



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

# Katalog over kontrakt- bestemmelser for samfundskritiske it- systemer

Marts 2022

# 2022

# Katalog over kontraktbestemmelser for samfundskritiske it-systemer

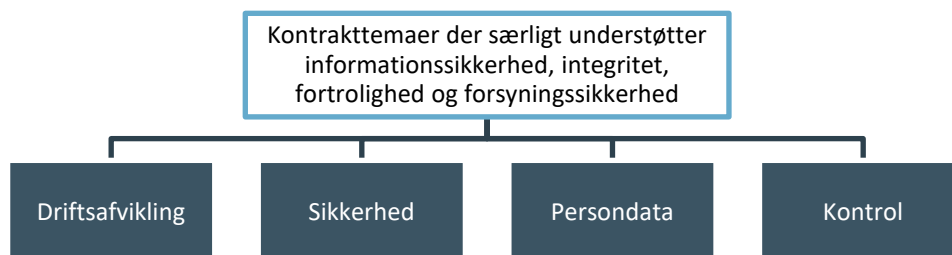
For at øge informations- og forsyningssikkerheden for myndighedernes samfundskritiske it-systemer præsenteres her et katalog over kontraktbestemmelser, som skal støtte myndighederne i brug af tilstrækkelige sikkerheds- og styringsbestemmelser i fremtidige kontrakter for samfundskritiske it-systemer. Kataloget udspringer af den Nationale Strategi for Cyber- og Informationssikkerhed 2018-2021.

Målgruppen for kataloget er myndigheder, der:

- i. er ansvarlige for samfundskritiske it-systemer og
- ii. outsourcer driften af disse it-systemer.

Vurdering af it-systemers kritikalitet skal foretages af myndigheden selv, og der findes definitioner på samfundskritiske it-systemer i Vejledning til model for porteføljestyring af statslige it-systemer<sup>1</sup>, som myndigheden kan benytte i sin vurdering.

Kataloget over kontraktbestemmelser baserer sig på fire kontrakttemaer, der er udvalgt, fordi de særligt understøtter informationssikkerhed, integritet, fortrolighed og forsyningssikkerhed i relation til outsourcete it-systemer.



Figur 1: Kontrakttemaer i kataloget

De enkelte kontraktbestemmelser er præsenteret i tabeller nedenfor. Der er en tabel for hvert kontrakttema. Tabellerne er opbygget således, at de indeholder fire kolonner. Kolonnen yderst til venstre angiver et reguleringsområde inden for kontrakttemaet, og i den næste kolonne præsenteres formålet med reguleringen. Den tredje kolonne indeholder bestemmelserne, mens der yderst til højre er foreslået

<sup>1</sup> <https://digst.dk/styring/systemstyring/dokumenter-vejledninger-og-vaerktoejer/>

en valgfri operationalisering af bestemmelsen, som myndigheden kan bruge i sin udformning af den konkrete kontrakt<sup>2</sup>.

1. Bestemmelser			
<b>Reguleringsområde</b>	<b>Formål</b>	<b>Bestemmelser</b>	<b>Operationalisering</b>

Figur 2: Katalogets opbygning

Myndigheden skal forholde sig til de angivne bestemmelser i kataloget, før de indgår deres kontrakter om drift af samfundskritiske it-systemer. Myndigheden skal som udgangspunkt følge katalogets bestemmelser, men kan fravælge nogle bestemmelser, hvis særlige forhold for det pågældende samfundskritiske it-system gør sig gældende. Altså skal kataloget følges efter følg-eller-forklar-princippet.

Det er således myndighedernes eget ansvar at forholde sig til kataloget over kontraktbestemmelser for samfundskritiske it-systemer. Der foretages dialogbaseret opfølgning på styringen af leverandører og kontrakter ved myndighedernes review af it-systemporteføljen hos Statens It-råd, hvor der i forvejen er dialog om de samfundskritiske it-systemer.

Myndigheden skal på baggrund af en konkret risikovurdering desuden tilføje yderligere relevante bestemmelser til kontrakten, og der kan på samme baggrund være grund til at skærpe bestemmelserne fra kataloget, når de indarbejdes i kontrakten.

Myndighederne bør i forbindelse med det konkrete valg af sikkerhedsbestemmelser til kontrakten forholde sig til de statslige vejledninger, der ligger på sikkerdigital.dk.

---

<sup>2</sup> Operationaliseringen peger på K04 standardkontrakt for it-drift, som kan findes på digst.dk, og appendiks I, som er offentliggjort sammen med denne vejledning på sikkerdigital.dk

