

TILSLUTNINGSAFTALE FOR KOMMUNAL IDENTITETSSLØRING

Mellem:

Kommune *Skrivefelt*

Adresse *Skrivefelt*

Postnummer og by *Skrivefelt*

CVR-nr. *Skrivefelt*

Og

MedCom

Forskerparken 10

5230 Odense M

CVR-nummer 26 91 99 91

EAN-NR. 5798002472264

1. Baggrund

- 1.1 Kommunalt Identitetssløring System (KIS) er et fælles kommunalt system som understøtter visning af logoplysninger med identitetssløring af sundhedsansatte i overensstemmelse med sundhedslovens § 42 c, logbekendtgørelsen samt autorisationslovens bekendtgørelse om autoriserede sundhedspersoners patientjournaler.
- 1.2 Denne tilslutningsaftale har til formål at beskrive de overordnede rammer for og regulere forpligtelser og rettigheder i anvendelsen af KIS samt i forbindelse med systemforvaltningen og driften af KIS.
- 1.3 Tilslutningsaftalen indgås mellem en kommune og MedCom som systemforvalter og driftsansvarlig for KIS.
- 1.4 For tilslutningen gælder generelle 'Betingelser for tilslutning til og brug af KIS', som fremgår af bilag 1, og som kommunen accepterer ved denne tilslutningsaftale.

- 1.5 MedCom bliver en del af Digital Sundhed Danmark, som etableres i medfør af lov nr. 1758 af 29. december 2025 om Digital Sundhed Danmark.
Når MedComs rettigheder og pligter i medfør af loven overføres til Digital Sundhed Danmark, bliver Digital Sundhed Danmark uden videre aftalepart på nærværende aftale. Dette vil ikke herudover medføre indholdsmæssige ændringer til aftalen. Tidspunktet for overgangen fra MedCom til Digital Sundhed Danmark vil fremgå af en bekendtgørelse, som Indenrigs- og Sundhedsministeriet udsteder i medfør af lovens § 29
- 2. Økonomi, priser og betaling**
- 2.1 Selve driften og vedligeholdet af KIS indgår i den fællesoffentlige model for finansiering af it-infrastrukturer på sundhedsområdet.
- 3. Ikrafttræden**
- 3.1 Tilslutningsaftalen skal udfyldes og underskrives. Herefter sendes tilslutningsaftalen elektronisk til MedCom på KIS@medcom.dk.
- 3.2 Efter modtagelse underskriver MedCom en kopi og sender kopien tilbage til kommunen som bekræftelse på tilslutningen.
- 3.3 Tilslutningen træder i kraft ved MedComs bekræftelse.
- 3.4 Når tilslutningsaftalen er godkendt, bliver kommunens tekniske kontaktperson jf. bilag 3 kontakttet for aftaler om det videre forløb.
- 3.5 Tilslutningen er bindende for kommunen og gælder fra datoen for MedComs underskrift af tilslutningsaftalen og indtil ophør i henhold til pkt. 4.
- 4. Ophør**
- 4.1 Kommunen 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 kommune 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 kommunen misligholder betingelserne væsentligt, kan tilslutningsaftalen skriftligt ophæves uden varsel. Som udgangspunkt betragtes misbrug af KIS og manglende overholdelse af sikkerhedsmæssige henstillinger som væsentlig misligholdelse.
- 4.3 Hvis det er muligt for MedCom eller kommunen at afhjælpe misligholdelsen inden for rimelig tid - henset til misligholdelsens alvorlighed for MedCom, kommunen - er MedCom eller kommunen ikke berettiget til at ophæve tilslutningsaftalen. Afhjælpningsretten er dog betinget af, at afhjælpningen imødegår de gener og følgevirkninger, som MedCom eller kommunen er påført som følge af misligholdelsen.
- 4.4 Kommunens ophævelse af tilslutningsaftalen indebærer ikke, at kommunen giver afkald på sin ret til at kræve erstatning, hvis betingelserne herfor er opfyldt jf. pkt. 6.
- 4.5 Tilslutningsaftalen slettes senest 5 år efter ophør af aftalen pga. bogføringsloven.

5. Ændringer

- 5.1 MedCom kan efter beslutning i forretningsstyregruppen for KIS eller brugergruppen ændre betingelserne for tilslutningsaftalen ved fremsendelse af de ændrede betingelser til kommunen i rimelig tid inden ikrafttrædelse. Væsentlige ændringer er altid betinget af beslutning i forretningsstyregruppen for KIS.

