

## TILSLUTNINGSAFTALE FOR VIDEOKNUDEPUNKTET (VDX)

Mellem:

**Den tilsluttende part**

**Adresse**

**Postnummer og by**

**CVR-nr.**

**EAN-nr. og reference**

---

Og

MedCom

Forskerparken 10

5230 Odense M

CVR-nummer 26 91 99 91

EAN-NR. 5798002472264

- 1. Baggrund**
- 1.1 Videoknudepunktet (VDX) er en fællesoffentlig og tværsektoriel videoinfrastruktur, som stilles til rådighed for staten, regionerne og kommunerne (ejerkredsen) – herefter benævnt 'Den tilsluttede part' eller under ét 'de tilsluttede parter'.
- 1.2 VDX giver den tilsluttede part adgang til en videoinfrastruktur, der gør det muligt at oprette og afholde videomøder på tværs af videokonferenceudstyr og-infrastrukturer.
- 1.3 Denne tilslutningsaftale har til formål at beskrive de overordnede rammer for og regulere de tilsluttede parters forpligtelser og rettigheder i anvendelsen af VDX samt i forbindelse med den fællesoffentlige systemforvaltning og drift af VDX.
- 1.4 Tilslutningsaftalen indgås med MedCom som fællesoffentlig systemforvalter og driftsansvarlig for VDX inden for rammerne af offentligt/offentligt samarbejde.

- 1.5 For tilslutningen gælder generelle 'Betingelser for tilslutning til og brug af VDX', som fremgår af bilag 1, og som den tilsluttede part accepterer ved denne tilslutningsaftale.
- 1.6 I tillæg til tilslutningsaftalen skal der mellem den tilsluttende part og MedCom indgås en databehandleraftale om behandling af personoplysninger i VDX.
- 1.7 MedComs styregruppe fastlægger formålet med – samt følger udviklingen i anvendelsen af VDX og beslutter kapacitetsjusteringer.

## **2. Økonomi, priser og betaling**

- 2.1 VDX indgår i finansierings- og styringsmodellen for fællesoffentlig it-infrastruktur på sundhedsområdet og finansieres via økonomiaftalerne med regioner og kommuner samt tilslutningsafgift fra statslige myndigheder og styrelser.
- 2.2 Den nuværende finansieringsmodel fremgår af bilag 4, og den til enhver tid gældende finansieringsmodel for VDX offentliggøres på [www.medcom.dk](http://www.medcom.dk).
- 2.3 De samlede forventede udgifter til drift, vedligehold og videreudvikling og fællesoffentlig systemforvaltning- og administration fastlægges i MedComs styregruppe.
- 2.4 Tilslutningsafgiften reguleres årligt med den statsligt udmeldte pris- og lønreguleringsstakst. Regulering herudover kan kun ske efter konkret beslutning i MedComs styregruppe. Prisændringer varsles som minimum 6 måneder før ikrafttrædelse.
- 2.5 Den tilsluttede part skal for egen regning og risiko etablere og drifte egen forbindelse til VDX, herunder integrationer til egne fagsystemer via VDX API'et.
- 2.6 Hvis VDX flytter til en anden lokalitet, herunder som følge af udbud, skal den tilsluttede part selv afholde omkostninger til flytning af egen forbindelse til den nye lokalitet, med mindre MedComs styregruppe beslutter, at MedCom helt eller delvist skal dække omkostningerne.
- 2.7 Den tilsluttede part er ikke berettiget til hel eller delvis reduktion eller tilbagebetaling af betalinger for tilslutning og brug af VDX som følge af fejl og mangler ved services på VDX. Ved fejl og mangler på selve tilslutningen til VDX gælder dansk rets almindelige regler herom med de begrænsninger, der følger af afsnit 6 nedenfor.

## **3. Ikrafttræden**

- 3.1 Tilslutningsaftalen skal udfyldes og underskrives. Herefter sendes tilslutningsaftalen elektronisk til MedCom på [vdx@medcom.dk](mailto:vdx@medcom.dk).
- 3.2 Efter modtagelse underskriver MedCom en kopi og sender kopien tilbage til den tilsluttede part som bekræftelse på tilslutningen.
- 3.3 Tilslutningen træder i kraft ved MedComs bekræftelse.
- 3.4 Når tilslutningsaftalen er godkendt, bliver den tilsluttede parts tekniske kontaktperson jf. bilag 3 kontaktet for aftaler om det videre forløb.

- 3.5 Tilslutningen er bindende for den tilsluttede part og gælder fra datoen for MedComs underskrift af tilslutningsaftalen og indtil ophør i henhold til pkt. 4.