<b>1. Bestemmelser om driftsafvikling</b>			
<b>Reguleringsområde</b>	<b>Formål</b>	<b>Bestemmelser</b>	<b>Operationalisering</b>
1.1 Servicemål	Formålet er at stille krav til kvaliteten af leverandørens drift af it-systemet.	<p>1.1.1 Leverandøren har underretnings- og afhjælpningspligt for mangler, sådan at Leverandøren uden ugrundet ophold afhjælper mangler eller udarbejder en afhjælpningsplan, samt beskriver hvordan det undgås, at manglen indtræffer igen.</p> <p>1.1.2. Driftstid for systemet, så tilgængeligheden sikres, skal overholde det med Kunden aftalte. Herunder skal utilgængelighed defineres.</p> <p>1.1.3. Al vedligeholdelse skal ske i på forhånd aftalte servicevinduer. Leverandøren skal udarbejde en af Kunden godkendt plan for, hvordan disse begrænses, og hvordan de kan standses.</p> <p>1.1.4. Leverandørens service desk og svartider skal overholde det med Kunden aftalte.</p> <p>1.1.5. Leverandørens reaktionstider og løsningstider for incidents skal overholde det med Kunden aftalte.</p>	Kan fx ske gennem K04, bestemmelse 43.1 og 57, samt bilag 08.
1.2. Samarbejdsorganisation	Formålet er at sikre, at der etableres de relevante beslutningsdygtige fora til at understøtte driften af de systemer, der er omfattet af kontrakten. Det skal ligeledes sikres, at de relevante roller til understøttelse af driften er tilstede.	1.2.1. Leverandøren skal etablere en samarbejdsorganisation gennem hele kontraktperioden, som understøtter Ydelsens levering og Kundens indsigt heri. Som en del heraf skal det sikres, at de repræsentanter, Leverandøren indsætter i samarbejdsfora, har de fornødne kompetencer og kan træffe beslutninger.	Kan fx ske gennem bilag 04.a, 04.b, 04.f, 06 og 21 i K04. Herudover tilføjes i Appendiks I.

## 1. Bestemmelser om driftsafvikling

	<p>Endvidere tilstræbes, at viden om systemet forankres på nøglemedarbejdere.</p>	<p>1.2.2. Leverandøren skal stille en driftsleder til rådighed.</p> <p>1.2.3. Leverandøren skal stille en transitionsleder til rådighed ved transition ud.</p> <p>1.2.4. Der skal tilknyttes allokerede nøglemedarbejdere fra Leverandørens side.</p> <p>1.2.5. Leverandøren skal udarbejde en plan for, hvordan roller og dele af ydelserne kan varetages, hvis en underleverandør ikke evner eller har viljen til at stå for udførelsen længere.</p> <p>1.2.6. Leverandøren skal samarbejde med Kundens øvrige leverandører, herunder også om løsning af incidents, og der skal udarbejdes en koordineringsplan, som stilles til rådighed for Kunden og dennes øvrige leverandører.</p> <p>1.2.7. Allokerede nøglemedarbejdere på Ydelsen skal kunne overdrages til Kunden sammen med hele eller dele af systemet efter nærmere aftale.</p>	
<p>1.3. Operationelle processer</p>	<p>Formålet er at sikre, at leverandørens kvalitetssikring udgør en integreret del af leverandørens ydelser under kontrakten, så bl.a. servicemål opfyldes. Det skal endvidere sikres, at kunden opnår tilstrækkelig indsigt i leverandørens processer.</p>	<p>1.3.1. Leverandøren skal anvende dokumenterede operationelle processer ved levering af Ydelsen.</p> <p>1.3.2. Leverandøren skal beskrive sine operationelle processer i en af Kunden godkendt løsningsbeskrivelse.</p>	<p>Kan fx ske gennem bilag 04.d i K04, samt tilføjelse i Appendiks I.</p>

1. Bestemmelser om driftsafvikling			
		1.3.3. De operationelle processer skal basere sig på markedsudbredte rammeværk eller standarder.	
1.4. Dokumentation	Formålet er at sikre, at kunden til hver tid har en fyldestgørende dokumentation over it-systemets faktiske tilstand. Det skal sikres, at dokumentationen er udarbejdet således, at den giver kunden eller tredjepart mulighed for at overtage driften af systemet.	<p>1.4.1. Den dokumentation Leverandøren leverer skal udarbejdes og ajourføres sådan, at det er muligt for Kunden, en anden myndighed eller en modtagende Leverandør at overtage ansvaret for Systemet.</p> <p>1.4.2. Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde et elektronisk dokumentationsoverblik, som stilles til rådighed online for Kunden. Det skal forhindres, at uvedkommende får adgang til overblikket, og at overblikket indeholder sårbare data.</p> <p>1.4.3. Alle ændringer i dokumentationen skal være sporbare, der skal anvendes versionering og tidligere versioner skal gemmes.</p> <p>1.4.4. Dokumentationen skal foreligge på dansk, med mindre andet specifikt aftales.</p> <p>1.4.5. Der skal i dokumentationen anvendes udbredte og anerkendte modelleringsprog.</p> <p>1.4.6. Leverandøren skal udarbejde en driftshåndbog, der som minimum indeholder:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Samarbejdsorganisation med navns nævnelse og kontaktoplysninger, herunder ligeledes kontaktoplysninger på eventuelle Øvrige leverandører og Underleverandører.</li> </ol>	Kan fx ske gennem K04, bestemmelse 32 og bilag 13.

