



ØKONOMISTYRELSEN

Servicebeskrivelse for Statens Rekrutteringsløsning

Oktober 2024



Indhold

1. Indledning og beskrivelse af løsningen	3
1.1 Indledning	3
1.2 Forretningsområdet	3
1.3 Institutioner og brugere	3
1.4 Funktionalitet	4
1.5 Driftsmodel	4
1.6 Vejledninger	4
2. Ansvarsfordeling mellem parterne	5
2.1 Generel ansvarsdeling	5
2.2 Virkning af ophør	6
3. Dataansvar	8
3.1 Cirkulæreskrivelse	8
4. Servicemål	9
4.1 Servicemål	9
4.2 Tilgængelighed	10
4.3 Driftsstatus	10
5. Nøglekontroller	11
5.1 Beskrivelse af nøglekontroller	11
6. Bruger- og rettighedsstyring	13
6.1 Beskrivelse af primære og sekundære brugere	13
6.2 Brugeradministration	13
6.3 Særlige adgange	13
6.4 Eksterne adgange	13
7. Forretningsnødplaner	14
7.1 Forretningsnødplaner	14
7.2 Lokale nødplaner	14

1. Indledning og beskrivelse af løsningen

Økonomistyrelsen stiller Statens Rekrutteringsløsning til rådighed for statslige og selvejende institutioner. Servicebeskrivelsen for Statens Rekrutteringsløsning fastsætter rettigheder og forpligtelser for Økonomistyrelsen og institutionerne, og beskriver rollerne for institutionerne, Økonomistyrelsen og Økonomistyrelsens leverandør af løsningen.

1.1 Indledning

Servicebeskrivelsen for Statens Rekrutteringsløsning 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 Rekrutteringsløsning understøtter det administrative arbejde med rekruttering og bidrager til høj kvalitet i rekrutteringsprocessen, lige fra stillingsannoncen bliver indrykket, til løntilbuddet er accepteret.

Statens Rekrutteringsløsning giver institutionerne overblik over rekrutteringssager og ansøgere, og sikrer, at relevante regler på ansættelsesområdet overholdes, herunder sikre en tilstrækkelig datasikkerhed i processen.

Statens Rekrutteringsløsning er en del af det statslige systemlandskab. Der er etableret integration fra Statens Rekrutteringsløsning til Staten HR, så at data fra rekrutteringsprocessen genbruges ved oprettelse af medarbejdere i Statens HR.

1.3 Institutioner og brugere

Økonomistyrelsen stiller Statens Rekrutteringsløsning til rådighed for statslige og selvejende institutioner. Omkring 140 statslige og selvejende institutioner vil efter endt implementering anvende Statens Rekrutteringsløsning.

Statslige institutioner er forpligtede til at anvende Statens Rekrutteringsløsning.

Det er frivilligt for selvejende institutioner at anvende Statens Rekrutteringsløsning.

1.4 Funktionalitet

I Statens Rekrutteringsløsning kan institutionen håndtere ansættelsesprocessen fra start til slut – fra at oprette en stillingsannonce, nedsætte et ansættelsesudvalg, til at udpege en kandidat, sende et løntilbud til denne og afslag til de øvrige ansøgere. Det er desuden muligt at afslutte rekrutteringsprocessen med en evaluering.

De stillingsannoncer, som institutionen opretter i Statens Rekrutteringsløsning, bliver tilgængelige i den fællesstatslige jobportal Job i staten, som er en del af Statens Rekrutteringsløsning, samt automatisk overført til den offentlige portal Jobnet.

Løsningen indeholder blandt andet nedenstående funktionalitet:

- Opsætning af obligatorisk information på institutionsniveau (f.eks. navn og logo)
- Design af rekrutteringsprocesser
- Etablering af ansættelsesudvalg med forskellige interessenter
- Annonceskabeloner og tilpasning af disse
- Oprettelse af e-mail-skabeloner og tilpasning af disse
- Forskellige metoder til at administrere og screene ansøgninger
- Interne ranglister af kandidaterne
- Håndtering af løntilbud og oplysningsskema
- Håndtering af bedømmelsesudvalg (særligt ansættelsesudvalg som benyttes ved ansættelse af videnskabeligt personale) – forudsætter dog særlig konfiguration
- Rapportering og statistik gennem standardrapporter og gennem det indbyggede Power BI modul.

