



ØKONOMISTYRELSEN

# Servicebeskrivelse for Statens HR

August 2023

# 2023

# Indhold

---

<b>1. Indledning og beskrivelse af løsningen</b>	<b>3</b>
1.1 Forretningsområdet	3
1.2 Kunder og brugere	3
1.3 Funktionalitet	3
1.4 Vejledninger	4
<b>2. Ansvarsdeling mellem parterne</b>	<b>5</b>
2.1 Generel ansvarsdeling	5
2.2 Driftsmodel for Statens HR	7
2.3 Betingelser ved opsigelse	7
<b>3. Dataansvar</b>	<b>8</b>
3.1 Cirkulæreskrivelse	8
<b>4. Servicemål og ydelsesbeskrivelse</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

---

Servicebeskrivelsen for Statens HR har til formål at vejlede om Økonomistyrelsens rolle og ansvar som leverandør af systemet – og hvilket ansvar, der påhviler den enkelte institution som kunde.

---

## 1.1 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 og 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 de enkelte statslige institutioner. Løsningen udstiller data, som kan anvendes til disse integrationer, men data fra lokale fagsystemer kan ikke føres tilbage til Statens HR.

## 1.2 Kunder og brugere

Kunderne er statslige institutioner, der er forpligtet til at anvende løsningen. De statslige institutioner, som har fået en dispensation til at anvende SAP i stedet for Navision Stat, er dog som udgangspunkt undtaget. Det er frivilligt for statsligt finansierede selvejende institutioner at tilslutte sig løsningen.

De typiske brugere af Statens HR er medarbejdere i HR-funktioner og medarbejdere med ansvar for administration af effekter, men alle ledere og medarbejdere har adgang til systemet. Derudover anvender lønmedarbejderne i Statens Administration Statens HR for at varetage lønadministrationen for de relevante institutioner.

## 1.3 Funktionalitet

Statens HR understøtter HR-processer inden for:

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

## 1.4 Vejledninger

Vejledninger til Statens HR bliver publiceret og løbende opdateret på Økonomistyrelsens hjemmeside. De omfatter blandt andet detaljerede brugervejledninger og beskrivelser af løsningens mange muligheder samt vejledning om integration til lokale fagsystemer (LFS).

## 2. Ansvarsdeling mellem parterne

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

### 2.1 Generel ansvarsdeling

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

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

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

Element	Økonomistyrelsen	Kunden
<b>Produktstrategi</b>	Økonomistyrelsen fastlægger strategi for udvikling af Statens HR.	Ikke relevant
<b>Udvikling og vedligehold</b>	Økonomistyrelsen er ansvarlig for vedligehold og videreudvikling af 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 videreformidle relevant materiale og viden om releases og ny funktionalitet til lokale interessenter.
<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**

<b>Element</b>	<b>Økonomistyrelsen</b>	<b>Kunden</b>
		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 lokal administrator-rollen 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 mod betaling.	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 i forhold til at understøtte den nødvendige sikkerhed i anvendelsen, samt gældende dansk og europæisk lovgivning.	Institutionen sikrer, at opsætning og anvendelse af systemet overholder relevant lovgivning og revisionskrav.
<b>GDPR</b>	Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at Statens HR understøtter databeskyttelsesforordningen (GDPR). Dette er bl.a. sikret i kraft af kontrakt og databehandleraftale. Økonomistyrelsen påser og kontrollerer, at leverandøren efterlever databeskyttelsesforordningen.	Institutionen er ansvarlig for, at de data og de behandlingsaktiviteter, som foretages i Statens HR, tilrettelægges i overensstemmelse med GDPR-reglerne.
<b>Sletning</b>	Økonomistyrelsen sikrer, at Statens HR understøtter sikker sletning af personoplysninger.	Institutionen er ansvarlig for at overholde GDPR-reglernes krav til sletning af personoplysninger i Statens HR.
<b>It-revision</b>	Økonomistyrelsen faciliterer samarbejdet med Rigsrevisionen ved henvendelse fra Rigsrevisionen om it-revision af Statens HR.	Ikke relevant

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

Element	Økonomistyrelsen	Kunden
<b>Udbud</b>	Økonomistyrelsen gennemfører udbud i henhold til gældende regler og informerer om det via hjemmesiden.	Ikke relevant
<b>Licens</b>	Økonomistyrelsen sørger for via en rammekontrakt med leverandøren, at der er hjemmel for 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 Driftsmodel for Statens HR

Statens HR leveres som en SaaS/Software-as-a-service-løsning, hvilket betyder, at løsningen løbende opdateres med ny funktionalitet fra systemleverandøren. Økonomistyrelsen varetager i samarbejde med leverandøren drift og vedligehold af løsningen.

## 2.3 Betingelser ved opsigelse

Betingelser for opsigelse af Statens HR følger de generelle betingelser for ophør og opsigelse, som fremgår af den generelle servicebeskrivelse.

## 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 kunder, 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 databehandlingsaftale 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 og ydelsesbeskrivelse

---

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

---

### 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. Økonomistyrelsen annoncerer servicevinduer på oes.dk, hvor det også vil fremgå, hvorvidt løsningen kan anvendes i tidsrummet for servicevinduet. I det omfang det er relevant, kommunikerer det i et banner i løsningen.

### 4.3 Driftsstatus

I tilfælde af lukning/utilgængelighed ud over de planlagte servicevinduer giver Økonomistyrelsen særskilt besked om det under driftsstatus på Økonomistyrelsens hjemmeside.

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 systemet, som Økonomistyrelsen står på mål for som systemleverandør. 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, såfremt de har et arbejdsbetinget behov.

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 5.2 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 5.1**

**Automatiserede nøglekontroller, som Økonomistyrelsen sikrer gennemført**

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

Tabel 5.2

Manuelle, herunder it-afhængige nøglekontroller, som Økonomistyrelsen sikrer gennemført

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

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

For at understøtte institutionens kontrolarbejde stiller Økonomistyrelsen en række standardrapporter til rådighed. Vi henviser til det samlede overblik over standardrapporter til intern kontrol på Økonomistyrelsens hjemmeside.

[Læs mere om intern kontrol og find rapportoversigten på oes.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 samt medarbejdere, der står for at udlevere og indsamle effekter, som f.eks. telefoner og id-kort.

Personaleledere benytter Statens HR til at bestille og bemyndige HR til at udføre opgaver samt til ved hjælp af selvbetjening at tilgå oplysninger om eget kontor, tidsbegrænsede stillinger, barsel etc. Både topledere og personaleledere får et bedre styringsværktøj med tilgængelige realtidsdata.

Øvrige medarbejdere 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 bestilling 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 administratører.

### 6.3 Særlige adgange

Økonomistyrelsen administrerer de adgange, som leverandøren har brug for med henblik på at kunne administrere og supportere løsningen.

### 6.4 Eksterne adgange

Der er generelt ikke ekstern adgang til test og udviklingsmiljøer. Det er således ikke muligt for andre end Økonomistyrelsen samt kontraktens leverandør og underleverandør at tilgå test og udviklingsmiljøer. Der kan i enkelte tilfælde gives adgang for institutionerne til testmiljøet i forbindelse med test af funktionalitet. Det bemærkes, at der udelukkende må anvendes fiktive data i miljøerne.

## 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.

Dette 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 styrelsen har igangsat og den forventede tidshorisont herfor.

[oes.dk](http://oes.dk)