



NOTAT

Sagsbeh.: Morten Gjølbje Madsen
E-mail: mgm@domstolsstyrelsen.dk
Dato: 20. april 2021
Journal-
nummer:

Opsummering fra indledende dialogmøder

Indledning

Dette notat indeholder en opsummering af de indledende dialogmøder, der blev afholdt i driftsudbudsprojektets analysefase.

Baggrund

Domstolsstyrelsen er gået i gang med at forberede udbuddet af kontrakten vedrørende drift og vedligeholdelse af Domstolsstyrelsens it-infrastruktur. Den nuværende kontrakt udløber endeligt den 30. november 2022.

Domstolsstyrelsen har etableret et projekt (driftsudbudsprojektet) til håndtering af udbuddet. Projektet blev startet i december 2020, og følger statens IT projektmodels faser. Som en del af analysefasen blev der afholdt fem indledende dialogmøder med potentielle leverandører med henblik på at få indsigt i de teknologiske muligheder på markedet, samt udviklingen indenfor de nedenfor beskrevne og af udbuddet omfattede ydelser, processer, costdrivers, transition mv.

For at sikre en ligebehandling, blev der anvendt samme dagsorden til alle de indledende dialogmøder. Dagsordenen var som følger.

1. Markedet – nu og i fremtiden
Baggrund Udviklingen indenfor IT går hurtigt.
Spørgsmål 1.1. Hvilke ydelser er der i markedet på nuværende tidspunkt? 1.2. Hvordan vil paletten af ydelser udvikle sig over de næste 3-5 år? 1.3. Hvilke nye teknologier bør man holde øje med (for eksempel Container teknologi)? 1.4. Hvordan sikres det, at kontrakter ikke forældes i takt med den teknologiske udvikling?
2. Ydelser
Baggrund Den kommende kontrakt vil omfatte drift mv. af en lang række af Domstolsstyrelsens it-systemer. Kontrakten vil bl.a. omfatte infrastrukturdrift, applikationsdrift, softwareopdatering af it-systemer, softwarepakker, integrationer. I den kommende kontrakt vil de enkelte ydelser være nøje afgrænset både i forhold til indhold, vederlag og servicemål.

Spørgsmål:

- 2.1. Hvad er best practice i forhold til opdeling og grænsedragning mellem de nævnte ydelsesområder?
- 2.2. Hvordan etableres en effektiv snitflade mellem applikationsleverandører og driftsleverandøren?
- 2.3. Hvordan anvendes DevOps mest hensigtsmæssigt?
- 2.4. Hvilke overvejelser skal man gøre i forbindelse med anvendelse af SIAM?
- 2.5. Hvordan arbejdes bedst med servicemål for applikationsdrift?
- 2.6. Hvilke (ITIL)processer vil det være hensigtsmæssigt at stille krav til?
- 2.7. Hvilken rapportering understøtter erfaringsmæssigt den bedste styring af leverancerne?
- 2.8. Hvad er jeres erfaringer med on-site support på flere lokationer (retterne)?
- 2.9. Hvordan sikrer man en ordentlig overgang fra at eje hardware til at leje hardware
- 3.0. Hvordan sikrer man en øget anvendelse af cloud, evt. i en overgangsfase fra on premises til hybrid eller cloud?

3. Lokationskrav og cloud

Baggrund

Databeskyttelseslovens § 3, stk. 9 bestemmer, at justitsministeren efter forhandling med den relevante ressortminister kan fastsætte regler om, at personoplysninger, der behandles i nærmere bestemte it-systemer og som føres for den offentlige forvaltning, helt eller delvist alene må opbevares her i landet. Bestemmelsen betegnes populært som lovens "lokationskrav", tidligere "kriksreglen". Justitsministeriet har i juli 2020 udsendt endelig "Vejledning om lokationskravet".

