



ØKONOMISTYRELSEN

Servicebeskrivelse for kreditkort

Marts 2020

2020

Indhold

1. Indledning og beskrivelse af løsningen	3
1.1 Forretningsområdet	3
1.2 Kunder og brugere	4
1.3 Funktionalitet	4
2. Ansvarsdeling mellem parterne	5
3. Dataansvar	7
4. Servicemål og ydelsesbeskrivelse	8
4.1 Servicemål	8
4.2 Tilgængelighed	8
4.3 Driftsstatus	8
5. Nøglekontroller og tilhørende rapporter	9
5.1 Beskrivelse af nøglekontroller	9
6. Bruger- og rettighedsstyring	11
6.1 Beskrivelse af primære og sekundære brugere	11
6.2 Brugeradministration	11
6.3 Eksterne adgange	12
6.4 Leverandørstyring	12
6.5 Vejledninger, rolle/rettighedsbeskrivelser og blanketter	12
7. Forretningsnødplaner	13
7.1 Forretningsnødplaner	13
7.2 Lokale nødplaner	13
7.3 Driftsstatus	13

1. Indledning og beskrivelse af løsningen

Servicebeskrivelsen giver statslige og selvejende kunder indsigt i, hvilke services og forpligtelser, der er gældende, ligesom der redegøres for ansvarsdelingen mellem kunden og Økonomistyrelsen.

Statens anvendelse af kreditkort sker gennem en kontrakt, hvor kreditkortydelse leveres af den private leverandør, som Økonomistyrelsen efter udbud har indgået kontrakt med. Institutionerne får gennem kontrakten adgang til forskellige former for kreditkort: Fysiske kreditkort, rejsekonti og virtuelle indkøbskonti. Der er også adgang til en række faciliteter, herunder en digital løsning til bestilling og administration af kortene.

Økonomistyrelsen er således ikke selv leverandør af kreditløsningen, men har gennem udbuddet af kontrakten afløftet udbudsforpligtelsen for de omfattede institutioner og sikret dem adgang til de forskellige kreditkortydelse og -faciliteter, som de har behov for, ligesom Økonomistyrelsen har stillet de relevante krav, herunder til sikkerhed.

1.1 Forretningsområdet

Kontrakten om kreditkort er indgået mellem Økonomistyrelsen og leverandøren, p.t. SEB Kort Bank, Danmark, filial af SEB Kort Bank AB, Sverige (SEB Kort). Der er ikke noget kontraktforhold mellem den enkelte institution og leverandøren.

Institutionerne oprettes hos leverandøren som aftagere af kreditkort under kontrakten. I den forbindelse skal institutionens tegningsberettigede underskrive de fornødne dokumenter, herunder fuldmagt til levering af transaktionsdata, og afgive en række oplysninger om institutionen, herunder om dens såkaldte ”reelle ejere”. Kopi af pas eller kørekort skal vedlægges. Dette beder SEB Kort institutionen om.

SEB Kort leverer efter aftale daglige transaktionsfiler til institutionernes rejse- og udlægssystem, og sender en månedlig faktura, som institutionerne skal betale inden for betalingsfristen. Herudover har institutionen adgang til alle institutionens transaktioner, og den enkelte kortindehaver til sine egne transaktioner.

1.2 Kunder og brugere

Kunderne er følgende institutioner:

1. Statsinstitutioner
2. Selvejende institutioner, der er optaget på bevillingslovene med en driftsbetilling på lige fod med de egentlige statsinstitutioner
3. Statsfinansierede selvejende institutioner
4. Selvejende institutioner, hvor vedkommende fagminister har besluttet, at den selvejende institution skal være omfattet af statslige regnskabsregler

De nævnte institutioner skal, hvis de anvender kreditkort, aftage dem under Økonomistyrelsens kontrakt. Det følger af Finansministeriets ”Cirkulære om anvendelse af betalingskort” (CIR nr. 24 af 20/04/2010) – herefter betalingskortcirkulæret, som er uddybet i en [tilhørende vejledning](#). Der er i betalingskortcirkulæret fastsat en aftagepligt for de nævnte institutioner, ligesom der er pligt til som absolut hovedregel at anvende firmahæftende kreditkort.

