

# Servicebeskrivelse for Statens HR

Januar 2025



# Indhold

---

<b>1. Indledning og beskrivelse af løsningen</b>	<b>3</b>
1.1 Forretningsområdet	3
1.2 Institutioner og brugere	4
1.3 Funktionalitet	4
1.4 Driftsmodel	4
1.5 Vejledninger	4
<b>2. Ansvarsdeling mellem parterne</b>	<b>5</b>
2.1 Generel ansvarsdeling	5
2.2 Virkning af ophør	7
<b>3. Dataansvar</b>	<b>8</b>
3.1 Cirkulæreskrivelse	8
<b>4. Servicemål</b>	<b>9</b>
4.1 Servicemål	9
4.2 Tilgængelighed	9
4.3 Driftsstatus	9
<b>5. Nøglekontroller</b>	<b>10</b>
5.1 Beskrivelse af nøglekontroller	10
<b>6. Bruger- og rettighedsstyring</b>	<b>12</b>
6.1 Beskrivelse af primære og sekundære brugere	12
6.2 Brugeradministration	12
6.3 Særlige adgange	13
6.4 Eksterne adgange	13
<b>7. Forretningsnødplaner</b>	<b>14</b>
7.1 Forretningsnødplaner	14
7.2 Lokale nødplaner	14

---

# 1. Indledning og beskrivelse af løsningen

---

Økonomistyrelsen stiller Statens HR til rådighed for statslige og selvejende institutioner. Servicebeskrivelsen for Statens HR fastsætter ansvar og forpligtelser for Økonomistyrelsen og institutionerne, og beskriver rollefordelingen mellem institutionen, Økonomistyrelsen og Økonomistyrelsens leverandør af løsningen.

---

## 1.1 Indledning

Servicebeskrivelsen for Statens HR supplerer den generelle servicebeskrivelse for de fælles digitale løsninger i staten.

Den generelle servicebeskrivelse fastsætter Økonomistyrelsens overordnede og tværgående rolle samt ansvarsfordelingen mellem Økonomistyrelsen og institutionen for en række forhold, der er ens på tværs af løsningerne, hvorimod vilkår og betingelser for at anvende de enkelte digitale løsninger fremgår af de specifikke servicebeskrivelser.

## 1.2 Forretningsområdet

Statens HR er et fællesstatsligt, digitalt HR-system, som i overensstemmelse med gældende lovgivning og overenskomster understøtter enkel og juridisk korrekt personaleadministration.

Statens HR sikrer digital understøttelse af arbejdsgange, registrering og vedligehold af organisations- og medarbejderdata i ét system på tværs af staten.

Statens HR er en del af det statslige systemlandskab. Statens HR sender og modtager personaleadministrative data til og fra en række andre it-systemer, herunder følgende fællesstatslige digitale løsninger:

- Statens Lønløsning
- Navision Stat
- Campus

Derudover integrerer Statens HR til andre statslige løsninger, herunder CPR-registret samt til en række lokale fagsystemer. Integration fra Statens HR til lokale fagsystemer håndteres lokalt af institutionerne. Løsningen udstiller data, som kan anvendes til disse integrationer, men data fra lokale fagsystemer kan ikke føres tilbage til Statens HR.

### 1.3 Institutioner og brugere

Økonomistyrelsen stiller Statens HR til rådighed for statslige og selvejende institutioner.

Statslige institutioner er forpligtede til at anvende løsningen.

Det er frivilligt for selvejende institutioner at anvende Statens HR.

### 1.4 Funktionalitet

Statens HR understøtter HR-processer inden for:

- Ansættelse
- Personaleadministration
- Fraværsadministration
- Fratrædelser
- Organisationsstruktur
- Rapportering
- Effekthåndtering.

### 1.5 Driftsmodel

Økonomistyrelsen stiller Statens HR til rådighed som en applikationservice baseret på leverandørens standardssystem. Økonomistyrelsen og institutionerne har derfor begrænsede muligheder for individuelle tilpasninger af løsningen.