Ved lov nr. 503 af 23. maj 2018 blev bl.a. § 27 i retshåndhævelsesloven (lov om retshåndhævende myndigheds behandling af personoplysninger) ændret. Bestemmelsen i retshåndhævelsesloven er herefter identisk med lokationskravet i databeskyttelsesloven. Retshåndhævelsesloven gælder for politiets, anklagemyndighedens, herunder den militære anklagemyndigheds, kriminalforsorgens, Den Uafhængige Politiklagemyndigheds og domstolenes behandling af personoplysninger, der helt eller delvis foretages ved hjælp af automatisk databehandling, og for anden ikke-automatisk behandling af personoplysninger, der er eller vil blive indeholdt i et register, når behandlingen foretages med henblik på at forebygge, efterforske, afsløre eller retsforfølge strafbare handlinger eller fuldbyrde strafferetlige sanktioner, herunder for at beskytte mod eller forebygge trusler mod den offentlige sikkerhed. Vurderingen af, hvornår et it-system skal føres her i landet efter databeskyttelseslovens § 3, stk. 9, og retshåndhævelseslovens § 27, stk. 3, er derfor den samme. Lokationskravet i retshåndhævelsesloven skal fortolkes i overensstemmelse vejledningen vedr. lokationskravet i databeskyttelsesloven.

En række af de systemer. Som indgår i udbuddet vil være underlagt retshåndhævelsesloven og dermed restriktionerne i lokationskravet. Det skal endvidere sikres, at udbuddet lever op til Schrems II-dommen og de retningslinjer, der er udstedt i medfør af dommen. Der henvises her til det vedlagte dokument "Inspirationsmateriale fra afholdt webinar den 27. november 2020, "Schrems II: Nye anbefalinger fra EDPB og nye standardkontraktbestemmelser" og særligt Use Case 6, som indgår på slide 14.

Spørgsmål:

- 3.1. Hvilke begrænsninger vil lokationskravet og Schrems II medføre for udbuddet af drift mv., herunder særligt anvendelse af cloud-teknologier?
- 3.2. Hvilke foranstaltninger (juridiske og teknologiske) har I iværksat, eller ser I nødvendige at iværksætte til at efterleve Schrems II og de udstedte retningslinjer i relation hertil?
- 3.3. Hvad er jeres erfaring med håndtering af Schrems II og de udstedte retningslinjer i praksis?

4. Transition

Baggrund

Det er vigtigt for Domstolsstyrelsen, at transitionen sker korrekt og rettidigt.

Spørgsmål

- 4.1. Hvilke generelle refleksioner omkring transitionsfasen giver det kommende udbud anledning til?
- 4.2. Hvilke oplysninger har I som tilbudsgivere brug for ud over den nuværende dokumentation og den nuværende leverandørs ophørsplan med henblik på at kunne vurdere kompleksiteten af transitionen og tilrettelægge transitionsfasen optimalt?
- 4.3. Hvordan ser den typiske plan for transition ud?
- 4.4. Hvor store ressourcer kræver transitionen af kunden og den nuværende leverandør?

5. Grøn It
Baggrund Regeringen lægger vægt på bæredygtighed. I den sammenhæng overvejer Domsstolsstyrelsen at stille relevante krav til grøn IT i forhold til drift mv.
Spørgsmål: 5.1. Hvordan arbejder I i dag med grøn IT og hvilke krav vurderer I kunne være relevante at stille i den sammenhæng?

Opsummering af punkt 1: Markedet - nu og i fremtiden

Nedenfor er givet en opsummering på de fire spørgsmål under dette punkt.

1.1: Hvilke ydelser er der i markedet på nuværende tidspunkt

Den generelle vurdering var, at grundydelseerne ikke har ændret sig. Leverandørerne mærker, at kunderne har et øget fokus på kerneforretningen, og i højere grad vælger at outsource driften. Der er dog fremkommet mange nye teknologier.