6. Misligholdelse og erstatningsansvar

- 6.1 MedCom er erstatningsansvarlig i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler i tilfælde af misligholdelse af tilslutningsaftalen - 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 KIS er begrænset i overensstemmelse med det af forretningsstyregruppen vedtagne om, at driften af KIS-servicen skal være uden omkostninger for MedCom.
- 6.3 Dette indebærer, at MedComs ansvar er begrænset i overensstemmelse med aftalen mellem MedCom og leverandørerne af KIS, hvormed MedCom ikke kan ifalde et erstatningsansvar for den tilsluttede parts tab, der er større end det, MedCom kan videreføre til leverandørerne af KIS.
- 6.4 Hvis det aftalte erstatningsmaksimum med leverandørerne af KIS, ikke er tilstrækkeligt til at dække alle tilsluttede parter krav mod **MedCom**, nedsættes tilsluttede parter krav mod MedCom proratarisk i forhold til tilsluttede parter 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.

7. Ansvar

- 7.1 Kommunen skal holde MedCom og driftsleverandøren skadesløs for krav fra tredjemand som følge af kommunens krænkelse af dennes rettigheder ved eller i forbindelse med brug af FK- Sløring. Skadesløsholdelsen skal omfatte sagsomkostninger, som med rimelighed er afholdt i anledning af et krav.
- 7.2 Både MedCom og kommunen skal overholde lovgivning og anden retslig regulering.
- 7.3 Kommunen er desuden ansvarlig for at medvirke til, at KIS kan overholde gældende lov-, myndigheds- og kontraktkrav i relation til Informationssikkerhed.
- 7.4 Kommunen er ansvarlig for uden unødigt forsinkelse at give besked ved sikkerhedshændelser med relevans for KIS samt ved hændelser, som indvirker på MedComs opgave som systemforvalter for KIS.
- 7.5 MedCom er ligeledes ansvarlig for uden unødigt forsinkelse at give den kommunen besked ved sikkerhedshændelser med relevans for KIS.
- 7.6 Kommunen har ansvar for sikkerheden i eget netværk at overholde 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 Kommunen er berettiget til at stille krav om, at MedCom bistår med at forsvare kommunens 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 kommunens 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 KIS
- Bilag 2: Driftsleverandører
- Bilag 3: Kontaktpersoner
- Bilag 4: Servicemål

10. Underskrifter

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

For den tilsluttende part:

Dato **Skrivefelt**

Titel og navn **Skrivefelt**

Underskrift **Skrivefelt**

For MedCom

Dato **Skrivefelt**

Titel og navn *Direktør Lars Hulbæk*

Underskrift **Skrivefelt**

BILAG 1: BETINGELSER FOR TILSLUTNING TIL OG BRUG AF KIS

1. KIS generelt

- 1.1 KIS er et fælleskommunalt identitetssløringssystem
- 1.2 KIS anvendes at oprette og administrere sløringer af kommunalt sundhedsansatte
- 1.3 KIS udstilles som en endepunktskrypteret service på Sundhedsdatanettet (SDN).

2. Governance og ændringsønsker

- 2.1 MedCom er fællesoffentlig systemforvalter og driftsansvarlig for KIS.
- 2.2 KIS er organiseret med en forretningsstyregruppe og en brugergruppe
- 2.3 MedCom opsamler løbende ændringsønsker til KIS gennem indrapportering til KIS@medcom.dk.
- 2.4 Ændringsønskerne behandles og prioriteres i den aftalte governance for KIS og inden for de budgetmæssige rammer.

3. KIS-driftsleverandører

- 3.1 MedCom indgår aftaler med leverandører om KIS. Den aktuelle oversigt over leverandører fremgår af bilag 2. Den til enhver tid gældende oversigt over leverandører findes på www.medcom.dk.
- 3.2 Aftaler med driftsleverandører om driften af KIS indgås i overensstemmelse med gældende udbudsregler og gennem den governance, der er aftalt for KIS.
- 3.3 Kommunen orienteres om skift af ny driftsleverandør for KIS med mindst 3 måneders varsel.
- 3.4 Hvis kommunen ikke kan acceptere den nye driftsleverandør, kan kommunen vælge at udtræde af tilslutningsaftalen. Hvis kommunen vil udtræde af tilslutningsaftalen, skal kommunen sende meddelelse herom til MedCom senest 30 dage efter modtagelsen af MedComs skriftlige orientering om skift af driftsleverandør.

4. Ansvar

- 4.1 Kommunen er ansvarlig for tildeling og vedligehold af egne brugerkonti og konti i KIS. Brugerkonti gør brug af FK-Adgangsstyring ved login.
- 4.2 Ved integration til egen brugerstyring er kommunen desuden selv ansvarlig for krav til og de tekniske og organisatoriske foranstaltninger for adgangskontrol - fx multifaktor autentifikation, log over og kontrol med afviste adgangsforsøg.