### 1.6 Vejledninger

Vejledninger til Statens HR bliver publiceret og løbende opdateret på Økonomistyrelsens hjemmeside.

## 2. Ansvarsdeling mellem parterne

Økonomistyrelsen har det overordnede ansvar for at udvikle og vedligeholde Statens HR. Dette afsnit omhandler den øvrige ansvarsdeling mellem institutionen, Økonomistyrelsen og leverandøren.

### 2.1 Generel ansvarsdeling

Den generelle ansvarsdeling mellem Økonomistyrelsen og institutionerne, der anvender Statens HR, er beskrevet i tabel 2.1 nedenfor.

Der er i den generelle ansvarsdeling ikke indarbejdet eventuelle opgavesplit og aftaler mellem institutioner og Statens Administration eller andre shared service-centre/administrative fællesskaber, som f.eks. Statens It.

**Tabel 2.1**

**Skema over ansvarsdeling**

Element	Økonomistyrelsen	Institutionen
<b>Produktstrategi</b>	Økonomistyrelsen fastlægger strategi for udvikling af Statens HR.	Ikke relevant.
<b>Udvikling og vedligehold</b>	Økonomistyrelsen er ansvarlig for at vedligeholde og videreudvikle Statens HR.	Institutionen er ansvarlig for at indrapportere fejl og ændringsønsker til Økonomistyrelsen. Repræsentanter fra ministerområderne deltager i Økonomistyrelsens brugerfora med henblik på sparring om udviklingen af løsningen.
<b>Drift</b>	Økonomistyrelsen fører kontrol med, at leverandøren leverer en sikker og stabil drift, herunder lever op til de servicemål, der er fastlagt i kontrakten.	Institutionerne skal til hver en tid have en navngiven driftsansvarlig som meldes ind til Økonomistyrelsen. Den driftsansvarlige er den primære kontaktperson for Økonomistyrelsen og er forpligtet til at følge op på henvendelser.
<b>Applikationsforvaltning</b>	Økonomistyrelsen er ansvarlig for i samarbejde med leverandøren at implementere releases med ny funktionalitet.	Institutionen er ansvarlig for at videreforme relevant materiale og viden om releases og ny funktionalitet til lokale brugere.
<b>Dokumentation</b>	Økonomistyrelsen er ansvarlig for at sikre, at leverandøren lever op til sine forpligtelser om at udarbejde og vedligeholde dokumentation, samt at den leverede dokumentation tilpasses statens behov. Økonomistyrelsen er ansvarlig for, at brugervejledninger udarbejdes og vedligeholdes.	Institutionen sikrer, at den institutionsspecifikke dokumentation, som f.eks. organisationsoplysninger, er ajourført. Institutionen sørger for at udarbejde materiale om relevante lokale forretningsgange, der skal supplere Statens HRs procesbeskrivelser. Derudover er institutionen ansvarlig for at dokumentere

