



## Útvistunarstefna LSR

### 1. gr.

#### *Almennt*

Stefna þessi fjallar um útvistun verkefna og þjónustu hjá Lífeyrissjóði starfsmanna ríkisins (LSR).

Hún tekur mið af leiðbeinandi tilmælum Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands (Fjármálaeftirlitið) nr. 1/2025 um útvistun hjá eftirlitsskyldum aðilum og ákvæðum um rekstraráhættu og viðnámsprótt, sbr. lög nr. 129/1997.

Við útvistun verkefna skal fylgja stefnu þessari og reglum LSR um útvistun.

Framkvæmdastjóri ber ábyrgð á að stefnu þessari sé framfylgt.

### 2. gr.

#### *Skilgreiningar*

Í stefnu þessari merkir:

*Útvistun:* Fyrirkomulag þar sem þjónustuveitandi tekur að sér verkefni eða þjónustu fyrir LSR, í heild sinni eða að hluta, sem almennt falla innan verksviðs LSR. Kaup á rekstrarvörum eða almennri þjónustu, s.s. þjónusta vegna reksturs fasteigna og þess háttar, sem og tilfallandi verkefni sem þriðju aðilar eru fengnir til að sinna teljast ekki vera útvistun.

*Þjónustuveitandi:* Sá sem veitir þjónustu, aðstöðu eða sinnir verkefnum fyrir hönd LSR.

*Nauðsynleg og mikilvæg verkefni:* Starfsemi eða þjónusta sem verður að vera virk til að LSR geti tryggt rekstrarsamfellu eða uppfyllt skyldur samkvæmt lögum og stjórnvaldsfyrirmælum.

- a. Nauðsynleg eða mikilvæg starfssvið og verkefni: Réttindaútreikningur og útgreiðsla lífeyris, útgreiðsla lána, fjárhagslegar skuldbindingar, eigna- og áhættustýring og upplýsingaöryggi.
- b. Önnur verkefni sem eru þess eðlis að veikleikar eða mistök við rækslu þeirra gætu haft alvarlegar afleiðingar fyrir möguleika lífeyrissjóðsins til þess að uppfylla skyldur sínar skv. lögum, reglugerðum, reglum eða öðrum viðmiðum sem um starfsemina gilda og/eða hafa áhrif á möguleika lífeyrissjóðsins til að halda áfram starfsemi.
- c. Önnur starfsemi sem krefst starfsleyfis Fjármálaeftirlitsins.
- d. Verkefni sem hafa veruleg áhrif á áhættustýringu lífeyrissjóðsins.

*Keðjuútvistun:* Þegar þjónustuveitandi útvistar verkefnum áfram, í heild eða hluta, til þriðja aðila.

*Frávik:* Ófyrirséð atvik sem hefur áhrif á eða getur haft áhrif á framkvæmd hins útvistaða verkefnis.

*Alvarleg frávik:* Ófyrirséð atvik sem hefur áhrif á eða getur haft áhrif á starfsemi LSR sem gæti haft neikvæð áhrif á rekstrarsamfellu eða komið í veg fyrir að sjóðurinn geti uppfyllt skyldur samkvæmt lögum og stjórnvaldsfyrirmælum.

*Útgönguáætlun:* Skrifleg áætlun LSR sem felur í sér viðbrögð við aðstæðum sem gætu komið í veg fyrir að útvistuðum verkefnum verði sinnt með fullnægjandi hætti

*Skýjaþjónusta*: Þjónusta þar sem notandi getur sjálfur sótt þjónustu án aðkomu þjónustuveitanda. Skýjaþjónusta er sveigjanleg, aðgengileg, mælanleg, samnýtt og sjálfsstýrð upplýsingatækniþjónusta. Notendur eru óháðir hver öðrum en samnýta tæknilega innviði sem eru á ábyrgð þjónustuveitandans.