#### **4. Ophør**

- 4.1 Den tilsluttede part og MedCom kan opsige tilslutningsaftalen med et skriftligt varsel på 1 måned til en periodes udløb. MedCom kan dog tidligst opsige aftalen til næstfølgende periodes udløb, så den opsagte tilsluttede part som minimum har 7 måneder til at få etableret en alternativ løsning. En periode defineres som halvåret fra 1. januar til 30. juni og fra 1. juli til 31. december.
- 4.2 Hvis MedCom eller den tilsluttede part misligholder betingelserne væsentligt, kan tilslutningsaftalen og databehandleraftalen skriftligt ophæves uden varsel. Som udgangspunkt betragtes misbrug af VDX, manglende overholdelse af sikkerhedsmæssige henstillinger eller manglende overholdelse af forpligtelserne i databehandleraftalen og den til enhver tid gældende lovgivning om databeskyttelse samt kravene i de dokumenter, der udgør bilag til Databehandleraftalen som væsentlig misligholdelse, hvis MedCom eller den tilsluttede part ikke afhjælper misligholdelsen efter punkt 4.3 nedenfor.
- 4.3 Hvis det er muligt for MedCom eller den tilsluttede part at afhjælpe misligholdelsen inden for rimelig tid - henset til misligholdelsens alvorlighed for MedCom, den tilsluttede part og de registrerede - er MedCom eller den tilsluttede part ikke berettiget til at ophæve tilslutningsaftalen. Afhjælpningsretten er dog betinget af, at afhjælpningen imødegår de gener og følgevirkninger, som MedCom eller den tilsluttede part er påført som følge af misligholdelsen.
- 4.4 Den tilsluttede parts ophævelse af tilslutningsaftalen og databehandleraftalen indebærer ikke, at den tilsluttede part giver afkald på sin ret til at kræve erstatning, hvis betingelserne herfor er opfyldt jf. pkt. 6.
- 4.5 Tilslutningsaftalen og personoplysningerne heri slettes senest 5 år efter ophør af aftalen pga. bogføringsloven. Der henvises derudover til den gældende databehandleraftale med tilhørende bilag om VDX.

#### **5. Ændringer**

- 5.1 MedCom kan efter beslutning i MedComs styregruppe eller VDX-brugergruppen ændre betingelserne for tilslutningsaftalen ved fremsendelse af de ændrede betingelser til den tilsluttede part i rimelig tid inden ikrafttrædelse. Væsentlige ændringer er altid betinget af beslutning i MedComs styregruppe.

#### **6. Misligholdelse og erstatningsansvar**

- 6.1 MedCom er erstatningsansvarlig i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler i tilfælde af misligholdelse af tilslutningsaftalen og/eller databehandleraftalen – dog med de begrænsninger, der følger af dette pkt. 6.
- 6.2 MedComs ansvar for den tilsluttede parts tab, herunder forholdsmæssigt afslag, i forbindelse med den tilsluttede parts anvendelse af VDX er begrænset i overensstemmelse med det af MedComs styregruppe vedtagne om, at driften af VDX skal være uden omkostninger for MedCom.

- 6.3 Dette indebærer, at MedComs ansvar er begrænset i overensstemmelse med aftalen mellem MedCom og leverandøren af VDX og leverandøren af VDX-API'et, hvormed MedCom ikke kan ifalde et erstatningsansvar for den tilsluttede parts tab, der er større end det, MedCom kan videreføre til leverandøren af VDX og leverandøren af VDX-API'et.
- 6.4 Hvis det aftalte erstatningsmaksimum med leverandøren af VDX eller leverandøren af VDX-API'et ikke er tilstrækkeligt til at dække alle tilsluttede parters krav mod MedCom, nedsættes tilsluttede parters krav mod MedCom proratarisk i forhold til tilsluttede parters indbyrdes krav mod MedCom.
- 6.5 Ovenstående maksimum gælder dog ikke, hvis kravet skyldes grov uagtsomhed eller forsætlige forhold, hvor de tilsluttede parter vil kunne gøre det fulde krav gældende.
- 6.6 MedComs forpligtelse til at skadesløsholde den tilsluttede part efter nærværende afsnit gælder ikke for bøder eller sanktioner, der endeligt er pålagt den dataansvarlige i medfør af Databeskyttelsesforordningens artikel 83 eller artikel 84.