**Tabel 2.1**  
**Skema over ansvarsdeling**

Element	Økonomistyrelsen	Institutionen
		ansættelsesretligt og personaleadministrativt materiale, beslutninger og handlinger mv. i institutionens eget journalsystem.
<b>Brugeradministration</b>	Økonomistyrelsen foretager løbende revision og kontrol af løsningens privilegerede brugere (Globale administratorer). Økonomistyrelsen tildeler rollen lokal administrator til institutionens medarbejdere på bestilling fra institutionen.	Institutionens lokale administratorer varetager den lokale brugeradministration i institutionen. Institutionen varetager den lokale kontrol og revision af løsningens brugere. Det vil sige, at institutionen løbende skal gennemgå de tildelte roller i løsningen, og vurdere om de pågældende roller stadig er relevante for de tilknyttede brugere.
<b>Support</b>	Statens Administration og Økonomistyrelsen varetager 1. og 2. linje support af Statens HR via Serviceportalen hos Statens Administration. Økonomistyrelsen kan yderligere eskalere supportsager til leverandøren.	Institutionens lokale superbrugere og lokaladministratorer samt effektadministratorer varetager den lokale support. Institutionen er ansvarlig for, at den lokale support har de nødvendige kompetencer. Det er kun lokale supportfunktioner, som må indrapportere supportsager om Statens HR i Serviceportalen. Slutbrugere må således ikke indrapportere sager.
<b>Uddannelse</b>	Økonomistyrelsen udbyder i samarbejde med Statens Administration uddannelse i Statens HR via Campus som en selvstændig ydelse mod betaling efter institutionens bestilling.	Institutionen er ansvarlig for at tilmelde egne brugere til relevante kurser eller foretage sidemandsoplæring.
<b>Sikkerhed</b>	Økonomistyrelsen har ansvar for at sikre, at leverandøren lever op til sine forpligtelser om at understøtte den nødvendige sikkerhed i anvendelsen, samt gældende dansk og EU lovgivning.	Institutionen sikrer, at opsætning og anvendelse af løsningen overholder relevant lovgivning og revisionskrav.
<b>GDPR</b>	Økonomistyrelsen påser og kontrollerer, at leverandøren efterlever databeskyttelsesforordningen. Leverandøren er i henhold til den indgåede kontrakt forpligtet til at sikre, at Statens HR understøtter databeskyttelsesforordningen (GDPR).	Institutionen er ansvarlig for, at de data og de behandlingsaktiviteter, som institutionen foretager i Statens HR, tilrettelægges i overensstemmelse med GDPR-reglerne. Herunder har institutionen et særligt ansvar for at undgå at indtaste persondata af kategorien følsomme personoplysninger i Statens HR.
<b>Sletning</b>	Økonomistyrelsen er ansvarlig for, at Statens HR lever op til de gældende regler om sletning af data.	Institutionen er ansvarlig for, at data som institutionen behandler som dataansvarlig behandles i overensstemmelse med gældende regler om sletning af data.
<b>It-revision</b>	Økonomistyrelsen faciliterer samarbejdet med Rigsrevisionen, når denne henvender sig om it-revision af Statens HR.	Ikke relevant.
<b>Udbud</b>	Økonomistyrelsen gennemfører udbud i henhold til gældende	Ikke relevant.

Tabel 2.1

## Skema over ansvarsdeling

Element	Økonomistyrelsen	Institutionen
	regler og informerer om det via Økonomistyrelsens hjemmeside.	
<b>Licens</b>	Økonomistyrelsen sørger for via en rammekontrakt med leverandøren, at der er hjemmel til at anvende Statens HR, herunder institutionernes licensbrug.	Institutionen er ansvarlig for at sikre overensstemmelse mellem data i SLS og Statens HR således at grundlaget for licensafregning er korrekt.
<b>Lokale integrationer</b>	Økonomistyrelsen stiller grænsefladen CIP (Central Integrations Platform) og LFS (Lokale Fagsystemer) til rådighed for institutionerne. Grænsefladen stiller data til rådighed til brug for lokale integrationer.	Institutionen er ansvarlig for eventuelle integrationer til lokale fagsystemer.
<b>Lokale robotter</b>	Økonomistyrelsen godkender opsætning af lokale robotter.	Institutionen er forpligtet til at lade eventuel opsætning af lokale robotter godkende ved Økonomistyrelsen. Ved opdatering af applikationen har institutionen ansvaret for at justere opsatte robotter i det omfang, dette skulle blive nødvendigt.

## 2.2 Virkning af ophør

Der gælder ingen særlige vilkår for virkningen af et ophør.

## 3. Dataansvar

---

Statens HR er omfattet af en cirkulæreskrivelse for fælles dataansvar, som sikrer en klar ansvarsfordeling på persondataområdet mellem Økonomistyrelsen og de institutioner, som benytter de fællesstatslige digitale løsninger.