### 3. gr.

#### *Ákvörðun og áhrif útvistunar*

Útvistun hjá LSR skal hagað á þann hátt að hún samræmist þeim lögum, stjórnvaldsfyrirmælum og þeim viðmiðum sem um starfsemi LSR gilda, svo og öðrum stefnum sjóðsins. Framkvæmdastjóri eða eftir atvikum stjórn tekur ákvörðun um útvistun. Leggja skal mat á hvort þjónustan styðji við nauðsynleg eða mikilvæg verkefni í samræmi við aðferðafræði í reglum um útvistun. Bera skal ákvörðun um útvistun nauðsynlegra og mikilvægra verkefna undir stjórn til samþykktar.

Áður en ákvörðun um útvistun er tekin skal LSR greina þarfir sjóðsins m.t.t. fyrirhugaðrar útvistunar, áhættu sem felst í útvistuninni svo og hæfi og þekkingu þjónustuveitanda. LSR skal jafnframt áður en slík ákvörðun er tekin meta hvaða áhrif útvistun hefur á starfsemi sjóðsins þ. á m. hvort að hún kunni að leiða til lakari gæða, þjónustu eða öryggis. Ákvörðun um útvistun skal byggð á faglegum forsendum og skal gætt að því að hagsmunaárekstrar séu ekki til staðar. Ábyrgðarmaður útvistunarsamnings og öryggisstjóri sjá um mat skv. þessari grein.

Það er mat LSR að útvistun feli m.a. í sér eftirfarandi áhættu:

- **Rekstraráhættu**, þ.m.t. hættu á truflunum í þjónustu, tækni- eða ferlavillum og ósamræmi í gæðum afhendingar.
- **Orðsporsáhættu**, m.a. vegna hugsanlegs misræmis milli krafna LSR og frammistöðu þjónustuveitanda eða brota á viðmiðunum um öryggi, gæði og þjónustu.
- **Samþjöppunaráhættu**, sem getur myndast þegar lykilþjónusta er háð fáum eða einum útvistunaraðila og getur haft áhrif á sveigjanleika, viðnámsþrótt, samningsstöðu og rekstraröryggi sjóðsins.

**Áhætta í upplýsingaöryggi** getur skapast þegar þjónustuaðili hefur aðgang að viðkvæmum gögnum sjóðsins og verður t.d. fyrir netárás, sem getur leitt til þess að óviðkomandi aðilar fái aðgang að gögnunum. Áhætta telst ásættanleg ef hún er lítil eða miðlungs eins og henni er lýst nánar í áhættustýringarstefnu sjóðsins sem ákveðin er af stjórn. Gæta skal sérstakrar varkárni við útvistun nauðsynlegra og mikilvægra verkefna.

Endanleg ábyrgð á framkvæmd allra útvistaðra verkefna og þeirri áhættu sem þeim kann að fylgja hvílir ávallt á stjórn LSR. Slíkri ábyrgð verður ekki útvistað.

Stjórn ber einnig ábyrgð á því að öll útvistuð verkefni uppfylli þau viðmið sem koma fram í lögum og stjórnvaldsfyrirmælum og skal fylgjast með framkvæmd útvistaðra verkefna.

### 4. gr.

#### *Skýjaþjónusta*

Notkun á skýjalausnum skal vera í samræmi við stefnur sjóðsins, s.s. upplýsingaöryggisstefnu, útvistunarstefnu og aðrar innri stefnur og ferla.

Útvistun þar sem verulega er stuðst við skýjainnviði telst vera skýjaþjónusta.

Sérstaklega skal hafa í huga þegar um skýjaútvistun er að ræða að skýrt sé hvar gögn eru hýst og vistuð og að þjónustuveitanda sé gert að tilkynna LSR fyrir fram ef fyrirhugað er að gera breytingu á staðsetningu gagna sjóðsins. Eingöngu skal hýsa gögn sjóðsins í þeim ríkjum sem teljast örugg lönd samkvæmt Persónuvernd.