## **7. Ansvar**

- 7.1 Den tilsluttede part skal holde MedCom og driftsleverandøren skadesløs for krav fra tredjemand som følge af den tilsluttede parts krænkelse af dennes rettigheder ved eller i forbindelse med brug af VDX. Skadesløsholdelsen skal omfatte sagsomkostninger, som med rimelighed er afholdt i anledning af et krav.
- 7.2 Både MedCom og den tilsluttede part skal overholde lovgivning og anden retslig regulering, som til enhver tid gælder for personoplysninger og netværkstrafik. Den tilsluttede part er desuden ansvarlig for at medvirke til, at VDX kan overholde gældende lov-, myndigheds- og kontraktkrav i relation til Informationssikkerhed, herunder Sundheds- og Databeskyttelsesloven samt Databeskyttelsesforordningen.
- 7.3 Den tilsluttede part er ansvarlig for uden unødigt forsinkelse at give besked ved sikkerhedshændelser med relevans for VDX samt ved hændelser, som indvirker på MedComs opgave som systemforvalter for VDX. MedCom er ligeledes ansvarlig for uden unødigt forsinkelse at give den tilsluttede part besked ved sikkerhedshændelser med relevans for VDX.
- 7.4 Den tilsluttede part har ansvar for sikkerheden i eget netværk, da VDX er baseret på en fødereret sikkerhedsmodel, som forudsætter, at den tilsluttede part overholder god it-skik og egne organisatoriske og tekniske sikkerhedskrav og foranstaltninger til udstyr, netværk og adgange.

## **8. Tvister og voldgift**

- 8.1 Uenighed om forståelsen og fortolkningen af denne aftale skal forsøges afgjort mellem parterne gennem eskalation til et højere ledelsesniveau.
- 8.2 Hvis det ikke er muligt at løse tvisten i mindelighed, skal sagen anlægges og afgøres ved de almindelige domstole med Retten i Odense eller Østre Landsret som værneting.
- 8.3 Den tilsluttede part er berettiget til at stille krav om, at MedCom bistår med at forsvare den tilsluttede parts interesser i en eventuel rets- eller voldgiftssag, uagtet MedComs eventuelle indsigelser i forhold til den påberåbte misligholdelse, hvis MedComs bistand er af væsentlig betydning for varetagelsen af den tilsluttede parts interesser.

## **9. Bilag**

Til denne tilslutningsaftale knytter sig følgende bilag, som udgør en integreret del af tilslutningsaftalen:

- Bilag 1: Betingelser for tilslutning til og brug af VDX
- Bilag 2: Driftsleverandører
- Bilag 3: Kontaktpersoner
- Bilag 4: Finansieringsprincipper
- Bilag 5: VDX FSI-driftsaftale for fællesoffentlige sundheds it-løsninger
- Bilag 6: Servicemål

## **10. Underskrifter**

Tilslutningsaftalen underskrives af den tilsluttede part og MedCom, og hver part modtager et underskrevet eksemplar.

For den tilsluttende part:

**Dato**

**Titel og navn**

**Underskrift**

For MedCom

**Dato**

**Titel og navn**

**Underskrift**

# BILAG 1: BETINGELSER FOR TILSLUTNING TIL OG BRUG AF VDX

## 1. VDX generelt

- 1.1 VDX er en fællesoffentlig og tværsektoriel videoinfrastruktur, der gør det muligt at oprette og afholde videomøder på tværs af videokonferenceudstyr og-infrastrukturer.
- 1.2 Den tilsluttede parts anvendelse af VDX skal følge formålsbeskrivelsen. Den til enhver tid gældende formålsbeskrivelse for VDX findes på [www.medcom.dk](http://www.medcom.dk).
- 1.3 VDX består af en videoinfrastruktur og en række støttesystemer, herunder et VDX API for administration, booking og integration til lokale systemer og lokal brugerstyring.
- 1.4 Videokommunikation mod VDX anvender internettet som transportvej. Videokommunikationen er krypteret på nær for faste videoanlæg hos de tilsluttede parter, som ikke tillader eller har slået kryptering fra. Den tilsluttede part er her selv ansvarlig for at etablere den nødvendige sikkerhed.
- 1.5 Der gemmes ikke og tages ikke backup af selve videokommunikationen.