## 1. Bestemmelser om driftsafvikling

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Drifts- og installationsvejledning samt nøddokumentation.</li> <li>c. Servicevinduer.</li> <li>d. Procedurer for vedligeholdelse af konfigurationsdokumentation.</li> <li>e. Procedurer for datahåndtering og back up.</li> <li>f. Håndtering af certifikater til kryptering.</li> <li>g. Systemets krav til hardware og Programmell.</li> <li>h. Systemets interfaces til andre systemer.</li> <li>i. Øvrige relevante procedurer.</li> </ul> <p>1.4.7. Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde en installationsvejledning, således at en anden leverandør uden forudgående kendskab til Systemet kan overtage ansvaret. Vejledningen skal som minimum indeholde installationstrin til etablering af Infrastrukturen og Installation af Applikationen.</p> <p>1.4.8. Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde en driftsvejledning, således at en anden leverandør uden forudgående kendskab til Systemet kan overtage ansvaret. Vejledningen skal som minimum indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Håndtering af kørsler.</li> <li>b. Håndtering af data, der skal ind og ud af Systemet.</li> <li>c. Processer, der er en forudsætning for, at Systemet kan køre.</li> <li>d. Vejledning for fejlsituationer og afhjælpning af</li> </ul>	
--	--	--	--

## 1. Bestemmelser om driftsafvikling

		<p>disse, herunder eventuelle "known error databaser", beskrivelse af "workarounds" etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Konfiguration af Miljøer, der er en forudsætning for, at Systemet kan køre.</li> <li>f. Håndtering af backup og recovery for Systemet.</li> <li>g. Overvågning af Systemet.</li> <li>h. Beredskabsprocesser til hurtig genetablering og genstart af Systemet i forbindelse med fx helt eller delvist nedbrud af Systemet (nød- og koldstart).</li> <li>i. Relevante kommunikationsprotokoller, der anvender krav til åbne porte mellem systemkomponenter og andre netværk.</li> </ul> <p>1.4.9. Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde en driftsplan, der beskriver aktiviteter for den kommende periode, og som minimum indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Batch-kørsler, som Systemet omfatter/benytter.</li> <li>b. Hvorfra (fra hvilke servere) batch-kørsler eksekveres.</li> <li>c. Backup kørsler.</li> <li>d. Alle øvrige kørsler.</li> <li>e. Afhængigheder mellem de enkelte kørsler.</li> <li>f. Scheduling (præcis tidsplanlægning) af de enkelte kørsler.</li> <li>g. Servicevinduer.</li> <li>h. Job flow chart, som grafisk viser Systemets planlagte kørsler, samt deres indbyrdes afhængigheder.</li> </ul>	
--	--	---	--



1. Bestemmelser om driftsafvikling			
		<p>i. Procedurer for genbestilling af fejlede og udskudte kørsler.</p> <p>1.4.10. Leverandøren skal udarbejde og ajourføre dokumentation af den tekniske opsætning af Udviklingsmiljø, Testmiljø, Præproduktionsmiljø og Produktionsmiljø.</p> <p>1.4.11. Leverandøren skal dokumentere Systemets konfigurationsoplysninger.</p> <p>1.4.12. Leverandøren skal orientere Kunden ved enhver levering af opdateret Dokumentation.</p>	
1.5. Rapportering og indsigt	<p>Formålet er at understøtte Kundens behov for at have et klart billede af kvaliteten af de ydelser, der leveres under kontrakten, og leverandørens kravopfyldelse, herunder bl.a. servicemålene. Endvidere skal det sikres, at kunden får indsigt i leverandørens forhold i forbindelse med levering af ydelserne.</p>	<p>1.5.1. Leverandøren skal levere kopierbare og printbare rapporter om fremdrift ved transition ind og ud, samt statusrapporter for drift, i en aftalt frekvens og til en aftalt modtagergruppe.</p> <p>1.5.2. Fremdriftsrapport for transition ind skal som minimum indeholde:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Status på planlagte aktiviteter og milepæle.</li> <li>Status på ressourcer (Leverandørens og Kundens).</li> <li>Status på test.</li> <li>Status på risici.</li> </ol> <p>1.5.3. Statusrapporter for Drift skal som minimum indeholde:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Resumé.</li> <li>Løbende ydelser.</li> <li>Bestillingsydelser.</li> </ol>	<p>Kan fx ske gennem K04, bilag 9.</p>

## 1. Bestemmelser om driftsafvikling

		<p>d. Operationelle Tilpasninger.</p> <p>e. Servicemål.</p> <p>f. Leverandørens opgørelse af Bod.</p> <p>1.5.4. Leverandøren skal fortsætte med at levere statusrapporter på drift ved transition ud i det nødvendige omfang.</p> <p>1.5.5. Leverandøren skal i fremdriftsrapporten for transition ud rapportere om egne fremskridt i forhold til ophørsplanen.</p>	
1.6. Prøver	<p>Formålet er at give kunden mulighed for at vurdere, om leverandøren leverer den aftalte ydelse samt håndhæve eventuelle misligholdelsesbeføjelser. Prøver kan bl.a. omfatte svartids-, belastnings-, og sikkerhedstests.</p>	<p>1.6.1. Leverandøren skal på Kundens anmodning gennemføre svartidstests.</p> <p>1.6.2. Leverandøren skal på Kundens anmodning gennemføre simulerede belastningstests.</p> <p>1.6.3. Leverandøren skal på Kundens anmodning gennemføre en backup og recovery test, og skal som en del heraf kunne verificere, at Systemet kan genetableres efter nedbrud i spidsbelastningssituation.</p> <p>1.6.4. Leverandøren skal give adgang til observation under gennemførelse af backup og recovery testen, og der skal udarbejdes en kort testrapport.</p> <p>1.6.5. Leverandøren skal på Kundens anmodning gennemføre en test af, at kravene i sikkerhedsbilaget er opfyldt.</p> <p>1.6.6. Leverandøren skal på Kundens anmodning gennemføre en</p>	<p>Kan fx ske gennem bilag 16 i K04 og tilføjelser i Appendiks I.</p>

