

Til IT-chefer og dataansvarlige

Vi skriver til jer, fordi I som kunde hos KMD A/S ("KMD") enten direkte eller indirekte benytter KMD's IT Service Management løsning (ITSM-løsning) i forbindelse med KMD's levering af produkter og services til jer. KMD planlægger at anvende ny underleverandør/underdatabehandler til vores ITSM-løsning.

KMD ønsker at følge udviklingen

For at kunne tilbyde KMD's kunder en mere intuitiv, brugervenlig og tidssvarende ITSM-løsning har KMD indgået samarbejde med ServiceNow Nederland B.V. om at anvende ServiceNow Nederland B.V.'s cloudbaserede ITSM-løsning. KMD ønsker således at ændre KMD's nuværende ITSM-løsning, der driftes hos Kyndryl, til e ServiceNow Nederland B.V.'s cloudbaserede ITSM-løsning.

Hvorfor ønsker KMD at skifte

KMD har igennem en længere periode arbejdet på kunne tilbyde både kunder og interne brugere en mere intuitiv og fremtidssikret ITSM-løsning. For på bedst mulig måde at imødekomme dette behov, vil KMD fremover benytte ServiceNow Nederland B.V.'s cloudbaserede ITSM-løsning. Det betyder, at ServiceNow Nederland B.V. med tilhørende underleverandører/underdatabehandlere fremover vil blive nye underleverandører/underdatabehandlere til KMD.¹

KMD har samarbejdet med ServiceNow Nederland B.V. siden 2016, og har et godt og stabilt samarbejde med virksomheden i både Danmark og Europa.

Med skiftet til ServiceNow Nederland B.V.'s cloudbaserede ITSM-løsning ønsker KMD at etablere en fremtidssikret og skalérbar ITSM-løsning, som blandt andet giver kunder og interne brugere følgende fordele:

- Intuitiv brugergrænseflade
- Bedre performance
- Øget grad af automatisering
- Hurtigere "time-to-market".

Håndtering af persondata²

Brug af ServiceNow Nederland B.V.'s cloudbaserede ITSM-løsning indebærer i forhold til behandling af personoplysninger bl.a.:

ServiceNow Nederland B.V.'s cloudbaserede ITSM-løsning driftes i to datacentre i par for redundans. Disse er lokaliseret i:

- Dublin, Irland
- Amsterdam, Holland

¹¹ Liste over nye underdatabehandlere fremgår af vedlagte dokument: "Samtykke til anvendelse af underleverandører/underdatabehandlere"

² Se uddybning og undtagelser i "Bilag 1 – Uddybende beskrivelse i forbindelse med ServiceNow Nederland B.V. som ny underdatabehandler med tilhørende underdatabehandlere"

ServiceNow Nederland B.V. stiller en 24/7/365 support til rådighed for KMD inden for EU uden brug af "follow-the-sun-princip". Al processing af opgraderinger, hotfixes m.m. foregår i datacentre inden for EU.

KMD har opsat omfattende kryptering af alt data i ITSM-løsningen. Krypteringsnøglerne og certifikaterne administreres af KMD gennem ServiceNow Nederland B.V.'s Key Management Framework løsning, som svarer til fx Microsoft Key Vault. Her har KMD mulighed for at udskifte og fjerne nøglerne.

ServiceNow Nederland B.V. vil kun undtagelsesvis i helt særlige tilfælde overføre personoplysninger til behandling i usikre tredjelande.³

KMD's ITSM-løsning har som nævnt ovenfor indtil nu været driftet af Kyndryl.

Kyndryl vil – uanset overgang til brug af ServiceNow Nederland B.V.'s cloudbaserede ITSM-løsning – fortsat blive anvendt som underdatabehandler i KMD til andre ydelser og udgår derfor ikke som underdatabehandler til KMD.

Hvornår vil udskiftning ske?

Det er KMD's plan at ændre underdatabehandler/underleverandør af KMD's ITSM løsning fra Kyndryl til ServiceNow Nederland B.V.'s cloudbaserede ITSM-løsning gradvis for vores kunder med start november 2023.

Aftaler med KMD fortsætter som hidtil

Udover ændringen ift. anvendelse af nye underleverandører/underdatabehandlere fortsætter de eksisterende aftaler med KMD uændret. KMD er fortsat ansvarlig i forhold til alle aftalemæssige forpligtelser over for jer. I bevarer som kunde alle aftalte rettigheder over for KMD.

Vedlagt er også "Bilag 1 – Uddybende beskrivelse i forbindelse med ServiceNow Nederland B.V. som ny underdatabehandler med tilhørende underdatabehandlere", der detaljeret beskriver KMD's håndtering af jeres data.

Har I spørgsmål til ændringerne, er I velkommen til at kontakte jeres daglige KMD-kontaktperson.

Vedlagt

- Samtykke og eller Underretning til anvendelse af underleverandører/underdatabehandlere
- Bilag 1 – Uddybende beskrivelse i forbindelse med ServiceNow Nederland B.V. som ny underdatabehandler med tilhørende underdatabehandlere

Med venlig hilsen

Steen Sodemann

KMD

³ Liste over nye underdatabehandlere fremgår af vedlagte dokument: "Samtykke til anvendelse af underleverandører/underdatabehandlere"