Københavns Kommune, som havde tilsluttet sig Økonomistyrelsens udbud, aftager også kreditkort under kontrakten, men er som kommune ikke omfattet af de statslige regler i betalingskortcirkulæret, men af egne regler.

Brugerne er i denne servicebeskrivelse administratorer, som typisk er medarbejdere hos kunderne.

Kortindehavere hos kunderne betragtes ikke som brugere i denne servicebeskrivelse.

1.3 Funktionalitet

De kreditkort, som er tilgængelige under kontrakten, er baseret på standardiserede løsninger på markedet. Det betyder, at der under den nugældende kontrakt anvendes kreditkort fra SEB Kort med en funktionalitet, der i udgangspunktet er den samme som for de kort, som anvendes af andre store virksomheder.

Dog er der i kontrakten indbygget forskellige udvidelser og begrænsninger i den funktionalitet, som kreditkort i almindelighed har, for at understøtte bl.a. digital og effektiv administration i staten.

2. Ansvarsdeling mellem parterne

Afsnittet indeholder en beskrivelse af ansvarsfordelingen mellem institutionerne og Økonomistyrelsen.

Den generelle ansvarsdeling mellem kunderne og Økonomistyrelsen er beskrevet i skemaet nedenfor.

Der er i den generelle ansvarsdeling ikke indarbejdet evt. opgavesplit og aftaler mellem kunderne og Statens Administration eller eventuelle andre shared-service-centre/administrative fællesskaber.

Tabel 2.1
Skema over ansvarsdeling

Element	Økonomistyrelsen	Kunden
Produktstrategi	Fastlægger strategien for kreditkort i forhold til kontrakt, leverandør, ydelser, afgrænsning til andre kontrakter m.v.	Har mulighed for at levere input til Økonomistyrelsens fastlæggelse af strategien
Udvikling og vedligeholdelse	<p>Har ansvar for at følge op på, at leverandøren udvikler og vedligeholder kreditkortløsningen i.o.m. kontrakten</p> <p>Har ansvar for at vurdere eventuelle videreudviklingsønsker fra institutionerne, herunder om institutionen selv skal betale herfor. Har ansvar for i givet fald at bestille udviklingsydelser og sikre implementering og test</p>	<p>Har ansvar for at give Økonomistyrelsen meddelelse, hvis institutionen oplever, at kreditkortløsningen ikke er tilstrækkeligt udviklet eller vedligeholdt</p> <p>Har mulighed for at fremsætte videreudviklingsønsker til Økonomistyrelsens vurdering</p> <p>Har ansvar for at medvirke til kravstilling, implementering og test af egne ønsker</p>
Dokumentation	Følger op på, at der i samarbejde med leverandøren udarbejdes kortbestemmelser og anden relevant dokumentation	-
Sikkerhed	<p>Stiller de relevante krav til sikkerhed og følger gennem kontraktsstyringen op på, at leverandøren opfylder de til enhver tid værende krav og lovgivning, jf. kontrakten</p> <p>Følger op på, at leverandøren opdaterer sikkerheden i tak med det til enhver tid værende trusselbillede.</p> <p>Indhenter årligt ledelses- og revisorerklæring fra leverandøren</p>	<p>Har ansvar for egne processer, efterlevelse af statslige eller andre stedlige regler om betalingsforretninger i sin brug af kreditkortene</p> <p>Har ansvar for at give Økonomistyrelsen meddelelse om sikkerhedshændelser relateret til kreditkortene</p>
Support	<p>Følger op på, at leverandøren lever op til kontraktens bestemmelser om support, bl.a. på grundlag af rapportering og faste driftsmøder.</p> <p>Overvåger løbende, om supporten er tilstrækkelig</p>	<p>Har ansvar for at give Økonomistyrelsen meddelelse, hvis institutionen oplever leverandørens support som utilstrækkelig.</p> <p>Har ansvar for at følge op på eventuelle indsigelsessager.</p>