1. Bestemmelser om driftsafvikling			
		transitionstest, og skal som en del heraf kunne verificere, at Systemet kan migreres til driftsafvikling på et særskilt driftsmiljø.	
1.7. Enhedsadministration	Formålet er at sikre kunden et detaljeret overblik over de enheder hos kunden, som leverandøren administrerer, samt at kunden på baggrund heraf har mulighed for at hjemtage administrationen eller overdrage den til tredje-mand.	<p>1.7.1. Leverandøren skal føre en fortegnelse over Kundens Enheder og specificere, hvad denne fortegnelse indeholder. Fortegnelsen skal både dække de enheder Kunden ejer og lejer.</p> <p>1.7.2. Leverandøren skal sikre, at Kundens Enheder holdes tydeligt adskilt fra tilsvarende enheder, som til enhver tid måtte befinde sig på Leverandørens faciliteter.</p> <p>1.7.3. Leverandøren skal i forbindelse med transition ud levere dokumentation af og konfigurationsfiler for Leverandørens værktøjer til enhedsadministration til Kunden.</p> <p>1.7.4. Leverandøren skal i forbindelse med transition ud oprette og udlevere administratorbrugeradgange til enhedsadministration for medarbejdere hos Kunden eller Modtagende Leverandør.</p>	Kan fx ske gennem bilag 12.a og tilføjelser i Appendiks I.
1.8. Support	Formålet er at sikre, at kunden har adgang til professionel og effektiv support.	<p>1.8.1. Leverandøren skal ved henvendelse fra Kunden yde Support inden for Aftalt Arbejdstid.</p> <p>1.8.2. Leverandøren skal stille en Service Desk til rådighed for Kunden, der, medmindre andet er aftalt, skal være indgangspunktet for Kunden med henvendelser vedrørende Support. Service Desken skal som minimum kunne modtage telefonopkald og emails.</p>	Kan fx ske gennem bilag 12.b i K04 og tilføjelser i Appendiks I.

## 1. Bestemmelser om driftsafvikling

		<p>1.8.3. Leverandøren skal sikre, at Service Desken er bemandedet med medarbejdere, der er uddannede til at varetage Support.</p> <p>1.8.4. Leverandøren skal anvende en dokumenteret proces til at registrere, behandle, kontrollere og eskalere Kundens henvendelser.</p> <p>1.8.5. Leverandøren skal anvende en dokumenteret proces til at identificere, registrere og løse Incidents.</p> <p>1.8.6. Leverandøren skal anvende en dokumenteret proces til at identificere og registrere løsninger af Problems. Leverandøren skal i den forbindelse have en ajourført status og historik for hvert enkelt Problem, som til enhver tid er tilgængelig for Kunden.</p> <p>1.8.7. Leverandøren skal ved transition ud oprette og udlevere administratorbrugeradgange til Systemet.</p>	
1.9. Drift af applikationer.	Formålet er at sikre stabil og sikker drift af applikationer, og at applikationen kan genskabes ud fra backup.	<p>1.9.1. Leverandøren skal drive Applikationen og idriftsætte nye versioner og Releases af Applikationen.</p> <p>1.9.2. Leverandøren skal administrere databaser, herunder:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Installation og opsætning af databaser.</li> <li>b. Installation af database patches.</li> <li>c. Installation af database opdateringer.</li> <li>d. Fejlretning.</li> </ol>	Kan fx ske gennem bilag 12.c i K04, samt tilføjes i Appendiks I.

1. Bestemmelser om driftsafvikling			
		<p>e. Udvidelse og modificering af databasestrukturer.</p> <p>f. Konfigurering af databaser.</p> <p>1.9.3. Leverandøren skal overvåge Applikationen og forestå backup af Applikationen, så Applikationens enkelte bestanddele kan genskabes. Tilsvarende skal Leverandøren forestå backup af databasekonfigurationer. Kunden skal have adgang til backups.</p> <p>1.9.4. Leverandøren skal etablere og afvikle faste batch-kørsler.</p>	
1.10. Drift af Infrastruktur	Formålet er at sikre stabil og sikker drift af infrastruktur.	<p>1.10.1. Infrastrukturen skal stilles til rådighed fra Leverandørens eller dennes Underleverandørs lokationer og driftscentre, og Leverandøren skal oplyse Kunden om lokationerne.</p> <p>1.10.2. Leverandøren skal levere den Infrastrukturdrift, som er nødvendig for driften af Applikationen.</p> <p>1.10.3. Leverandøren skal levere patching af Programmel og opbevaring af data i Infrastrukturen.</p> <p>1.10.4. Leverandøren skal logge og overvåge adgange til Infrastrukturen og sikre backup af Systemet. Logning skal opbevares i 13 måneder.</p> <p>1.10.5. Leverandøren skal sikre konfigurationsstyring i Infrastrukturen.</p> <p>1.10.6. Al hardware, der er dedikeret til driftsafvikling af Systemet</p>	Kan fx ske gennem bilag 12.d i K04, samt tilføjelser i Appendiks I.