## 2. Governance og styringsmodel

- 2.1 VDX er en del af organisationen for systemforvaltningen af fællesoffentlige sundheds-it-løsninger (FSI).
- 2.2 Den fællesoffentlige systemforvaltning er organiseret i overensstemmelse med Governancemodellen for styregruppen for FSI – og med MedComs styregruppe som forretningsstyregruppe og med en brugergruppe, som har til opgave at følge driften og sikre den tekniske og sikkerhedsmæssige udvikling.
- 2.3 MedCom er fællesoffentlig systemforvalter for VDX. Systemforvaltningen dækker hele styrings- og forvaltningsopgaven for VDX – og er fastlagt i Governance-modellen samt i FSI-driftsaftalen for fællesoffentlige sundheds it-løsninger (bilag 5).
- 2.4 Der kan løbende foretages ændring og tilpasninger til Governance-modellen med henblik på at sikre den mest optimale systemforvaltning. Den til enhver tid gældende FSI-driftsaftale for VDX offentliggøres på [www.medcom.dk](http://www.medcom.dk)

## 3. VDX-driftsleverandører

- 3.1 MedCom indgår aftaler med leverandører om driften af VDX. Den aktuelle oversigt over leverandører fremgår af bilag 2. Den til enhver tid gældende oversigt over leverandører findes på [www.medcom.dk](http://www.medcom.dk).
- 3.2 Aftaler med driftsleverandører om driften af VDX indgås i overensstemmelse med gældende udbudsregler og gennem den governance, der er aftalt for VDX.
- 3.3 De tilsluttede parter orienteres om skift af ny driftsleverandør for VDX med mindst 3 måneders varsel.

- 3.4 Hvis den tilsluttede part ikke kan acceptere den nye driftsleverandør, kan den tilsluttede part vælge at udtræde af tilslutningsaftalen. Hvis den tilsluttede part vil udtræde af tilslutningsaftalen, skal den tilsluttede part sende meddelelse herom til MedCom senest 30 dage efter modtagelsen af MedComs skriftlige orientering om skift af driftsleverandør.
- 3.5 MedCom er ansvarlig for at indgå de nødvendige underdatabehandleraftaler med nye driftsleverandører.

#### **4. VDX API**

- 4.1 Booking af videomøder reguleres teknisk og organisatorisk i VDX-API'et.
- 4.2 VDX API'et gør det desuden muligt for de tilsluttede parter at lave integration til VDX fra egne systemer og fra egen brugerstyring - samt at brande og tilpasse videomøderum med fx eget logo.
- 4.3 Den tilsluttede part er selv ansvarlig for den løbende forvaltning, administration, dokumentation af og organisering i VDX-API'et.
- 4.4 Den tilsluttede part er selv ansvarlig for autorisation, oprettelse og nedlæggelse af brugere, herunder tildeling og modificering af rettigheder samt kontrol af adgange og brugerhandlinger.
- 4.5 Ved integration til egen brugerstyring er den tilsluttede part desuden selv ansvarlig for krav til og de tekniske og organisatoriske foranstaltninger for adgangskontrol - fx multifaktor autentifikation, log over og kontrol med afviste adgangsforsøg.
- 4.6 Der stilles værktøjer til rådighed som hjælp til den tilsluttede parts forvaltning af VDX-API'et.
- 4.7 Oplysninger om VDX API'et er tilgængelig på [www.medcom.dk](http://www.medcom.dk)

#### **5. Servicekrav og performancemål**

- 5.1 Servicemålet for driftseffektivitet er mindst 99,5% af alle årets dage. Tilgængeligheden udtrykt i % opgøres for én måned ad gangen og opgøres som:
- (Driftstiden-planlagte servicevinduer) - Nedetid / (Driftstiden-planlagte servicevinduer) X 100
- 5.2 Samlet beskrivelse af servicemål for VDX i form af tilgængelighed, reaktions- og løsnings-tider på hændelser samt besvarelestid for supporthenvendelser fremgår af bilag 6.
- 5.3 De til enhver tid gældende servicemål for VDX offentliggøres på [www.medcom.dk](http://www.medcom.dk).
- 5.4 Den tilsluttede part er ansvarlig for tilgængeligheden i eget udstyr og for, at den tilstrækkelige netværksforbindelse er til rådighed.
- 5.5 Den tilsluttede part er ansvarlig for, at de nødvendige netværksporte er åbne og konfigureret efter MedComs anvisning for korrekt afvikling af videomøder i VDX.

- 5.6 Den tilsluttede part accepterer, at MedCom eller driftsleverandøren kan afbryde eller begrænse VDX-trafik til og fra den tilsluttede part uden varsel i tilfælde af, at den tilsluttede parts opkobling til VDX bliver misbrugt. MedCom eller driftsleverandøren skal straks give den tilsluttede part skriftlig meddelelse om afbrydelsen med angivelse af årsagen. Ved misbrug forstås bl.a. forsøg på at opnå uautoriserede adgange til enten udstyr eller data (hacking/cracking) eller bevidste netværksforstyrrelser (Denial of Service). Genåbning af trafikken skal ske på den tilsluttede parts anmodning, når den tilsluttede part på fyldestgørende måde har afhjulpet årsagen til afbrydelsen.
- 5.7 MedCom modtager månedligt afrapportering på og følger op på overholdelse af servicemål og afrapporterer løbende i den governance, der er aftalt for VDX.