Der er en højere efterspørgsel og kommet mere fokus på følgende ydelser

- DevOps
- Cloud
- As-a-Service
- On-premise.

1.2: Hvordan vil paletten af ydelser udvikle sig over de næste 3-5 år

Domstolsstyrelsen fik følgende input til hvordan markedet vil udvikle sig over de næste 3-5 år.

- Markedet bevæger sig fra datacentre over mod cloud og anvendelse af cloudværktøjer herunder især public cloud
- Markedet bevæger sig fra backoffice til team-samarbejde med Kunden.
- Markedet går mod en højere grad af selvbetjening, med en stigende grad af automatisering hvor brugeren kommer i centrum
- Markedet bevæger sig over mod As-a-service. Kunderne bliver mindre og mindre interesseret i hvordan servicen leveres.
- Kunderne vil i højere grad vælge forbrugsafregning i stedet for en fast afregning
- Der vil komme en større fokus på it-sikkerhed og databeskyttelse og en højere grad af virtualisering.
- Der vil komme et øget fokus på data intelligence og anvendelse af AI og machine learning

1.3: Hvilke nye teknologier bør man holde øje med (for eksempel Container teknologi)

Domstolsstyrelsen blev anbefalet at holde øje med følgende teknologier og metoder.

- Infrastructure as code
- Cloud
- IOT-teknologier
- Container teknologi
- Zero Trust Framework
- VDI – desktop as a service
- Open source
- Kubernetes
- Teknologier til realtidsbehandling af data og events – så som Elastic Search.

Det blev påpeget, at ikke alle teknologierne vil være relevante for Domstolsstyrelsen.

1.4: Hvordan sikres det, at kontrakter ikke forældes i takt med den teknologiske udvikling

Domstolsstyrelsen fik følgende input til hvordan det kan sikres, at kontrakter ikke forældes i takt med den teknologiske udvikling.

- Det blev anbefalet, at der bliver etableret et board/innovationsforum (tænk tank), der skal have fokus på de nye muligheder, og som skal inspirere om fremtiden
- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen får mulighed for at opsige aftalen med kort varsel (eksempelvis 6 måneder)
- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen ydelseskatalog kan tilpasses og udvides, eksempelvis ved at en rammeaftale og så eventuelt indgå underaftaler på nye ydelser
- Det blev anbefalet, at kontrakten giver mulighed for at justere vederlaget – både i nedadgående og opadgående retning
- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen anvender en kortere kontrakt med forbrugsafregning i stedet for en længere kontrakt med fast pris.

Opsummering af punkt 2: Ydelser

Nedenfor er givet en opsummering på de ti spørgsmål under dette punkt.

2.1: Hvad er best practice i forhold til opdeling og grænsedragning mellem de nævnte ydelsesområder

Domstolsstyrelsen blev anbefalet at sikre, at roller og ansvarsfordelingen bliver klart defineret. Domstolsstyrelsen blev ligeledes anbefalet at tilstræbe anvendelsen af standarder og minimere anvendelsen af specialtilpasninger.

2.2: Hvordan etableres en effektiv snitflade mellem applikationsleverandører og driftsleverandøren?

Domstolsstyrelsen fik følgende råd i forhold til etablering af en effektiv snitflade mellem applikationsleverandørerne og driftsleverandøren.

- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen tager ejerskab for platformen og de regler der skal gælde for platformen, og derefter sikrer, at udviklingsleverandørerne overholder disse regler
- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen tager ejerskab på Application lifecycle management og processerne omkring disse
- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen tager de enkelte applikationers forskellighed i betragtning, og ikke nødvendigvis underligger alle applikationer de samme krav
- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen stiller krav om en løsningsorienteret tilgang, så det sikres, at leverandørerne, hvis der opstår et problem, først og fremmest har fokus på at få løst problemet og først derefter på økonomien.