1. Bestemmelser om driftsafvikling			
		for Kunden, skal ved transition ud på Kundens anmodning uden ugrundet ophold overdrages til Kunden eller destrueres.	
1.11. Drift af datacenter	Formålet er at sikre stabil og sikker drift af datacenter.	<p>1.11.1. Leverandøren skal drifte og vedligeholde datacenterfaciliteter, som Kunden kan anvende under Kontrakten. Datacenterfaciliteterne skal minimum inkludere drift og vedligeholdelse af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bygninger.</li> <li>b. Fysisk adgangskontrol.</li> <li>c. Strøm.</li> <li>d. Køling.</li> <li>e. Relativ fugtighed.</li> <li>f. Brand- og vandsikring.</li> <li>g. Kabling.</li> <li>h. Rack space.</li> </ul> <p>1.11.2. Leverandøren skal sikre, at der til Kundens gulvplads, rackskabe og rackunits er den nødvendige strøm og kabling til at drifte rackunits.</p> <p>1.11.3. Leverandøren skal sikre, at datacenterfaciliteterne er overvåget, og at der er personel til stede til enhver tid.</p> <p>1.11.4. Leverandøren skal sikre, at der er begrænset adgang til Kundens gulvplads og rackskabe, og leverandøren skal kunne dokumentere, hvem der har haft adgang.</p> <p>1.11.5. Leverandøren skal sikre, at der er plads på et separat medie til, at Kunden kan få foretaget backup af Kundens Applikation og de af Kundens data, der er op-</p>	Kan fx ske gennem bilag 12.e. i K04.

1. Bestemmelser om driftsafvikling			
		bevaret i Leverandørens datacenter. Backuppen skal opbevares på en adskilt lokation (off-site backup).	
1.12. Drift af netværk	Formålet er at sikre stabil og sikker drift af netværk.	<p>1.12.1. Leverandøren skal drifte og vedligeholde lokalnetværk (LAN og VLAN) som er relevante for løsningen, herunder kryds-felt, switches, routere, access points mv. på Kundens lokation.</p> <p>1.12.2. Leverandøren skal opdatere software, firmware mv. i netværksudstyr med aftalte intervaller eller ved opståede behov.</p> <p>1.12.3. Leverandøren skal sikre, at Kundens lokalnetværk er segmenteret i overensstemmelse med god it-skik.</p> <p>1.12.4. Leverandøren skal drifte og vedligeholde adgang til internettet fra Kundens lokalnetværk, hvis dette er relevant for løsningen.</p>	Kan fx ske gennem bilag 12.f. i K04.
1.13. Systemet og ydelserne	Formålet er at sikre, at leverandøren garanterer at levere systemet og ydelserne i henhold til lovgivningen og kontraktens krav og bestemmelser, samt at sikre kundens rettigheder til applikationen og kundens data. Derudover skal det sikre, at kunden har mulighed for at hjemtage systemet og ydelserne eller helt eller delvist at overdrage disse til professionel tredjemand uden uforholdsmæssigt store transaktionsomkostninger.	<p>1.13.1. Leverandøren skal garantere, at Ydelserne opfylder alle de i Kontrakten stillede krav og udføres i overensstemmelse med, hvad der på tidspunktet for levering må betragtes som god it-skik.</p> <p>1.13.2. Leverandøren skal garantere, at de forpligtelser, som Leverandøren varetager i henhold til Kontrakten, udføres således, at Systemet kan hjemtages af Kunden eller overdrages til tredjemand uden forudgående kendskab til Ydelserne.</p>	Kan fx ske gennem K04, bestemmelse 41.1 og 51.1.

## 1. Bestemmelser om driftsafvikling

		<p>1.13.3. Leverandøren skal garantere, at det kapacitetsbehov for Infrastrukturen, som er angivet i Leverandørens løsningsbeskrivelse ved Kontraktens indgåelse er tilstrækkeligt, og at Leverandøren stiller tilstrækkelige og kvalificerede ressourcer til rådighed.</p> <p>1.13.4. Leverandøren skal garantere at overholde gældende lovgivning, ikke krænke andres rettigheder og basere alle rapporter på konkrete og reelle data.</p> <p>1.13.5. Kunden bevarer samtlige immaterielle rettigheder til Applikationen, herunder ophavs-, database-, patent-, varemærke- og designrettigheder samt rettigheder efter markedsføringsloven, som Kunden enten havde forud for Kontraktens indgåelse eller erhverver under andre kontraktforhold, uanset hvorledes Leverandøren benytter Applikationen i forbindelse med Kontraktens opfyldelse.</p> <p>1.13.6. Kunden erhverver samtlige immaterielle rettigheder til Applikationen, som opstår i forbindelse med Kontraktens opfyldelse.</p> <p>1.13.7. Ved Kontraktens ophør, uanset årsag, er Leverandøren forpligtet til at udlevere Applikationen til Kunden i det omfang, at Applikationen findes hos Leverandøren eller dennes Underleverandører.</p> <p>1.13.8. Kunden bevarer enhver rettighed til data, som Kunden</p>	
--	--	---	--