## **6. KPI'er for VDX**

- 6.1 MedCom afrapporterer og fastsætter gennem den aftalte governance KPI'er for VDX, som samlet set har til formål både at monitorere udvikling i VDX-anvendelsen samt i forbruget for vurdering af behov for kapacitetstilpasninger.
- 6.2 De til enhver tid gældende og aftalte VDX-KPI'er offentliggøres og kan følges på [www.medcom.dk](http://www.medcom.dk).
- 6.3 De tilsluttede parter har desuden adgang til statistik for egen organisation via VDX API'et.

## **7. Servicevinduer**

- 7.1 De til enhver tid gældende og aftalte servicevinduer for VDX offentliggøres på [www.medcom.dk](http://www.medcom.dk).
- 7.2 Varsling af servicevinduer sker gennem driftsmeddelelser til de tilsluttede parter. Dette sker normalt 14 dage før servicevinduet. Hvis servicevinduet skyldes afhjælpning af et akut problem (fx patch af zero-day-exploit), vil det tilsluttede parter blive orienteret hurtigst muligt.

## **8. Support og fejlmeldinger**

- 8.1 Den tilsluttede part er selv ansvarlig for håndtering af first level support til brugere i egen organisation.
- 8.2 VDX stiller værktøjer til rådighed, som hjælp til den tilsluttede parts overvågning af den daglige drift og som hjælp til den tilsluttede part i en fejlfindingssituation.
- 8.3 Driftsleverandøren yder teknisk second level-support for VDX til den tilsluttede part. Second level-support omfatter den fysiske videoinfrastruktur og VDX-API.
- 8.4 MedCom yder administrativ support til den tilsluttede part gennem henvendelse til [vdx@medcom.dk](mailto:vdx@medcom.dk).
- 8.5 Oplysninger om værktøjer, support og supportprincipper, henvendelse og åbningstider findes på [www.medcom.dk](http://www.medcom.dk).

## **9. Ændringsønsker**

- 9.1 MedCom opsamler løbende ændringsønsker til VDX gennem de tilsluttede parter indrapportering til [vdx@medcom.dk](mailto:vdx@medcom.dk).
- 9.2 Ændringsønskerne behandles og prioriteres i den aftalte governance for VDX og ud fra de budgetmæssige rammer.

## **10. Kontaktpersoner**

- 10.1 Den tilsluttede part skal i bilag 3 anføre oplysninger på kontaktpersoner.
- 10.2 Kontaktpersonerne vil finde anvendelse ved tilslutningen til VDX, oprettelse i administrationsmodulet og i den daglige drift af VDX. Derfor skal ændringer i kontaktpersoner fremsendes til MedCom af den tilsluttede part.
- 10.3 Overordnet kontaktperson: Den overordnede kontaktperson tegner den tilsluttede part.
- 10.4 Sikkerhedsansvarlig kontaktperson: Den sikkerhedsansvarlige kontaktperson vil være primært kontaktpunkt for MedCom ved databeskyttelsesspørgsmål og brud på persondatasikkerheden, herunder ved kritiske fejl og sårbarheder samt ved mistanke herom. Den sikkerhedsansvarlige kontaktperson vil årligt modtage kopi af it-revisionsrapport.
- 10.5 Teknisk ansvarlig kontaktperson: Den teknisk ansvarlig kontaktperson er primær kontaktperson og teknisk ansvarlig for den tilsluttede parts tilslutning til og brug af VDX, herunder for oprettelse af og opfølgning på brugere. Den teknisk ansvarlige kontaktperson vil modtage driftsmeddelelser ved almindelige afvigelser fra normal drift og ved kritiske fejl og sårbarheder samt ved mistanke herom.
- 10.6 Servicedesk og vagt: Servicedesken vil modtage driftsmeddelelser ved almindelige afvigelser fra normal drift og ved kritiske fejl og sårbarheder samt ved mistanke herom.

## **11. Tilsyn**

- 11.1 MedCom vil årligt få gennemført en ISAE3000-erklæring af SDN, herunder VDX af uafhængig revisor for at sikre, at MedCom og driftsleverandører lever op til Databeskyttelseslov og GDPR samt relevante sikkerhedskrav og tilhørende systemer. Erklæringen behandles i MedComs styregruppe – og fremsendes herefter til de tilsluttede parter.
- 11.2 MedCom vil årligt få indhentet generelle erklæringer eller alternative rapporter fra VDX-driftsleverandørerne. Kontroller udført af driftsleverandører vil i relevant sammenhæng indgå efter inklusive-metoden i MedComs ISAE3000-erklæring.