Tabel 2.1
Skema over ansvarsdeling

Element	Økonomistyrelsen	Kunden
Uddannelse og vejledninger	Følger op på, at leverandøren lever op til bestemmelserne i kontrakten om uddannelse af brugere m.v. og om vejledning i brugen af leverandørens løsning. Har ansvar for tilstrækkelig vejledning om priser og anvendelse, herunder cirkulærets bestemmelser	Har ansvar for at give Økonomistyrelsen meddelelse, hvis institutionen oplever leverandørens eller Økonomistyrelsens vejledning som utilstrækkelig
Drift	Følger op på, at leverandøren lever op til kontraktens bestemmelser og krav til drift og rapportering på de faste driftsmøder	Har ansvar for at give Økonomistyrelsen meddelelse, hvis institutionen oplever fejl eller driftsforstyrrelser, som ikke er rettet/adresseret af leverandøren
Brugeradministration	Følger op på, at leverandøren lever op til kontraktens bestemmelser om administration af kreditkort	Har ansvar for at oprette, ændre og nedlægge kort samt øvrig administration ved korrekt anvendelse af leverandørens administrationsløsning Ansvarlig for løbende kontrol og vedligeholdelse af tildelte rettigheder til at tilgå administrationsløsningen
Udbud	Varetager udbud, herunder krav til ydelser, sikkerhed og overholdelse af relevant lovgivning Afholder udgifterne til udbuddet	Har mulighed for at fremsætte ønsker over for Økonomistyrelsen til udbuddet, herunder ønsker og krav til ydelser og implementeringsplan

3. Dataansvar

For kreditkortene er der ikke nogen databehandlerkonstruktion. Økonomistyrelsen har derfor ikke indgået og skal heller ikke indgå databehandleraftale med SEB Kort.

Kreditkortkontrakten er en tjenesteydelseskontrakt indgået med en finansiel virksomhed, hvor leverandøren, i det omfang denne behandler personoplysninger i forbindelse med opfyldelsen af kontrakten, i henhold til de persondataretlige regler er *dataansvarlig* i forhold til denne behandling og disse personoplysninger.

Det er således leverandøren, der afgør, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler, der behandles personoplysninger i forbindelse med leverandørens opfyldelse af kontrakten.

Leverandøren er på den baggrund ikke *databehandler* for Økonomistyrelsen eller for institutionerne.

Økonomistyrelsen behandler heller ikke nogen data i forbindelse med kreditkort og er heller ikke *databehandler* for institutionerne.

De fleste institutioner ønsker at få leveret transaktionsdatafiler til deres rejse- og udlægssystem. Det kræver, at institutionen giver særskilt samtykke hertil, fordi institutionens oplysninger leveres til en tredjepart. I den forbindelse beder SEB Kort institutionen om at underskrive en såkaldt tredjepartsfuldmagt.

4. Servicemål og ydelsesbeskrivelse

Afsnittet indeholder servicemål for Økonomistyrelsens løsninger.

4.1 Servicemål

SEB Kort stiller et servicecenter til rådighed for support og rådgivning, som kan kontaktes inden for aftalte tidsrum telefonisk, på mail og via administrationsløsningen. Derudover yder SEB Kort akut support, som er døgntilgængelig telefonisk til brug i nødsituationer, fx hvor en institution eller en kortindehaver har brug for at spærre kreditkortet.

SEB Kort rapporterer månedligt i form af opgørelser over antal henvendelser til servicecenteret med specifikation af, hvad henvendelserne vedrørte. Rapporteringen drøftes på driftsmøderne mellem Økonomistyrelsen og SEB Kort.

4.2 Tilgængelighed

Det er forudsat, at kreditkortene kan anvendes døgnet rundt alle årets dage.

Der er ikke defineret specifikke ”opetid” for løsningen, da sådanne er vanskelige at måle, primært fordi kortene anvendes bredt i mange forskellige lande, og der kan være tale om lokale fejl og nedbrud.