<b>1. Bestemmelser om driftsafvikling</b>			
		enten havde før Kontraktens indgåelse eller senere erhverver uden for Kontrakten, ligesom Kunden erhverver enhver rettighed til data, som Leverandøren frembringer eller leverer, eller som i øvrigt opstår i forbindelse med Kontraktens opfyldelse.	
1.14. Udskiftning og ejerskifte ("Change of Control")	Formålet med bestemmelserne om udskiftning og ejerskifte er at forhindre, at samfundskritiske kontrakter overdrages til en ny leverandør uden kundens forudgående skriftlige samtykke. Formålet er endvidere at give kunden mulighed for at opsiges kontrakten, som følge af ændringer i leverandørens ejerforhold, herunder hvor det forventes, at sådanne ændringer vil have en væsentlig negativ indflydelse på Leverandørens muligheder for at opfylde sine kontraktuelle forpligtelser.	<p>1.14.1. Kunden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til en anden Offentlig Institution, når de opgaver, som Kunden hidtil har varetaget, overgår til en anden Offentlig Institution.</p> <p>1.14.2. Leverandøren kan ikke uden Kundens forudgående skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til tredjemand.</p> <p>1.14.3. Såfremt der i kontraktperioden, direkte eller indirekte, sker overgang af en bestemmende del af selskabskapitalen og/eller stemmerettighederne i Leverandøren, har Kunden ret til at opsiges Kontrakten helt eller delvist.</p>	Kan fx ske gennem formuleringerne i Appendix I.
1.15. Step-in rettigheder	Formålet med bestemmelsen om step-in rettigheder er, at kunden får mulighed for at afværge en væsentlig risiko for forsyningsikkerheden i relation til kontrakten i visse misligholdelsessituationer og i tilfælde af visse uforudsete hændelser. Reguleringen omfatter en ret for kunden til i disse situationer bl.a., at overtage leveringen af specifikke ydelser for en periode.	<p>1.15.1. Kunden har ret til, uagtet Kontraktens øvrige bestemmelser, at kræve at Leverandøren træffer foranstaltninger til afhjælpning af fejl og mangler, som Kunden anser for nødvendige.</p> <p>1.15.2. Kunden har ret til, uagtet kontraktens øvrige bestemmelser, at kræve, at Leverandøren eskalere sagen internt, såfremt Leverandøren efter Kundens vurdering</p>	Kan fx ske gennem formuleringerne i Appendix I.

## 1. Bestemmelser om driftsafvikling

		<p>ring ikke har truffet de nødvendige foranstaltninger for at afhjælpe fejl og mangler.</p> <p>1.15.3. Kunden har ret til, såfremt de relevante begivenheder eller omstændigheder har været dagsordenssat på et styregruppemøde, som har været eller burde have været afholdt, at udpege en midlertidig leder til ledelse af Leverandørens medarbejdere tilknyttet de berørte Ydelser.</p> <p>1.15.4. Kunden har ret til, såfremt de relevante begivenheder eller omstændigheder har været dagsordenssat på et styregruppemøde, som har været eller burde have været afholdt, at udpege en tredje mand til på vegne af Kunden at påtage sig leveringen af de berørte Ydelser eller samarbejde med Leverandøren om levering af de berørte Ydelser.</p> <p>1.15.5. Hvis situationen er akut kritisk kan Kunden eskalere sine step-in rettigheder hurtigere, og det er da ikke en forudsætning, at de relevante begivenheder og omstændigheder har været dagsordensat på et styregruppemøde.</p> <p>1.15.6. Leverandøren skal bistå Kunden eller den af Kunden udpegede tredjemand, hvis Kunden gør brug af sine step-in rettigheder, og Leverandøren må ikke forhindre eller begrænse Kundens adgang til at gøre brug af rettighederne.</p> <p>1.15.7. Tilfælde, der udløser step-in rettigheder:</p>	
--	--	--	--

## 1. Bestemmelser om driftsafvikling

		<p>a) Kunden på en rimelig måde sandsynliggør, at der foreligger en situation, der kan medføre en umiddelbar eller alvorlig trussel mod opretholdelsen af Systemets fortsatte drift;</p> <p>b) Kunden er berettiget til at ophæve Kontrakten, eller en af Parterne har opsagt Kontrakten;</p> <p>c) en handling eller undladelse fra Leverandøren, som:</p> <p>i. resulterer i en betydelig afbrydelse eller forsinkelse i levering af alle eller en del af Kontraktens Ydelser; eller</p> <p>ii. i vidt omfang forhindrer eller begrænser Kundens opfyldelse af sine forpligtelser eller funktioner;</p> <p>d) en force majeure begivenhed indtræffer, som forhindrer eller forsinker udførelsen af alle eller en del af Kontraktens Ydelser;</p> <p>e) Kunden på rimelig måde sandsynliggør, at der foreligger en nødsituation, uanset at Leverandøren ikke har misligholdt sine forpligtelser i henhold til Kontrakten;</p> <p>f) en myndighed har rådgivet Kunden til, at det er nødvendigt, at Kunden benytter sig af sine rettigheder i henhold til denne bestemmelse,</p> <p>g) Kunden med rimelighed mener, at step-in er nødvendigt</p>	
--	--	--	--