1.5 Driftsmodel

Økonomistyrelsen stiller Statens Rekrutteringsløsning til rådighed som en applikationsservice baseret på leverandørens standardsystem. Økonomistyrelsen og institutionerne har derfor begrænsede muligheder for individuelle tilpasninger af løsningen.

1.6 Vejledninger

Vejledninger og andet informationsmateriale om Statens Rekrutteringsløsning bliver publiceret og løbende opdateret på Økonomistyrelsens hjemmeside.

2. Ansvarsfordeling mellem parterne

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

2.1 Generel ansvarsdeling

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

Tabel 2.1
Skema over ansvarsdeling

Element	Økonomistyrelsen	Institutionen
Produktstrategi	Økonomistyrelsen har ansvar for at sikre, at Statens Rekrutteringsløsning understøtter de statslige behov. Leverandøren fastlægger den overordnede produktstrategi for Statens Rekrutteringsløsning.	Ikke relevant.
Udvikling og vedligehold	Økonomistyrelsen er ansvarlig for at udvikle og vedligeholde Statens Rekrutteringsløsning.	Ikke relevant.
Drift	Økonomistyrelsen fører kontrol med, at leverandøren leverer en sikker og stabil drift, herunder lever op til de servicemål, der er fastlagt i kontrakten.	Institutionen vedligeholder egne komponenter, f.eks. spørgeskemaer og skabeloner til stillingsopslag.
Applikationsforvaltning	Økonomistyrelsen er ansvarlig for at overvåge den løbende releasestyring.	Ikke relevant.
Dokumentation	Økonomistyrelsen kontrollerer, at leverandøren lever op til sine forpligtelser om at udarbejde og vedligeholde dokumentation, samt at den leverede dokumentation lever op til gældende lovgivning.	Institutionen sikrer, at en eventuel virksomhedsspecifik dokumentation foreligger og er ajourført, herunder virksomhedsspecifikke instrukser.
Brugeradministration	Økonomistyrelsen administrerer brugerrettigheder for lokaladministratorer efter rekvisition fra institutionen.	Institutionens lokaladministrator administrerer tildeling af brugerrettigheder.
Support	Økonomistyrelsen har gennem kontrakten sikret, at leverandøren yder support via mail: SRL-support@hr-manager.dk.	Institutionen varetager support vedrørende lokale rapporter og data i disse.
Uddannelse	Økonomistyrelsen og leverandøren udvikler og udbyder løbende kurser til at understøtte lokale administratorer.	I enkelte tilfælde kan institutionen udbyde en Train-the-trainer ordning.
Sikkerhed	Økonomistyrelsen har ansvar for at føre kontrol med, at leverandøren lever op til sine forpligtelser om, at Statens Rekrutteringsløsning understøtter den nødvendige sikkerhed i	Institutionen sikrer, at opsætning og anvendelse af Statens Rekrutteringsløsning overholder relevant lovgivning og revisionskrav.

Tabel 2.1
Skema over ansvarsdeling

Element	Økonomistyrelsen	Institutionen
	anvendelsen samt overholder gældende lovgivning.	
GDPR	Økonomistyrelsen sikrer bl.a. i kraft af kontrakt og databehandlersaftale, at leverandøren lever op til sine forpligtelser om, at Statens Rekrutteringsløsning understøtter databeskyttelsesforordningen (GDPR). Økonomistyrelsen kontrollerer, at leverandøren efterlever databeskyttelsesforordningen.	Institutionen er ansvarlig for, at data og de behandlingsaktiviteter, som institutionen foretager i løsningen, er tilrettelagt i overensstemmelse med GDPR-reglerne. Herunder har institutionen et særligt ansvar for at undgå, at der er personhenførbare data / følsomme persondata i felter, som ikke er beregnet til det, f.eks. fritekstfelter.
Sletning	Økonomistyrelsen er ansvarlig for, at Statens Rekrutteringsløsning 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.
It-revision	Økonomistyrelsen faciliterer samarbejdet med Rigsrevisionen, når denne henvender sig om it-revision af Statens Rekrutteringsløsning.	Ikke relevant.
Udbud	Økonomistyrelsen gennemfører udbud i henhold til gældende regler og informerer om det via Økonomistyrelsens hjemmeside.	Ikke relevant.
Licens	Økonomistyrelsen har ansvar for at sikre de fornødne licenser til brug af Statens Rekrutteringsløsning.	Ikke relevant.
Lokale integrationer	Der er i en vis udstrækning åbent for lokale integrationer efter aftale med leverandøren og Økonomistyrelsen. Økonomistyrelsen vedligeholder en liste over add-on moduler og integrationer på Økonomistyrelsens hjemmeside.	Institutionen er selv ansvarlig for eventuelle lokale integrationer.
Lokale robotter	Ikke relevant.	Ikke relevant.