SEB Kort rapporterer månedligt til Økonomistyrelsen, om der har været konstateret fejl og driftsforstyrrelser samt om leverandørens håndtering heraf. Driftseffektiviteten rapporteres i form af opgørelser med specifikation af datagrundlag for beregningen, herunder dato og klokkeslæt for evt. nedbrud samt redegørelse for fejlenes karakter og hvorledes disse er afhjulpet.

Rapporteringen drøftes på driftsmøderne mellem Økonomistyrelsen og SEB Kort.

4.3 Driftsstatus

SEB Kort oplyser institutionerne om driftsstatus på sin hjemmeside eller på anden vis og sender særskilt information herom til Økonomistyrelsen, hvis der er eller har været driftsforstyrrelser.

Økonomistyrelsen orienteres om fejl og SEB Korts håndtering heraf.

5. Nøglekontroller og tilhørende rapporter

Afsnittet beskriver nøglekontroller i brugen af kreditkortløsningen. Nøglekontroller defineres som de vigtigste kontroller til sikring af sikker og stabil drift, samt at der ikke foregår noget uønsket eller ulovligt.

Kontroller til sikring af stabil drift og forebyggelse af uønskede eller ulovlige hændelser sikres af SEB Kort, der som finansiel virksomhed i forvejen er undergivet den finansielle lovgivning og dermed et strengt kontrolmiljø. Økonomistyrelsen har i udbuddet sikret, at leverandøren har den fornødne tilladelse og generelt lever op til både lovgivning og sikkerhedsmæssige krav.

I forhold til uønskede eller ulovlige forhold er institutionerne ansvarlige for deres egne processer, altså for, hvordan institutionerne bestiller og administrerer deres kort, samt hvordan institutionens kortindehavere anvender og omgås kortene.

Det betyder, at institutionerne skal anvende administrationsløsningen og selv er ansvarlige for deres håndtering af brugerrettighederne til løsningen.

Institutionerne er ansvarlige for korrekt bestilling, herunder for bemyndigelseserklæring og samtykkeerklæring samt for selve bestillingen.

Tilsvarende er institutionerne ansvarlige for administrationen af kortene, fx for at inddrage kort, når en kortindehaver fratræder sin stilling, og for at sikre kortindehavernes korrekte brug af kortene.

Derfor har Økonomistyrelsen i udbuddet sikret, at leverandøren ud over administrationsløsningen giver adgang til faciliteter, som understøtter institutionernes kontrol.

Der er, jf. ovenfor, ikke kontroller vedrørende driften af kreditkortløsningen, men understøttelse af visse kontroller og afstemninger.

5.1 Beskrivelse af nøglekontroller

Understøttelse af kontrol af udstedte kreditkort: Det er muligt i administrationsløsningen at bestille/trække en kortindehaverliste til brug for kontroller af, om der stadig er grundlag for de udstedte kort, herunder det månedlige maksimum, som institutionen har fået knyttet til de enkelte kort. Der er også adgang til historiske lister.

Understøttelse af godkendelse, bogføring og afstemning af kreditkorttransaktioner: SEB Kort leverer dagligt transaktionsdatafiler til institutionernes rejse- og

udlægssystem, herunder Økonomistyrelessens RejsUd. Hver transaktion (post) indeholder et unikt transaktions-id. SEB Kort sender månedligt fakturaer med de transaktioner, der har været i fakturaperioden, med tilsvarende unikt transaktions-id. Posterne kan herefter matches én til én, og der kan i afstemningen ske automatisk udligning af posterne.

Understøttelse af kontrol og analyse af institutionens kreditkortbetalinger: Der er i administrationsløsningen adgang til et statistik værktøj, som giver et samlet billede af institutionens forbrugsmønstre.

6. Bruger- og rettighedsstyring

Formålet med administration af brugeradgang er at sikre adgang for autoriserede brugere og forhindre uautoriseret adgang til systemer. Dette afsnit beskriver, hvordan institutionerne har adgang til brugeradministration for den respektive løsning og informationer.