## 1. Bestemmelser om driftsafvikling

		<p>for at undgå at overtræde eventuelle lovmæssige krav</p> <p>h) Kunden ønsker at varetage en lovbestemt pligt</p> <p>i) der eksisterer en reel risiko for statens, personers, ejendommens eller miljøets sundhed eller sikkerhed.</p>	
1.16. Forpligtelser ved tvister og ophør	Formålet med disse bestemmelser er – ved tvist mellem parterne eller ophør af kontrakten – at understøtte kundens behov for, at ydelserne under kontrakten til enhver tid leveres.	<p>1.16.1. Leverandøren er ved Kontraktens hele eller delvise ophør, uanset ophørsgrunden, forpligtet til fortsat at levere de af Kontrakten omfattede Ydelser indtil Systemet er idriftsat hos Kunden selv eller hos en ny leverandør, og Kunden har Meddelt Leverandøren dette.</p> <p>1.16.2. I forbindelse med Kontraktens ophør er Kunden berettiget til med et aftalt varsel at forlænge Kontrakten på uændrede vilkår.</p> <p>1.16.3. I tilfælde af at Kunden påberåber sig Fejl eller Mangler, kan Kunden kræve, at Leverandøren igangsætter fejlretning eller afhjælpning, uagtet der er uenighed om kategoriseringen af disse. Fejlretningen eller afhjælpingen skal igangsættes uden ugrundet ophold, og uagtet om Leverandøren er uenig i Kundens indsigelser om Fejl eller Mangler (Fix first, settle later).</p> <p>1.16.4. Kunden er berettiget til at kræve levering af Ydelser, herunder implementering af ændringer, som Kunden vurderer, er kritiske for opretholdelsen af den fort-</p>	Kan fx ske gennem formuleringerne i Appendix I.

## 1. Bestemmelser om driftsafvikling

		<p>satte drift af Systemet. Leverandøren er forpligtet til at levere disse Ydelser uden ugrundet ophold, uagtet om Leverandøren er uenig i, hvorvidt Ydelsen er særskilt betalbar eller ej (Deliver first, settle later).</p> <p>1.16.5. Såfremt Leverandøren er uenig i, at Leverandøren er forpligtet til at rette eller afhjælpe de af Kunden påpegede Fejl eller Mangler, eller at Leverandøren er forpligtet til at levere de af Kunden krævede Ydelser, herunder i forhold til vilkårene hvorpå henholdsvis Fejlen eller Manglen skal rettes eller afhjælpes, eller Ydelserne kræves leveret, skal Leverandøren skriftligt orientere Kunden herom.</p>	
1.17. Bistand ved transition	Formålet med denne bestemmelse er, at en transition fra den nuværende til en ny leverandør sker gnidningsfrit og uden væsentlige forstyrrelser af driften.	<p>1.17.1. Leverandøren er ved Kontraktens hele eller delvise ophør, uanset ophørsgrunden, forpligtet til i rimeligt og nødvendigt omfang at bistå Kunden i forbindelse med Kundens hjemtagelse og/eller ved Kundens overdragelse af Kontraktens Ydelser til andre leverandører eller myndigheder.</p> <p>1.17.2. Leverandøren skal loyalt bistå Kunden i forbindelse med Kundens planlægning og gennemførelse af et eventuelt genudbud, og i den forbindelse skal Leverandøren stille de nødvendige medarbejderressourcer til rådighed. Leverandøren skal endvidere i rimeligt og nødvendigt omfang samarbejde med en eventuel ny leverandør i forbindelse med overgang af Ydelserne efter Kontraktens ophør til denne.</p>	Kan fx ske gennem formler i Appendix I.

## 1. Bestemmelser om driftsafvikling

		1.17.3. Leverandøren er forpligtet til at sikre, at Leverandørens forhold ikke direkte eller indirekte forhindrer eller begrænser Kundens muligheder for at hjemtage og/eller overdrage Kontrakten helt eller delvist.	
--	--	--	--