2.2 Virkning af ophør

For institutioner, der frivilligt har taget Statens Rekrutteringsløsning i brug, er tilslutningsaftalen efter aftalens indgåelse uopsigelig for begge parter i en periode på 12 måneder. Efter udløb af denne periode kan begge parter opsige aftalen med et varsel på mindst 6 måneder til ophør ved udgangen af et finansår. Bemærk dette er særlige vilkår i forhold til den generelle servicebeskrivelse, idet vilkårene er tilpasset efter kontrakten med leverandøren.

Såfremt tilslutningsaftalen opsiges, betragtes alle aftaler som er indgået som underaftaler til denne, ligeledes som opsagt med samme skæringsdato som tilslutningsaftalen.

I tilfælde af opsigelse vil institutionen have ejerskab til de data, som er registreret på institutionens domæne i Statens Rekrutteringsløsning. Leverandøren er forpligtet til at være behjælpelig med et eventuelt dataudtræk, forudsat det er muligt, ligesom arbejdet udføres for institutionens regning.

Institutionen er ikke berettiget til at overdrage sin brugsret til tredjemand, med mindre det sker som led i en ressortomlægning eller med anden lovgivningsmæssig hjemmel.

3. Dataansvar

Statens Rekrutteringsløsning 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 Rekrutteringsløsning sikrer en stabil systemydelse over for institutionerne.

4.1 Servicemål

Leverandøren af Statens Rekrutteringsløsning yder både 1. og 2. linje support for systemet.

Reaktionstid for support i Statens Rekrutteringsløsning fremgår af tabel 4.1. Leverandøren yder alene support på hverdage i tidsrummet 9:00 til 17:00.

Tabel 4.1

Oversigt over servicemål

Service	Beskrivelse	Servicemål
Tilgængelighed	Statens Rekrutteringsløsning skal være tilgængelig døgnet rundt.	99 pct. tilgængelighed målt i tidsrummet 09:00 til 17:00 på arbejdsdage.
Svartid	Svartid i Statens Rekrutteringsløsning måles efter følgende transaktionstyper: Simple handlinger (2 sek.), Almindelige handlinger (3 sek.) og Komplekse handlinger (5 sek.)	95 pct. af målte transaktionstyper opfylder minimumskrav for svartiden.
Besvarelsestid (support)	Leverandøren kvitterer for henvendelse via e-mail eller supportsystem, så brugeren kan se, at henvendelsen er registreret hos leverandøren.	90 pct. af alle henvendelser inden for supportens arbejdstid har en reaktionstid under 20 minutter.
Reaktionstid for påbegyndt løsning af driftsforstyrrelse	Leverandøren påbegynder løsning af driftsforstyrrelser inden for de med Økonomistyrelsen aftalte reaktionstider, som er: Kritisk (20 minutter), Væsentlig (6 timer), Mindre væsentlig (2 dage) og Uvæsentlig (10 dage).	90 pct. af de indrapporterede driftsforstyrrelser inden for leverandørens arbejdstid skal opfylde reaktionstiden for de forskellige fejl-kategorier.
Løsningstid for driftsforstyrrelser	Leverandøren løser driftsforstyrrelser inden for de med Økonomistyrelsen aftalte løsningstider, som er: Kritisk (12 timer), Væsentlig (48 timer), Mindre væsentlig (hurtigst muligt dog senest ved først kommende release) og Uvæsentlig (hurtigst muligt, dog senest ved første eller næstkommende release). Løsningstiden er beregnet fra det tidspunkt en driftsforstyrrelse er indrapporteret til det tidspunkt hvor driftsforstyrrelsen meldes løst. Reaktionstiden fra første kontakt er dermed en del af løsningstiden.	95 pct. af de indrapporterede driftsforstyrrelser er løst inden for løsningstiden.