2.3. Hvordan anvendes DevOps mest hensigtsmæssigt?

Domstolsstyrelsen fik generelle anbefalinger i relation til DevOps. De fleste leverandører arbejder med DevOps og har den nødvendige værktøjsunderstøttelse, som automatisering. Domstolsstyrelsen blev anbefalet generelt at sikre sig de nødvendige kompetencer og organisering for at understøtte DevOps.

2.4. Hvilke overvejelser skal man gøre i forbindelse med anvendelse af SIAM?

Domstolsstyrelsen fik følgende råd i forhold til anvendelse af SIAM.

- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen ikke adoptere hele SIAM rammeverket, da det er stort, men kun anvender de relevante dele. Domstolsstyrelsen bør lægge vægt på agilitet
- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen holder integrator-rollen internt
- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen nøjes med at etablere tværgående governance for de vigtigste processer (eksempelvis Incident Management, Problem Management og Change Management).
- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen sikrer en klar ansvarsfordeling

2.5. Hvordan arbejdes bedst med servicemål for applikationsdrift?

Domstolsstyrelsen fik følgende anbefalinger til hvordan der kan arbejdes med servicemål i forhold til applikationsdrift.

- Servicemål og KPI'er bør holdes så simple som muligt
- Der bør etableres proaktiv overvågning, og kontrakten bør indeholde krav om løbende forbedring af overvågning
- Domstolsstyrelsen bør kun etablere mulighed for bod på de kritiske områder
- Det skal være nemt for Domstolsstyrelsen at udtræde af samarbejdet, såfremt de ikke er tilfreds med kvaliteten af ydelserne.

2.6. Hvilke (ITIL)processer vil det være hensigtsmæssigt at stille krav til?

Domstolsstyrelsen fik følgende anbefalinger til (ITIL)processer, det vil være hensigtsmæssigt at stille krav til.

- Change management. Mangelfuld Change Management er skyld i en betydelig del af opståede incidents
- Incident Management
- Problem Management

Domstolsstyrelsen fik derudover følgende anbefalinger

- Undgå at stille for detaljerede krav til processer
- ITIL-processer skal følge ITIL version 4.

2.7. Hvilken rapportering understøtter erfaringsmæssigt den bedste styring af leverancerne?

Domstolsstyrelsen modtog varierende og generelle svar på dette spørgsmål.

2.8. Hvad er jeres erfaringer med on-site support på flere lokationer (retterne)?

Domstolsstyrelsen blev bekræftet i, at nogle leverandører tilbyder denne ydelse, mens andre ikke gør det. Flere leverandører (primært dem der som udgangspunkt ikke tilbyder denne ydelse) rådede Domstolsstyrelsen til ikke at inkludere denne ydelse i udbuddet, da der dels ikke var nogen synergieffekt mellem denne ydelse og de resterende ydelser, og dels fordi det vil reducere antallet af tilbudsgivere.

2.9. Hvordan sikrer man en ordentlig overgang fra at eje hardware til at leje hardware

Den generelle vurdering var, at det ikke er hensigtsmæssigt eller rentabelt for leverandøren at overtage Domstolsstyrelsens hardware. Domstolsstyren blev rådet til at stille egne servere til rådighed for den kommende leverandør, men ikke kræve at den kommende leverandør skal overtage disse.

Nogle af leverandørerne ville være villige til at overtage hardware, hvis der kunne etableres en fornuftig kontrakt.

2.10. Hvordan sikrer man en øget anvendelse af cloud, evt. i en overgangsfase fra on-premises til hybrid eller cloud?

Domstolsstyrelsen blev præsenteret for en række modeller/rammeverk, og modtog en række anbefalinger, herunder

- At Domstolsstyrelsen bør definere formålet med og forretningsbehovet for at indføre Cloud
- At Domstolsstyrelsen bør etablere en cloud-strategi.

Opsummering af punkt 3: Lokationskrav og cloud

Domstolsstyrelsen havde stillet følgende tre spørgsmål vedrørende lokationskrav og cloud.