## BILAG 2: DRIFTSLEVERANDØRER

### 1. Driftsleverandører

1.1. MedCom har efter afholdt offentligt EU-udbud om drift, service og support af VDX-infrastrukturen inkl. licensanskaffelse indgået aftale med:

1.2. Kontraktholder:

Nuuday – TDC Erhverv A/S  
Teglholmsgade 1  
2450 København SV  
Danmark  
CVR: 40075291

1.3. Underleverandør inden for datacenter og drift:

Netic A/S  
Alfred Nobels Vej 27  
9220 Aalborg Ø  
Danmark  
CVR: 26762642

### 2. Udviklingsleverandør

MedCom har indgået SKI-aftale 02.17 om support og vedligehold af programmet til VDX-API'et med tilhørende services med ATEA A/S, der anvender KvalitetsITs som underleverandør:

ATEA A/S  
Lautrupvang 6  
2750 Ballerup  
CVR: 25511484

KvalitetsIT A/S  
Mindet 2  
8000 Århus C  
Danmark  
CVR: 38163264

## **BILAG 3: KONTAKTPERSONER**

**Overordnet kontaktperson / Direktør / CEO**

**Titel og navn**

**Mobiltelefon**

**E-mail**

**Sikkerhedsansvarlig kontaktperson**

**Titel og navn**

**Mobiltelefon**

**E-mail**

**Teknisk ansvarlig kontaktperson**

**Titel og navn**

**Mobiltelefon**

**E-mail**

**Servicedesk og vagt**

**Mobiltelefon**

**E-mail**

**Dato** Den 16-01-26  
**Navn** MedCom  
**Email** medcom@medcom.dk

---

## Principper for finansiering af SDN (Sundhedsdatanettet), VDX (videoknudepunktet) og KIH (hjemmemonitoreringsdatabase)

Finansieringen af driften af 'Sundhedsdatanettet' (herefter SDN), 'Videoknudepunktet' (herefter VDX) og Hjemmemonitoreringsdatabase (herefter KIH) baseres på følgende principper:

### Princip 1

Driften skal være uden omkostninger for MedCom. Det betyder, at følgende omkostninger skal dækkes af de parter, der tilslutter sig:

- Omkostninger til driftsoperatør, herunder husning, driftsafvikling, teknisk support til tilsluttende netværk, overvågning og sikkerhedslogning.
- MedComs administrative omkostninger ved tilslutning, statistik og vedligeholdelse af aftaler
- Teknisk udvikling og vedligeholdelse, herunder udskiftning og opgradering af teknisk udstyr og teknologisk tilpasning til nye services

### Princip 2

For alle tilsluttede organisationer betales en årlig tilslutningsafgift til dækning af de centrale driftsudgifter. Den årlige tilslutningsafgift differentieres på følgende måde:

- Kommuner og regioner betaler i 2026 en årlig afgift på 27,3 mio. kr. ekskl. moms til SDN/ VDX og KIH. Beløbet fordeles ligeligt mellem parterne og opkræves hos Indenrigs- og Sundhedsministeriet via finanslovskonto §16.55.01.70
- Private it-leverandører betaler en årlig og delvis anvendelsesafhængig tilslutningsafgift til SDN, som er baseret på halvårslige opgørelser over den faktiske gennemsnitlige benyttelse af SDN (gennemsnit af ind- og udgående trafik fra egen SDN-forbindelse til SDNs knudepunkt):
  - < 0,5 gigabyte pr. uge: Gratis tilslutningsafgift
  - > 0,5 gigabyte pr. uge: 15.800 kr. ekskl. moms
- Øvrige SDN-tilsluttede parter, herunder statslige myndigheder og styrelser betaler årligt kr. 15.800 ekskl. moms
- Statslige myndigheder og styrelser betaler herudover årligt kr. 15.800 ekskl. moms ved tilslutning til VDX

- Grønland og Færøerne betaler årligt et driftsbidrag på 25 øre pr. indbygger ved tilslutning til SDN
- Grønland og Færøerne betaler årligt et driftsbidrag på 25 øre pr. indbygger ved tilslutning til VDX

### Princip 3

Etablering af MPLS-forbindelse til SDNs knudepunkt via SDN-kontrakten finansieres direkte af den tilsluttede part selv.

### Princip 4

SDN-tilslutningen af de nuværende VANS-udbydere og sundhed.dk sker uden tilslutningsomkostninger for parterne.

### Princip 5

Driften skal økonomisk hvile i sig selv, og anvendelsen af de opkrævede midler indgår som selvstændig post i MedComs revisorpåregnede regnskab.