Tabel 4.1**Oversigt over servicemål**

Service	Beskrivelse	Servicemål
	Tiden, hvor en driftsforstyrrelse afventer svar fra indberetter, fratrækkes den samlede løsningsid.	

4.2 Tilgængelighed

Driftstid for Statens Rekrutteringsløsning er 24 timer i døgnet, 365 dage om året, med en garanteret driftseffektivitet på mindst 99 procent målt i tidsrummet 09:00 til 17:00 på arbejdsdage.

Tilgængeligheden kan i kortere perioder være begrænset af annoncerede servicevinduer, f.eks. ved indlæsning af en ny version. Leverandøren indlægger servicevinduer 12 gange årligt i tidsrummet 00:00 til 06:00. Varsling sker 5 arbejdsdage forud for servicevinduet.

4.3 Driftsstatus

I tilfælde af, at Statens Rekrutteringsløsning er utilgængelig inden for normal arbejdstid eller i tilfælde af driftsforstyrrelser i form 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.

5. Nøglekontroller

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

5.1 Beskrivelse af nøglekontroller

Nøglekontroller i Statens Rekrutteringsløsning er de vigtigste kontroller, der knytter sig til sikker og korrekt drift af løsningen, som Økonomistyrelsen har ansvaret for. Nøglekontrollerne relateret til Statens Rekrutteringsløsning knytter sig blandt andet til foranstaltninger, der sikrer, at brugere af Statens Rekrutteringsløsning kun har adgang til data, som de har fået tildelt adgang til. Derudover, at data ikke er ændret af uvedkommende.

Af tabel 5.1. og 5.2 nedenfor fremgår en liste over nøglekontroller knyttet til Statens Rekrutteringsløsning. 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 Rekrutteringsløsning sikrer funktionsadskillelse, så en personaleadministrativ proces ikke kan gennemføres af en person alene.
Verifikation og dataintegritet	Statens Rekrutteringsløsning sikrer, at lokale administratorer alene er berettiget til at se og ændre data tilknyttet medarbejdere i egen institution.
Verifikation og dataintegritet	Statens Rekrutteringsløsning sikrer et revisionsspor på ændringer, hvoraf det fremgår, hvad der er ændret, hvornår og af hvem.
Logning og tjek af afvigelser	Statens Rekrutteringsløsning sikrer logning af hvem, der tilgår løsningen.
Logning og tjek af afvigelser	Statens Rekrutteringsløsning 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 leverandørens revisionserklæring.
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 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 gennemgår sikkerhedsopdateringer for at sikre, at alle planlagte opdateringer er implementeret.
Styring af it-sikkerhed	Økonomistyrelsen fører kontrol med, at der ikke er persondata i test- og uddannelsesmiljøer.
Brugerstyring og adgangsrettigheder	Økonomistyrelsen fører kontrol med, om administratorer er uddannet til at varetage rollen.

Ud over de nøglekontroller, som Økonomistyrelsen sikrer gennemført, har institutionen ansvar for lokalt at fastlægge og efterleve tilstrækkelige egne, interne kontroller.

6. Bruger- og rettighedsstyring

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

6.1 Beskrivelse af primære og sekundære brugere

Løsningens primære brugere er medarbejdere, hvis daglige arbejde relaterer sig til rekrutteringsprocessen i institutionen. Det kan f.eks. være HR-medarbejdere.

Sekundære brugere er medarbejdere, der lejlighedsvis involveres i en rekruttering. Det kan f.eks. være en rekrutteringsansvarlig chef eller medarbejder, eller medlemmer af ansættelsesudvalg.

6.2 Brugeradministration

Lokaladministratorer kan oprette og slette andre brugere i domænet f.eks. HR-medarbejder, ansættende leder m.m. Lokaladministrator har adgang til data i eget domæne. Det er alene Økonomistyrelsen, der kan oprette lokaladministratorer.

6.3 Særlige adgange

Der er ingen særlige adgange til Statens Rekrutteringsløsning.

6.4 Eksterne adgange

Leverandøren har, blandt andet af hensyn til den løbende support, systemadministrator-rettigheder til at vedligeholde systemet.

7. Forretningsnødplaner

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

7.1 Forretningsnødplaner

I tilfælde af, at Statens Rekrutteringsløsning er utilgængelig i længere tid kan institutionerne overgå til manuelle arbejdsgange for rekruttering.

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 Rekrutteringsløsning 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