5. Teknisk tilslutning

- 5.1 Kommunikation med KIS gør brug af HTTPS.
- 5.2 Det er en forudsætning, at kommunen er tilsluttet SDN.

6. Servicekrav og performancemål

- 6.1 Servicemålet for driftseffektivitet er mindst 99,4% af alle årets dage. Tilgængeligheden udtrykt i % opgøres for én måned ad gangen og opgøres som:

$$\text{Driftseffektivitet (procent)} = \frac{\text{Tilgængelig driftstid}}{\text{Aftalt driftstid}} \cdot 100\%$$

- 6.2 Samlet beskrivelse af servicemål for KIS i form af tilgængelighed, reaktions- og løsningsstider på hændelser samt besvarelsestid for supporthenvendelser fremgår af bilag 4.
- 6.3 De til enhver tid gældende servicemål for KIS offentliggøres på www.medcom.dk.
- 6.4 Kommunen er ansvarlig for tilgængeligheden i eget udstyr og systemer og for, at den tilstrækkelige netværksforbindelse er til rådighed.

Kommunen accepterer, at MedCom eller driftsleverandøren kan afbryde eller begrænse KIS-trafik til og fra kommunen uden varsel i tilfælde af, at kommunens opkobling til KIS bliver misbrugt. MedCom eller driftsleverandøren skal straks give kommunen 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 kommunens anmodning, når årsagen til afbrydelsen er blevet afhjulpnet på fyldestgørende måde.

- 6.5 MedCom modtager månedligt afrapportering på og følger op på overholdelse af servicemål og afrapporterer løbende i den governance, der er aftalt for KIS.
- 6.6 MedCom afholder løbende driftsmøder.

7. KPI'er for KIS

- 7.1 MedCom monitorerer udvikling i anvendelsen af KIS

8. Servicevinduer

- 8.1 De til enhver tid gældende og aftalte servicevinduer for KIS offentliggøres på www.medcom.dk.
- 8.2 Varsling af servicevinduer sker gennem driftsmeddelelser til kommunen. Dette sker normalt 14 dage før servicevinduet. Hvis servicevinduet skyldes afhjælpning af et akut problem (fx patch af zero-day-exploit), vil kommunen blive orienteret hurtigst muligt.

9. Support og fejlmeldinger

- 9.1 Kommunen er ansvarlig for håndtering af first level-support til brugere i egen organisation.
- 9.2 MedCom gør driftsstatus for KIS tilgængelig på SDN som hjælp til kommunens egen overvågning.
- 9.3 MedCom yder inden for normal arbejdstid second level-support om KIS til kommunen gennem henvendelse til KIS@medcom.dk.

- 9.4 Oplysninger om support og supportprincipper, henvendelse og åbningstider findes på www.medcom.dk.

10. Kontaktpersoner

- 10.1 Kommunen skal i bilag 3 anføre oplysninger på kontaktpersoner.
- 10.2 Kontaktpersonerne anvendes ved tilslutningen til KIS, oprettelse i KIS og i den daglige drift af KIS. Derfor skal ændringer i kontaktpersoner fremsendes til MedCom af kommunen.
- 10.3 Overordnet kontaktperson: Den overordnede kontaktperson tegner kommunen.
- 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.
- 10.5 Teknisk ansvarlig kontaktperson: Den teknisk ansvarlig kontaktperson er primær kontaktperson og teknisk ansvarlig for kommunens tilslutning til og brug af KIS, 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.

BILAG 2: DRIFTSLEVERANDØRER

1. Leverandører

- 1.1. MedCom har indgået aftale om udvikling og vedligehold samt hosting og drift af programmet til KIS med:

MultiMed A/S
Storhaven 12
7100 Vejle
CVR 19 40 37 40

BILAG 3: KONTAKTPERSONER

Overordnet kontaktperson / Direktør / CEO

Titel og navn *Skrivefelt*

Mobiltelefon *Skrivefelt*

E-mail *Skrivefelt*

Sikkerhedsansvarlig kontaktperson

Titel og navn *Skrivefelt*

Mobiltelefon *Skrivefelt*

E-mail *Skrivefelt*

Teknisk ansvarlig kontaktperson

Titel og navn *Skrivefelt*

Mobiltelefon *Skrivefelt*

E-mail *Skrivefelt*

Servicedesk og vagt

Mobiltelefon *Skrivefelt*

E-mail *Skrivefelt*

BILAG 4: SERVICEMÅL

Backup

Difference Backup hver nat.

Fuld backup 1 gang i ugen.

Log backup hver 10. minut.

Backup ligges lokalt på serveren og kopieres til netværks storage.

Der gemmes backup så det er muligt at gå 14 dage tilbage.