## 2. Bestemmelser om sikkerhed

Reguleringsområde	Formål	Bestemmelser	Operationalisering
2.1. Sikkerhed	Formålet med sikkerhedskravene er at understøtte en hensigtsmæssig regulering af et passende sikkerhedsniveau i forbindelse med leverandørens opfyldelse af kontrakten. Yderligere sikkerhedskrav tilføjes på baggrund af myndighedens konkrete risikovurdering.	<p>2.1.1. Leverandøren skal med henblik på løbende sikring af informationssikkerhed i tilknytning til levering af Ydelserne opretholde et ledelsessystem for informationssikkerhedsstyring (ISMS) efter den til enhver tid gældende version af ISO27001 eller tilsvarende (national eller international) anerkendt standard baseret på en risikostyringsproces.</p> <p>2.1.2. Leverandørens risikostyring af informationssikkerheden i forhold til Leverandørens opfyldelse af Kontrakten skal baseres på en dokumenteret og regelmæssigt opdateret risikovurdering. En ny risikovurdering skal foretages ved væsentlige ændringer.</p> <p>2.1.3. Leverandøren skal uden ugrundet ophold skriftligt orientere Kunden om alvorlige sikkerhedshændelser i relation til Kontraktens opfyldelse.</p> <p>2.1.4. Leverandøren skal uden ugrundet ophold skriftligt orien-</p>	Kan fx ske gennem K04, bestemmelse 33, bilag 14, samt tilføjes i Appendiks I.

## 2. Bestemmelser om sikkerhed

		tere Kunden om anomalier i Applikationen eller den Infrastruktur, Applikationen afvikles på.	
--	--	--	--

## 3. Bestemmelser om persondata

Reguleringsområde	Formål	Bestemmelser	Operationalisering
3.1. Persondata	Formålet med regulering af persondata er at sikre overholdelse af databeskyttelsesforordningen.	<p>3.1.1. Såfremt Leverandørens udførelse af Ydelser under Kontrakten indebærer behandling af personoplysninger, er Leverandøren forpligtet til at medvirke til at sikre, at den til enhver tid gældende persondatalovgivning og lokationslovgivning i Danmark overholdes.</p> <p>3.1.2. Før behandlingsaktiviteten starter, skal Leverandøren underskrive og opfylde databehandleraftalen, og Leverandøren er forpligtet til at sikre databehandleraftalens overholdelse hos sine eventuelle Underleverandører.</p> <p>3.1.3. Leverandøren skal skadeløsholde Kunden, såfremt Kunden bliver mødt med krav fra tredjemand som følge af, at Leverandøren i sin rolle som databehandler har overtrådt den til enhver tid gældende persondatarelige lovgivning.</p>	Kan fx ske gennem K04, bestemmelse 34, samt bilag 15 (databehandleraftale).

4. Bestemmelser om kontrol			
Reguleringsområde	Formål	Bestemmelser	Operationalisering
4.1. Revision, kontrol og audit	Formålet med regulering af kontrol er at give kunden indsigt i og mulighed for at kontrollere, om leverandøren efterlever sine forpligtelser efter kontrakten, således at kunden kan håndhæve kontrakten.	<p>4.1.1. Leverandøren skal regelmæssigt foretage egenkontrol af Leverandørens og eventuelle Underleverandørers Ydelser til Kunden.</p> <p>4.1.2. Leverandøren skal minimum én gang årligt lade et af Leverandøren udpeget revisionsfirma med anerkendt ekspertise inden for it-revision, gennemføre revision af Leverandørens Ydelser, og eventuelle Underleverandørers, hvis sådanne findes.</p> <p>4.1.3. Leverandørens eksterne revisor skal på baggrund af sin revision afgive en revisorerklæring, som Leverandøren skal videregende til Kunden senest [60] dage efter afslutningen af perioden, som er dækket af revisionen.</p> <p>4.1.4. Såfremt Leverandørens eksterne revisor i sin erklæring har fundet anledning til at afgive forbehold, bemærkninger, kommentering mv., skal erklæringen suppleres af revisors samlede revisionsgrundlag samt en af Leverandøren udarbejdet, fyldestgørende handlingsplan, som beskriver hvordan og hvornår, forholdet foreslås bragt i orden. Når forholdet er bragt i orden, skal revisor supplere sin erklæring hermed.</p>	Kan fx ske gennem K04, bestemmelse 15 og 16, samt bilag 04.e.



#### 4. Bestemmelser om kontrol

		<p>4.1.5. Kunden har ret til med et aftalt varsel at gennemføre eller lade gennemføre audit af Ydelserne, herunder med henblik på at kontrollere Leverandørens opfyldelse af Kontrakten. Såfremt Kunden har kvalificeret og underbygget grundlag for at mistænke, at Kontrakten ikke opfyldes korrekt, er Kunden berettiget til at gennemføre audit uden varsel.</p> <p>4.1.6. Leverandøren skal på aftalt tidspunkt efter transition ind og derefter med aftalt interval kunne fremvise en uafhængig revisors ISAE 3000-erklæring (eller tilsvarende revisionserklæring typegodkendt af Kunden), der afgives med en høj grad af sikkerhed for perioden siden seneste revisionserklæring, om kontroller rettet mod Leverandørens overholdelse af Kontraktens krav til sikkerhed.</p> <p>4.1.7. Leverandøren skal på aftalt tidspunkt efter transition ind og derefter med aftalt interval kunne fremvise en uafhængig revisors ISAE 3000-erklæring (eller tilsvarende revisionserklæring typegodkendt af Kunden), der afgives med en høj grad af sikkerhed for perioden siden seneste revisionserklæring, rettet mod databaseskyttelse og behandling af personoplysninger.</p>	
--	--	--	--

**digst.dk**