Tilkynna skal Fjármálaeftirlitinu að lágmarki með 30 daga fyrirvara áður en fyrirhugað er að taka skýjalausn í notkun.

## 5. gr.

### *Takmarkanir á útvistun*

Verkefnum skal ekki útvistað í eftirfarandi tilvikum;

1. Ef það er mat LSR að útvistun geti komið í veg fyrir góða stjórnarhætti sjóðsins (samkvæmtviðurkenndum leiðbeiningum um stjórnarhætti).
2. Ef LSR telur að útvistun hafi í för með sér mögulega hagsmunaárekstra við þjónustuveitanda.
3. Ef LSR telur líklegt að útvistun hafi í för með sér orðsporsáhættu eða samþjöppunaráhættu.
4. Ef það er mat LSR að útvistunin feli í sér óþarfa áhættu fyrir rekstur sjóðsins.
5. Ef LSR telur að möguleikar sjóðsins til þess að fylgjast með og stýra útvistuðum verkefnum eða þjónustu séu á einhvern hátt skertir eða torveldaðir.
6. Ef LSR telur að möguleikar til innra eftirlits með hinum útvistuðu verkefnum, þ. á m. með tilliti til hlutverks stjórnar og endurskoðunarnefndar, séu á einhvern hátt skertir eða torveldaðir.
7. Ef LSR telur að möguleikar fjármálaeftirlitsins til eftirlitsstarfa séu á einhvern hátt skertir eða torveldaðir.
8. Ef LSR telur að útvistun hafi í för með sér að samfelld og fullnægjandi þjónusta við viðskiptavini sé skert.
9. Ef starfsemin sem útvista skal er háð starfsleyfi frá fjármálaeftirlitinu nema þjónustuveitandi hafi sambærilega heimild og LSR til að veita þjónustuna eða sinna viðkomandi verkefni.
10. Ef um er að ræða verkefni sem lúta að grundvallarþáttum í rekstri LSR. Með grundvallarþáttum í rekstri LSR er átt við stefnumótun, mörkun áhættustefnu, áhættuvilja og áhættuþolmarka. Stjórnunarverkefnum, s.s. stefnumörkun og reglusetningu LSR m.t.t. áhættusniðs og áhættustýringar og eftirlitshlutverki stjórnar verður ekki útvistað.

## 6. gr.

### *Tilkynning um útvistun*

Tilkynna skal Fjármálaeftirlitinu fyrir fram um útvistun nauðsynlegra og mikilvægra verkefna og breytingar sem gerðar eru á slíkri útvistun. Tilkynningu skulu fylgja upplýsingar um:

- a. Útvistað verkefni,
- b. Þjónustuveitanda, heimilisfang og varnarþing,
- c. Hvar gögn verða vistuð,
- d. Tengiliði hjá þjónustuveitanda,
- e. Að þjónustuveitandi hafi verið upplýstur um að Fjármálaeftirlitinu sé heimill aðgangur að gögnum sjóðsins.

## 7. gr.

### *Þjónustuveitandi og eftirlit með útvistuðum verkefnum*

Þjónustuveitandi skal hafa viðeigandi sérþekkingu, menntun og reynslu að mati LSR til að geta sinnt hinum útvistuðu verkefnum á fullnægjandi hátt. Þjónustuveitandi skal upplýsa lífeyrissjóðinn um framvindu á útvistuðu verkefni og veita sjóðnum allar nauðsynlegar upplýsingar í samræmi við nánari ákvæði útvistunarsamnings.

LSR skal hafa fullnægjandi yfirsýn og kunnáttu til þess að hafa eftirlit með útvistuðum verkefnum og stýra áhættu sem tengist útvistun þeirra, sér í lagi þeim verkefnum sem teljast nauðsynleg eða mikilvæg. Þá skal LSR hafa viðeigandi kunnáttu til þess að taka yfir útvistuð verkefni eða útvista þeim annað ef nauðsyn krefur.