Servicemål for aftalen

Tilgængelighed

Miljø	SLA Niveau	Tilgængelighed	Driftstid	Noter
Driftsmiljø	Guld	99,4%	24x7	Servicevindue: 1 gang pr. måned
Testmiljø	Guld	99,4%	24x7	Efter behov

Servicemål for tilgængelighed

Herunder specificeres hvordan der måles på det pågældende system for at sikre en korrekt måling af systemets tilgængelighed.

Servicemål: Tilgængelighed	
Navn	Tilgængelighed
KPI	Systemets tilgængelighed.
Servicemål krav	Se afsnit 6.1

Måleprocedure	MultiMed's målemetode Oppetid måles ved at en agent kan tilgås på serveren. En forbindelse betegnes nede hvis én eller flere af følgende forhold er gældende: • Det er ikke muligt at oprette forbindelse til Agent på serveren. • Det er ikke muligt at oprette forbindelse via ICMP. • Agenten svarer ikke inde for 30 sekunder. Tilgængelighed: D- Driftstid i minutter U = Utilgængelighed i minutter Tilgængeligheden opgøres som: $\frac{(D - U) \times 100\%}{D}$ hvor D er driftstid og U er utilgængelighed. Driftstid er den aftalte driftstid minus aftalt nedetid (herunder aftalte servicevinduer). Utilgængelighed er nedetid minus nedetid som Kunden eller Kundens tredjepart er ansvarlig for, og som derfor ikke kan tilskrives Leverandøren. Utilgængelighed beregnes fra det tidspunkt utilgængeligheden opstår jf. ovenstående til normal drift er reetableret og systemet igen er tilgængeligt.
Måleenhed	Alle tider måles i minutter
Udføres:	Månedligt
Rapportering af	I den månedlige rapportering — senest d. 5. i hver måned. Rapporten skal indeholde en gennemgang af aftalte servicemål. I tilfælde af, at målene ikke er nået, skal der endvidere være en begrundelse (årsager), samt en redegørelse for, hvad MedCom har gjort og vil gøre for at sikre overholdelse.

Reaktionstider og løsningsstider

Påvirkning af bruger	Prioritet
Problem der forhindrer en delmængde eller alle aktive brugere i at anvende Systemet.	1
Problem, der påfører brugere unødvendigt ekstraarbejde. Problem hvor alle væsentlige funktioner er fungerende, men hindrer brugere i at anvende Systemet optimalt.	2

Service mål for fejlretning/løsnings tid

Service mål: Fejlretning/løsnings tid	
Navn	Fejlretning/løsnings tid
KPI	Løsnings tid fra incident konstateres til incident er løst
Formål	Incidents forhindrer brugerne i at udføre de ønskede opgaver og medfører derfor produktionstab, prestigetab, økonomiske tab, mv. For at minimere tab for forretningen sættes der grænser for løsnings tiden på incidents.
Service mål krav	Prioritet 1 = hurtigst muligt og mindre end 4 timer Prioritet 2 = hurtigst muligt
Måleprocedure	Løsnings tiden måles fra incident registreres hos Leverandøren (efter henvendelse fra en kunde, alarm fra overvågning eller at Leverandøren med rette burde have opdaget dette e) til incidentet er løst. De incidents, som overgives til tredjepart eller overgår til Change eller Problem Management, indgår kun i målingen med det tidsforbrug, som Leverandøren er ansvarlig for. Genåbnes en sag, nulstilles løsnings tidsmåling ikke.
Måleenhed	Løsnings tid i minutter.
Udføres	Månedligt.
Rapportering af	den månedlige rapportering.

Servicevinduer

Servicevinduer er planlagte tidsrum, hvor aftalens parter samt evt. underleverandører kan foretage vedligeholdende arbejde. Tid forbrugt i forbindelse med rettidigt varslede servicevinduer vil blive fratrasket driftstiden i relation til måling af tilgængelighed jf. pkt. 6.1.

Database optimering efter behov og aftale med Kunden. Opslag vil ikke være tilgængelig under optimering pga. index re-build. Der laves efter behov database vedligeholdelse mellem kl. 00:00 og 06:00. Vedligeholdelsen udføres på sådan en måde at påvirker driften mindst muligt.

Hvis der ønskes ekstraordinære servicevinduer, skal dette aftales med Kunden, der henter godkendelse fra relevante myndigheder og systemejere.

Proces for ændringer (Changes)

Changes er til en hver tid underlagt de fælles offentlige change processer og vil følge de fastlagte servicevinduer herfor.

Changes som genererer nedetid for brugerne SKAL ligge i et servicevindue.

MedCom har ansvaret og den koordinerende rolle i forhold til udmelding og godkendelse af changes/servicevinduer i forhold til brugergrupper og andre relevante interessenter på systemet.