---

### 3.1 Cirkulæreskrivelse

Økonomistyrelsen har i samarbejde med Datatilsynet udarbejdet '[Cirkulæreskrivelse om fælles dataansvar vedrørende Økonomistyrelsens fællesoffentlige systemer](#)'. Cirkulæreskrivelsen gælder generelt for de statslige og selvejende institutioner, der anvender de digitale løsninger, som Økonomistyrelsen stiller til rådighed jf. regnskabsbekendtgørelsens § 11, stk. 2.

Cirkulæreskrivelsen sikrer en dokumenteret og klar ansvarsdeling mellem Økonomistyrelsen og institutionerne efter databeskyttelsesforordningens artikel 26 om fælles dataansvar. Institutionerne er helt overordnet ansvarlig for de data, som de selv placerer i løsningerne, og for de processer, der ligger lokalt hos institutionen.

Cirkulæreskrivelsen betyder blandt andet, at der ikke skal udarbejdes en databehandleraftale mellem den enkelte institution og Økonomistyrelsen, samt at Økonomistyrelsen er ansvarlig for sikkerheden i de omfattede digitale løsninger.

[Læs mere om fælles dataansvar for de fællesstatslige digitale løsninger på oes.dk](#)



## 4. Servicemål

---

En række servicemål og krav til driften af Statens HR sikrer en stabil systemydelse over for institutionerne.

---

### 4.1 Servicemål

Servicemålene for support i Statens HR følger Økonomistyrelsens generelle mål for behandling af supportsager, som fremgår af den generelle servicebeskrivelse.

### 4.2 Tilgængelighed

Den aftalte driftstid for Statens HR er 24 timer i døgnet, 365 dage om året, bortset fra tidspunkter med servicevinduer.

Tilgængeligheden kan i kortere perioder være begrænset af annoncerede servicevinduer, f.eks. ved indlæsning af en ny version.

### 4.3 Driftsstatus

I tilfælde af, at Statens HR er utilgængelig inden for normal arbejdstid eller i tilfælde af fejl, der er kritiske for normal drift, giver Økonomistyrelsen særskilt besked om det på Økonomistyrelsens hjemmeside under 'Driftsstatus'. Det gælder også servicevinduer, hvor det af 'Driftsstatus' vil fremgå, hvorvidt løsningen kan anvendes i tidsrummet for servicevinduet. I det omfang det er relevant, kommunikerer det i et banner i løsningen.

Visse processer i Statens HR vil blive påvirket af servicevinduer hos de løsninger, som Statens HR integrerer med. Særligt driftsstatus på Statens Lønløsning kan påvirke HR-medarbejderen.

## 5. Nøglekontroller

Økonomistyrelsen sikrer, at der bliver gennemført en række nøglekontroller relateret til Statens HR, der skal sikre en sikker og korrekt drift.

### 5.1 Beskrivelse af nøglekontroller

Nøglekontroller i Statens HR udgør de vigtigste kontroller, der knytter sig til sikker og korrekt drift af løsningen, som Økonomistyrelsen har ansvaret for. Nøglekontrollerne relateret til Statens HR knytter sig blandt andet til, at data ikke er ændret af uvedkommende, samt foranstaltninger, der sikrer, at brugere af Statens HR kun har adgang til data, som de har et arbejdsbetinget behov for at tilgå.

Af tabel 5.1. og 5.2 nedenfor fremgår en liste over nøglekontroller knyttet til Statens HR. Tabel 5.1 dækker systemunderstøttede nøglekontroller, dvs. automatiske sikkerhedsforanstaltninger, der er indbygget i systemet.