- Hvilke begrænsninger vil lokationskravet og Schrems II medføre for udbuddet af drift mv., herunder særligt anvendelse af cloud-teknologier?
- Hvilke foranstaltninger (juridiske og teknologiske) har I iværksat, eller ser I nødvendige at iværksætte til at efterleve Schrems II og de udstedte retningslinjer i relation hertil?
- Hvad er jeres erfaring med håndtering af Schrems II og de udstedte retningslinjer i praksis?

Der er nedenfor udarbejdet en samlet opsummering af punktet.

Grundet Schrems II afgørelsen afventer alle på et sæt retningslinjer for hvordan cloud må anvendes. Leverandørerne forventer, at disse kommer indenfor de næste måneder. Domstolsstyrelsen fik derfor ikke nogen konkrete bud på hvordan Domstolsstyrelsen skal anvende cloud, udover at det på nuværende tidspunkt vil være vanskeligt at anvende public cloud.

Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen er meget specifik omkring hvilke data, der er omfattet af lokationskravet.

Opsummering af punkt 4: Transition

Nedenfor er givet en opsummering på de fire spørgsmål under dette punkt.

4.1: Hvilke generelle refleksioner omkring transitionsfasen giver det kommende udbud anledning til

Domstolsstyrelsen fik følgende input og anbefalinger omkring transitionsfasen.

- Det blev anbefalet, at der gennemføres 1-1 flytning af fysiske servere
- Det blev advaret imod at gøre udgifterne til transitionen til en vægtningsparameter
- Det blev anbefalet, at Domstolsstyrelsen får etableret det nye netværk som det første, da det ofte er den største udfordring. Ligeledes er der ofte udfordringer med at etablere de nødvendige adgange.

4.2. Hvilke oplysninger har I som tilbudsgivere brug for ud over den nuværende dokumentation og den nuværende leverandørs ophørsplan med henblik på at kunne vurdere kompleksiteten af transitionen og tilrettelægge transitionsfasen optimalt?

Domstolsstyrelsen blev anbefalet, at den eksisterende dokumentation inkluderes i udbuddet. Der blev derudover efterspurgt følgende informationer.

- Serverliste
- Applikationsliste
- Platformsliste
- Oversigt over afhængigheder
- Liste over forretningskritiske datoer
- Nuværende leverandørs ophørsplan

4.3. Hvordan ser den typiske plan for transition ud?

Domstolsstyrelsen modtog flere konkrete bud på hvordan en plan for transitionen normalt ser ud. Der blev generelt anbefalet en vandfaldsmodel-tilgang.

Der var ikke enighed om hvor hurtigt transitionen kan gennemføres. Leverandørernes bud varierede fra 4-6 måneder og op til 12 måneder.

4.4. Hvor store ressourcer kræver transitionen af kunden og den nuværende leverandør?

Det blev anbefalet, at transitionsopgaven bliver prioriteret højt, og at Domstolsstyrelsen minimerer antallet af parallelle aktiviteter mens transitionen står på.

Som tommelfingerregel blev det nævnt, at Domstolsstyrelsen og den nuværende leverandør skal bruge 20% af den tid, som den kommende leverandør vil anvende.

Det blev pointeret, at det er vigtigt, at den kommende leverandør har adgang til beslutningstagere og de nødvendige tekniske ressourcer hos Domstolsstyrelsen, samt til ressourcer der ved noget om de enkelte applikationer.

Opsummering af punkt 5: Grøn it

Indenfor denne kategori stillede Domstolsstyrelsen spørgsmål om hvordan leverandørerne i dag arbejdede med grøn IT og hvilke krav de vurderede kunne være relevante at stille i den sammenhæng.

Alle leverandørerne arbejdede med Grøn it, men Domstolsstyrelsen fik ikke nogen konkrete svar på hvilke krav, der med fordel kan stilles indenfor dette område.