Í útvistunarsamningi skal tilnefndur ábyrgðaraðili hjá lífeyrissjóðnum sem ber ábyrgð á undirbúningi útvistunarsamnings, er tengiliður sjóðsins við viðkomandi þjónustuveitanda og ber ábyrgð á eftirliti með því að þjónustan sé í samræmi við stefnu þessa, lög og stjórnvaldsfyrirmæli og þær kröfur sem gerðar eru til

þjónustuveitanda í viðkomandi útvistunarsamningi. Ábyrgðaraðili skal hafa viðeigandi þekkingu og hæfni til að hafa eftirlit með samningnum. Eftirlit felst m.a. í því að:

1. Fara með reglubundnum hætti yfir framkvæmd, öryggi og gæði útvistunar með þjónustuveitendum;
2. Kalla með reglubundnum hætti eftir skýrslum frá þjónustuveitendum nauðsynlegra og mikilvægra verkefna um þjónustuna og gera athugasemdir þar sem við á;
3. Kalla með reglubundnum hætti eftir upplýsingum um skipulag og eignarhald þjónustuveitanda og hvort fyrirhugaðar séu breytingar á skipulagi eða eignarhaldi og staðfesta það eins og unnt er með opinberum upplýsingum.

Ef frammistaða eða þjónusta þjónustuveitanda er talin ófullnægjandi að mati LSR eða ef óvissa skapast um starfsemi þjónustuveitanda sem getur haft neikvæð áhrif á getu þjónustuveitanda til að sinna hinu útvistaða verkefni skal LSR grípa til viðeigandi aðgerða. Aðgerðirnar geta m.a. verið þær að veita leiðbeiningar og frest til úrbóta. Ef um verulega vanefnd er að ræða er heimilt að segja upp eða rifta viðkomandi útvistunarsamningi og taka yfir framkvæmd útvistaðra verkefna eða flytja þau til annars þjónustuveitanda. Slík uppsögn eða riftun skal vera skrifleg og í samræmi við viðkomandi útvistunarsamning.

## 8. gr.

### *Keðjuútvistun*

LSR samþykkir eingöngu keðjuútvistun ef keðjuþjónustuveitandi uppfyllir sömu hæfni og skilyrði og kveðið er á um í stefnu þessari og undirgengst sömu kröfum og þjónustuveitandi um aðgang og eftirlit. Áður en keðjuútvistun er samþykkt skal sjóðurinn meta sjálfstætt þær áhættur sem felast í keðjuútvistun, þ.á.m. hvort keðjuútvistun dragi úr möguleikum þjónustuveitanda til þess að efna útvistunarsamning að fullu. Einnig skal metið hvort keðjuútvistun dragi úr möguleikum sjóðsins til að hafa eftirlit með verkefnum, öryggi eða aðgengi að gögnum.

LSR leitast við að keðjuútvista ekki hýsingu á upplýsingakerfum og gögnum lengra en til fjórða aðila.

## 9. gr.

### *Samningur um útvistun*

Samningar við þjónustuveitendur skulu vera skriflegir og ættu að lágmarki að innihalda umfjöllun um eftirfarandi:

1. Lýsingu á hinu útvistaða verkefni og þeim kröfum sem þjónustuveitandi þarf að uppfylla, þ.m.t. þjónustustig,
2. Lagaskil, þar sem við á,
3. Þóknanir vegna samningsins,
4. Gildistíma og endurskoðun samningsins að lágmarki á tveggja ára fresti,
5. Hvar hin útvistuðu verkefni verða innt af hendi og/eða hvar viðeigandi gögn verða varðveitt og unnin, sem og áskilnað þess efnis að sjóðnum sé tilkynnt um hugsanlega tilfærslu slíkra gagna,
6. Umfjöllun um gagnaöryggi, fylgni við kröfur um verndun persónuupplýsinga og öryggi upplýsingatæknikerfa,
7. Að LSR sé eigandi gagna og afurða sem varða útvistunarsamninginn,
8. Afhendingu gagna við lok samningstíma og eftir atvikum um reglubundna eyðingu gagna,
9. Um heimildir sjóðsins til að fá afhent gögn sem varða málefni sjóðsins komi til rekstrarstöðvunar, gjaldþrots eða greiðslustöðvunar þjónustuveitanda,
10. Ákvæði um heimild LSR, þ. á m. innri og ytri endurskoðanda sjóðsins, og fjármálaeftirlitsins til aðgangs að starfsstöð, starfsmönnum, gögnum og upplýsingum hjá þjónustuveitanda,
11. Ákvæði um ábyrgðaraðila útvistunarsamnings innan LSR og hjá þjónustuveitanda. Ábyrgðaraðilar skulu tilgreindir út frá starfsheiti,

12. Uppsögn útvistunarsamnings, sbr. 10. gr.,
13. Skyldu þjónustuveitanda til að upplýsa LSR um frávik á útvistaðri þjónustu,
14. Skyldu útvistunaraðila til að veita sjóðnum aðstoð komi upp atvik sem tengist þeirri þjónustu sem sjóðnum er veitt,
15. Keðjuútvistun og skilyrði hennar,
16. Úrlausn ágreinings og varnarþing,
17. Ákvæði um trúnaðar- og þagnarskyldu,
18. Rétt sjóðsins til að vakta frammistöðu þjónustuveitanda með reglubundnum hætti,

Í útvistunarsamningi um nauðsynleg og mikilvæg verkefni skal til viðbótar fjallað um eftirfarandi:

19. Kröfur til þjónustuveitanda, settar fram á meginlegan og eigindlegan hátt,
20. Hlutverk og ábyrgð LSR annars vegar og þjónustuveitanda hins vegar,
21. Afstöðu til þess hvort að þjónustuveitanda beri að hafa í gildi ábyrgðartryggingu vegna tjóns sem kann að leiða af störfum hans fyrir LSR,
22. Skyldur þjónustuveitanda að upplýsa LSR eða Fjármálaeftirlitið um allar verulegar breytingar í rekstri sínum sem geta haft áhrif á getu hans til að sinna hinu útvistaða verkefni,
23. Kröfu um að þjónustuveitandi innleiði og prófi viðbragðsáætlanir, þ.m.t. rekstrarsamfellu og hafi til staðar viðeigandi öryggisráðstafanir,
24. Að útvistunaraðili skuldbindi sig til að taka þátt í og eiga samstarf við ógnamiðaðar innbrotsprófanir sjóðsins,
25. Þátttöku útvistunaraðila í áætlunum sjóðsins um öryggisvitund í upplýsinga- og fjarskiptatækni og þjálfun í stafrænum rekstrarlegum viðnámsþrótti,
26. Útgönguáætlun (e. Exit strategy).

#### **10. gr.**

##### *Uppsögn útvistunarsamnings*

Í útvistunarsamningi skal kveðið á um að sjóðurinn geti sagt samningnum upp við eftirfarandi aðstæður:

1. Brjótí þjónustuveitandi gegn lögum, stjórnvaldsfyrirmælum eða ákvæðum útvistunarsamnings,
2. Ef í ljós koma alvarlegir veikleikar hjá þjónustuveitanda, einkum hvað tiltækileika, ósvikni, réttlæika eða leynd gagna,
3. Ef útvistunin hamlar eftirlitsaðila til að hafa skilvirkt eftirlit með sjóðnum,
4. Geri fjármálaeftirlitið kröfu um tafarlausu uppsögn samningsins,
5. Við aðrar aðstæður en tilgreindar eru hér að ofan sem greinast við eftirlit með þjónustuveitanda.

#### **11. gr.**

##### *Endurskoðun*

Stefnuna skal endurskoða að lágmarki árlega og oftár ef tilefni er til.