kan kontaktes vedr. tekniske udfordringer med service



STATENS  
SERUM  
INSTITUT



NATIONAL  
SUNDHEDS-IT

## **Bilag X - Vilkår for udstilling af service XXXX**