De fastsatte tilslutningsafgifter reguleres årligt med den statsligt udmeldte pris- og lønreguleringstakst.

Regulering herudover kan kun ske efter konkret beslutning i MedComs styregruppe og under hensyntagen til budgetprocedurer hos parterne.

| Dato            | Versionshistorik   |
|-----------------|--|
| <b>13.02.03</b> | <i>Vedtaget af MedComs styregruppe den 13. februar 2003.</i>   |
| <b>14.12.04</b> | <i>Revideret af MedComs styregruppe den 14. december 2004 (reduktion af tilslutningsafgift).</i>   |
| <b>15.12.05</b> | <i>Revideret af MedComs styregruppe den 15. december 2005 (finansiering af døgnovervågning).</i>   |
| <b>04.03.10</b> | <i>Revideret af MedComs styregruppe den 4. marts 2010 (prisreduktion som følge af ny kontrakt).</i>  |
| <b>11.10.12</b> | <i>Revideret af MedComs styregruppe den 11. oktober 2012 (videokonference som service på SDN).</i>   |
| <b>14.12.14</b> | <i>Tiltrådt i MedComs formandskab den 14. december 2014 (KIH-database jf. ØA2015 og PL-regulering).</i>  |
| <b>03.11.16</b> | <i>Revideret af MedComs styregruppe den 3. november 2016 (konsekvenser af gennemførte udbud for SDN og VDX og øgede krav til forvaltning og Informationsikkerhed).</i> |

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>13.12.17</b> | <i>Revideret af MedComs styregruppe den 13. december 2017 (som konsekvens af, at SDN/VDX og KIH Databasen fra og med 2018 indgår i finansierings- og styringsmodellen for fællesoffentlige sundheds-it-infrastrukturer med FMK og NSP).</i>   |
| <b>23.09.20</b> | <i>Revideret af MedComs styregruppe den 23. september 2020 (SDN/VDX og KIH fremgår nu samlet svarende til den samlede ramme som aftalt i økonomiaftalerne og gentaget i Finansloven. Tilslutningsafgifter til SDN for private it-leverandører og øvrige fremgår direkte inkl. PL-regulering samt til VDX for statslige myndigheder og styrelser).</i>         |
| <b>04.01.21</b> | <i>Administrativ ændring foretaget af MedCom på baggrund af de af MedComs styregruppe godkendte årlige budgetter for SDN/VDX og KIH -samt PL-regulering af tilslutningsafgifter til SDN og VDX.</i>   |
| <b>03.01.22</b> | <i>Administrativ ændring foretaget af MedCom på baggrund af de af MedComs styregruppe godkendte årlige budgetter for SDN/VDX og KIH – samt PL-regulering af tilslutningsafgifter til SDN og VDX. Desuden fremgår versionshistorikken nu sidst i dokumentet.</i>   |
| <b>01.08.22</b> | <i>Administrativ ændring foretaget af MedCom på baggrund af godkendelse af udvidet formålsbeskrivelse for VDX den 1. juni 2022. Ændringen består i en beskrivelse af finansieringsmodellen for Grønland og Færøernes tilslutning til SDN og VDX.</i>  |
| <b>03.01.23</b> | <i>Administrativ ændring foretaget af MedCom på baggrund af de af MedComs styregruppe godkendte årlige budgetter for SDN/VDX og KIH -samt PL-regulering af tilslutningsafgifter til SDN og VDX. Den årlige afgift for kommuner og regioner forventes justeret med godkendelse af Finanslov 2023.</i>  |
| <b>16.05.23</b> | <i>Administrativ ændring foretaget af MedCom med tilretning af den årlige afgift for kommuner og regioner efter godkendelsen af Finanslov 2023.</i>   |
| <b>04.01.24</b> | <i>Administrativ ændring foretaget af MedCom på baggrund af de af MedComs styregruppe godkendte årlige budgetter for SDN/VDX og KIH -samt PL-regulering af tilslutningsafgifter til SDN og VDX.</i>   |
| <b>03.01.25</b> | <i>Administrativ ændring foretaget af MedCom på baggrund af de af MedComs styregruppe godkendte årlige budgetter for SDN/VDX og KIH -samt PL-regulering af tilslutningsafgifter til SDN og VDX. Der er under princip 2 lavet 2 separate bullits for Grønland og Færøernes driftsbidrag til henholdsvis SDN og VDX for at undgå eventuelle misforståelser.</i> |
| <b>16.01.26</b> | <i>Administrativ ændring foretaget af MedCom på baggrund af de af MedComs styregruppe godkendte årlige budgetter for SDN/VDX og KIH -samt PL-regulering af tilslutningsafgifter til SDN og VDX.</i>   |

## **BILAG 5: FSI-DRIFTSÅFТАLE FOR VDX**

*FSI-driftsaftalen for VDX offentliggøres på [www.medcom.dk](http://www.medcom.dk).*

## BILAG 6: SERVICEMÅL FOR VDX

### 1. Indledning

Dette bilag indeholder et overblik over gældende servicemål for VDX. Bilaget er baseret på gældende kontrakt med VDX-leverandøren.