**Tabel 5.1**

**Automatiserede nøglekontroller, som Økonomistyrelsen sikrer gennemført**

Kontrolmål	Beskrivelse
Brugerstyring og adgangsrettigheder	Statens HR sikrer funktionsadskillelse, så en personaleadministrativ proces ikke kan gennemføres alene.
Brugerstyring og adgangsrettigheder	Statens HR sikrer funktionsadskillelse i modulet HR sag, så en medarbejder ikke kan agere opretter og godkender af egen sag.
Verifikation og dataintegritet	Statens HR sikrer, at en 2. godkender i en personaleadministrativ proces ikke kan ændre i data.
Verifikation og dataintegritet	Statens HR sikrer, at lokale administratorer og HR-medarbejdere alene er berettiget til at se og ændre data tilknyttet institutionens egne medarbejdere.
Verifikation og dataintegritet	Statens HR sikrer et revisionsspor på ændringer, hvoraf det fremgår, hvad der er ændret, hvornår og af hvem.
Logning og tjek af afvigelser	Statens HR sikrer logning af hvem, der tilgår løsningen.
Logning og tjek af afvigelser	Statens HR sikrer logning af brugeroprettelser og rettighedstildelinger.

Tabel 5.2 dækker manuelle, herunder it-afhængige nøglekontroller, som Økonomistyrelsen sikrer gennemført. It-afhængige kontroller er kontroller, der har en automatiseret del og en manuel del, hvor den manuelle del er afhængig af den automatiserede del.

**Tabel 5.2****Manuelle, herunder it-afhængige nøglekontroller, som Økonomistyrelsen sikrer gennemført**

Kontrolmål	Beskrivelse
Styring af it-sikkerhed	Økonomistyrelsen fører kontrol med backuppens anvendelighed.
Styring af it-sikkerhed	Økonomistyrelsen gennemgår og tester beredskabsplanen for systemet.
Styring af it-sikkerhed	Økonomistyrelsen fører kontrol med, at implementerede ændringer i it-systemet overholder den gældende informationssikkerhed.
Styring af it-sikkerhed	Økonomistyrelsen fører kontrol med leverandørens revisionserklæring.
Styring af it-sikkerhed	Økonomistyrelsen gennemgår sikkerhedsopdateringer for at sikre, at alle planlagte opdateringer, herunder sikkerhedsopdateringer, er implementeret.
Styring af it-sikkerhed	Økonomistyrelsen fører kontrol med det opsatte logningsniveau. Det kontrolleres, om logningsniveauet er afstemt med Økonomistyrelsens forretningsbehov.
Styring af it-sikkerhed	Økonomistyrelsen fører kontrol med, at der ikke er persondata i test-miljøet.
Brugerstyring og adgangsbrettigheder	Økonomistyrelsen fører kontrol med, om globale administratorer er autoriseret til rollen.
Logning og tjek af afvigelse	Økonomistyrelsen fører kontrol med handlinger foretaget af globale administratorer, som kan påvirke lønnen.

Ud over de nøglekontroller, som Økonomistyrelsen sikrer gennemført, har institutionen ansvar for lokalt at fastlægge og efterleve tilstrækkelige egne, interne kontroller. Se Økonomistyrelsens hjemmeside for vejledninger til intern kontrol. Vejledningerne bliver løbende udbygget.

For at understøtte institutionens kontrolarbejde, stiller Økonomistyrelsen en række standardrapporter til rådighed. Se Økonomistyrelsens hjemmeside for det samlede overblik over standardrapporter til intern kontrol.

[Læs mere om intern kontrol og find rapportoversigten på ocs.dk](#)

## 6. Bruger- og rettighedsstyring

---

Administrationen af brugeradgange og brugerrettigheder for Statens HR skal sikre nem adgang for autoriserede brugere og forhindre uautoriseret adgang til systemet.

---

### 6.1 Beskrivelse af primære og sekundære brugere

De primære brugere af Statens HR er personaleledere og HR-medarbejdere hos de tilknyttede institutioner samt medarbejdere, der står for at udlevere og indsamle effekter, som f.eks. telefoner og id-kort, hos de tilknyttede institutioner.

Personaleledere benytter Statens HR til at bestille og bemyndige institutionens HR-funktion til at udføre opgaver samt til – ved hjælp af selvbetjening – at tilgå oplysninger om eget kontor, tidsbegrænsede stillinger, barsel etc.