Institutionerne skal anvende administrationsløsningen til bestilling og administration af deres kort.

[Læs meres om løsningen på leverandørens hjemmeside](#)

Økonomistyrelsen har i udbuddet stillet mindstekrav om, at den sikkerhedsløsning, som brugerne tilgår administrationsløsningen med, skal være NemID til Erhverv med stærk autentifikation (2 faktor) eller en sikkerhedsløsning med mindst tilsvarende sikkerhed, og at leverandøren skal vejlede institutionerne i anvendelsen af løsningen.

Det er institutionens ansvar at sikre, at der er udpeget de rette og det rette antal administratorer. Det er muligt at rekvirere/trække en oversigt over institutionens administratorer til brug for kontrol af, om der (fortsat) er grundlag for administratorrettighederne.

6.1 Beskrivelse af primære og sekundære brugere

Oprettelsen af en institution som aftager af kreditkort under kontrakten kan kun ske efter aftale med Økonomistyrelsen. I det udbudsmateriale, som ligger til grund for den indgåede kontrakt, er institutionerne angivet, jf. pkt. 1.2. Nye institutioner skal godkendes af Økonomistyrelsen, forinden de kan oprettes som aftagere.

Den pågældende institution skal i forbindelse med oprettelsen oplyse, hvem der som tegningsberettiget er bemyndiget til at anmode om oprettelse og vedkommende skal legitimere sig over for SEB Kort, jf. afsnit 1.1.

6.2 Brugeradministration

Der skal ved oprettelsen udpeges det nødvendige antal administratorer, som kan tilgå administrationsløsningen ved brug af den aftalte sikkerhedsløsning.

Medarbejdere i Økonomistyrelsen har ikke adgang til institutionernes kreditkort-oplysninger i administrationsløsningen.

Medarbejdere hos leverandøren har, i det omfang det er nødvendigt til brug for levering af ydelserne under kontrakten, herunder supportydelser, adgang til kundernes oplysninger.

6.3 Eksterne adgange

Institutionerne kan give eksterne, fx et servicecenter, adgang til administrationsløsningen.

6.4 Leverandørstyring

Økonomistyrelsen varetager leverandørstyring af kreditkontrakten. Dette sker som led i en løbende kontakt med SEB Kort om opståede spørgsmål, herunder fejl, ved indhentning og behandling af årlige ledelses- og revisorerklæringer og ved afholdelse af faste driftsmøder.

6.5 Vejledninger, rolle/rettighedsbeskrivelser og blanketter

Institutionerne har på SEB Korts særlige hjemmeside for statens kort adgang til vejledninger m.v.

[Læs mere på leverandørens særlige hjemmeside](#)

Økonomistyrelsens hjemmeside indeholder oplysninger om priser og visse overordnede retningslinjer for anvendelsen af betalingskort, herunder kreditkort.

[Læs mere herom på Økonomistyrelsens hjemmeside](#)

Finansministeriets Økonomisk Administrative Vejledning (ØAV) indeholder retningslinjer for statslig betalingsformidling, herunder om betalingskort.

[Læs mere i ØAV'en på oes.dk](#)

7. Forretningsnødplaner

Afsnittet beskriver forretningsnødplaner for de mest kritiske opgaver i kreditkortløsningen. Forretningsnødplanerne kan følges, hvis det ikke er muligt at anvende kreditkortløsningen, fordi den er utilgængelig i længere tid.

7.1 Forretningsnødplaner

Økonomistyrelsen vil i tilfælde af, at kreditkortløsningen eller dele af denne er utilgængelig i længere tid, orientere institutionerne om, hvorledes der skal forholdes med hensyn til de mest kritiske kortbetalinger.

7.2 Lokale nødplaner

Institutionerne skal i udgangspunktet ikke iværksætte egne nødplaner.

7.3 Driftsstatus

Økonomistyrelsen vil i tilfælde af utilgængelighed oplyse og opdatere driftsstatus for anvendelsen af kortene eller administrationsløsningen.

oes.dk