### 2. Servicemål for tilgængelighed

Drift af VDX i Datacenter og managed services er servicemål på 99,5 % tilgængelighed som følger:

| Services          | Servicemål |
|-------------------|------------|
| VDX-infrastruktur | 99,5 %     |

### 3. Servicemål for linjekvalitet, Oppetid og CPU-belastning – Netværksløsning

Servicemålet er, at 99,5 % af alle målte transaktioner, opfylder baseline for linjekvalitet, oppetid på VPN-tunnel og CPU-belastning.

Linjekvalitet, Oppetid og CPU-belastning for de enkelte transaktionstyper har et servicemål om ikke at overstige baseline for Linjekvalitet, Oppetid og CPU-belastning som følger:

| Udvalgte transaktioner | Baseline for Linjekvalitet, Oppetid og CPU-belastning                  |
|------------------------|--|
| Linjekvalitet          | 99,5% af garanteret Linjekvalitet                                      |
| Oppetid på VPN-tunnel  | 99,5%  |
| CPU-belastning         | Maksimalt overstige 80% belastning målt gennemsnitligt over 5 minutter |

### 4. Servicemål for operativsystem, Virtualisering og CPU-belastning – Managed services

Servicemålet er, at 99,5 % af alle målte services opfylder baseline for oppetiden som følger:

| Udvalgte services på servere i drift           | Baseline for oppetid af services                                    |
|--|---|
| Operativsystem                                 | 99,5%   |
| Virtualisering (HyperV, VMware eller lignende) | 99,5%   |
| CPU-belastning                                 | Maksimalt overstige 80% belastning målt gennemsnitligt over 1 minut |

### 5. Servicemål for besvarelsestid

Service Desk hos VDX-leverandøren har et servicemål om tilgængelighed og besvarelse af henvendelser som følger:

| Type af henvendelse            | Aftalt besvarelsestid |
|--------------------------------|-----------------------|
| Telefonisk                     | 1 minut               |
| Elektronisk (e-mail, web, mv.) | Inden for 1 minut     |

Servicemålet er, at 95 % af alle henvendelser (uanset kontaktform) besvares inden for besvarelsestiden.

## 6. Servicemål for reaktionstid for påbegyndt løsning af Incidents

Servicemål for reaktionstid er som følger:

| Incident-kategori   | Reaktionstid            |
|---------------------|-------------------------|
| 1: Kritisk          | <i>Maks 30 minutter</i> |
| 2: Væsentlig        | <i>Maks 30 minutter</i> |
| 3: Mindre væsentlig | <i>4 timer</i>          |
| 4: Uvæsentlig       | <i>3 Arbejdsdage</i>    |

Reaktionstid for Incidents i kategori 1 – 3 gælder døgnet rundt, det vil sige at VDX-leverandøren skal melde tilbage inden for Servicemålet for reaktionstid, selv hvis det er uden for Aftalt Arbejdstid.

Servicemålet er, at reaktionstiden overholdes for 95 % af de indrapporterede Incidents.

## 7. Servicemål for løsningsstid for Incidents

Servicemålet er, at løsningsstiden overholdes for 95 % af de indrapporterede Incidents.

| Incident-kategori   | Løsningsstid            |
|---------------------|-------------------------|
| 1: Kritisk          | <i>4 timer</i>          |
| 2: Væsentlig        | <i>8 timer</i>          |
| 3: Mindre væsentlig | <i>Næste arbejdsdag</i> |
| 4: Uvæsentlig       | <i>10 arbejdsdage</i>   |

Løsningsstid for Incidents i kategori 1-3 gælder døgnet rundt, dvs. at VDX-leverandøren skal arbejde uden ophør, indtil Incidentet er løst, hvis andet ikke er aftalt med MedCom.

## 8. Servicemål for reaktionstider for Change request og service Request

| Request               | Reaktionstid        |
|-----------------------|---------------------|
| Change kritisk/haste  | <i>30 minutter</i>  |
| Change standard       | <i>1 Arbejdsdag</i> |
| Service kritisk/haste | <i>4 timer</i>      |
| Service standard      | <i>8 timer</i>      |