For institutioner, som Statens Administration servicerer, bruger lønmedarbejdere i Statens Administration desuden Statens HR til at behandle serviceanmodninger om lønadministration for institutionen.

Øvrige medarbejdere i institutionen er sekundære brugere og har også adgang til løsningen. Sekundære brugere har adgang til egne data, som de i begrænset omfang har mulighed for at opdatere.

### 6.2 Brugeradministration

De medarbejdere, der har rollen lokal administrator, varetager brugeradministration i den enkelte institution.

Økonomistyrelsens globale administratorer tildeler rollen lokal administrator efter institutionens bestilling heraf i Serviceportalen.

De lokale administratorer har rettigheder til at tildele og fjerne en række roller i den pågældende institution, som f.eks. HR-medarbejder og effektmedarbejder.

Når medarbejdere ved ansættelse oprettes i løsningen, vil de automatisk blive oprettet som brugere og kan dermed tilgå løsningen og blandt andet se egne data og oplysninger om organisationen.

Medarbejdere, der oprettes i løsningen som ledere, får automatisk tildelt rettigheder i en lederrolle, så de kan tilgå information om de medarbejdere, de har ansvar for.

Global eller lokal administrator tildeler manuelt alle øvrige systemroller.

Institutionerne er selv ansvarlige for at følge op på og kontrollere egne brugerroller, mens Økonomistyrelsen er ansvarlig for at følge op på globale administratorer.

### 6.3 Særlige adgange

Institutionen kan i enkelte tilfælde gives adgang til testmiljøet i forbindelse med test af funktionalitet. Der må udelukkende anvendes fiktive data i miljøerne.

### 6.4 Eksterne adgange

Økonomistyrelsen administrerer de adgange, som leverandøren har brug for med henblik på at kunne administrere og supportere løsningen. Leverandøren og underleverandør har herudover adgang til testmiljøer.

## 7. Forretningsnødplaner

---

Forretningsnødplanerne gælder, hvis det ikke er muligt at arbejde normalt i Statens HR, fordi systemet er utilgængeligt i længere tid. Institutionen skal selv afgøre, hvornår egne nødplaner skal iværksættes.

---

### 7.1 Forretningsnødplaner

Skulle der opstå et systemnedbrud, som resulterer i, at Statens HR ikke er tilgængeligt, må institutionerne overgå til manuelle processer for at oprette medarbejdere i de løsninger, der skal modtage medarbejderdata. Derudover må institutionerne håndtere de øvrige opgaver relateret til personaleadministration manuelt.

Det betyder, at institutionen:

- opretter nyansatte manuelt i Statens Lønløsning og kommunikationen til Statens It, Campus og Statens Administration (eller lokale lønmedarbejdere) foregår ad andre kanaler end via Statens HR.
- håndterer ændringer og fratrædelser manuelt i Statens Lønløsning og kommunikationen til Statens Administration (eller lokale lønmedarbejdere) foregår ad andre kanaler end via Statens HR.
- skriver ansættelsesbreve og andre breve relateret til personaleadministration manuelt.
- håndterer oprettelser og ændringer i øvrige systemer manuelt.

### 7.2 Lokale nødplaner

Den enkelte institution er selv ansvarlig for at fastlægge nødvendige foranstaltninger internt, herunder ansvarsfordeling, retningslinjer og konkrete arbejdsgange, i det tilfælde, at institutionen skal gennemføre manuelle arbejdsgange som følge af, at Statens HR er utilgængelig i længere tid.

Det er ligeledes op til den enkelte institution at afgøre, hvornår det er nødvendigt at iværksætte lokale nødplaner. Institutionen skal afveje omkostningen ved at iværksætte nødplanen mod generne ved at afvente, at løsningen igen er i normal drift.

Institutionen bør i alle tilfælde følge med i den driftsstatus, som Økonomistyrelsen løbende opdaterer. Heraf fremgår det, hvilke tiltag Økonomistyrelsen har igangsat og den forventede tidshorisont herfor.

oes.dk