

Styrdokument

Riktlinjer för Ramuppdrag It 2021



Våra styrdokument

Normerande

Policy - Vår hållning, övergripande
Riktlinjer - Rekommenderade sätt att agera
Regler - Absoluta gränser och ska-krav

Aktiverande

Strategi - Avgörande vägval och strategiområden från fullmäktigeberedningar
Program - Avgörande vägval och programområden från andra än fullmäktigeberedningar
Plan - Uppdrag, tidsram och ansvar

Innehåll

Bakgrund	4
Syfte	4
Inledning	4
Ändringar i ramuppdrag och utvecklingsärenden.....	4
Förändringar från tidigare ramuppdrag	5
System, tjänster och arbetsätt.....	5
Avrop av enheter och inventarieregister.....	5
Beskrivning av applikationer (verksamhetssystem).....	6
Molntjänster och Software as a service (SaaS)	6
System för ärenderegistrering It	7
Driftmeddelanden.....	7
Incidentrapportering	7
Arbetsätt.....	7
Datakommunikation och fastigheter	7
It och relation med fastighetsägare.....	7
Installationer i fastighet	7
Reservkraft, kyla och brandskydd.....	8
Fakturering.....	8
Utköp av datorer och annan utrustning	9

Bilagor

Bilaga 1: Krav och funktionsbeskrivning för It-support och It-stöd (i detta dokument)

Bilaga 2: Prislista för ITs tjänster 2021 (separat dokument)

Bakgrund

Kommunerna Tranemo och Ulricehamn har sedan 2010 en samverkan kring It-frågor. En gemensam samverkansnämnd för it har skapats med ledamöter från båda kommunerna. Nämndens uppdrag styrs i grund och botten av reglemente och samverkansavtal. Då It är ett förändligt område görs årligen en beställning från kommunstyrelsen i båda kommunerna till samverkansnämnden genom detta ramuppdrag.

Syfte

Ramuppdraget är beställningen från Tranemo och Ulricehamns kommuner till samverkansnämnd It utifrån It-samverkan. Ramuppdraget beskriver hur förhållningssättet mellan kommunerna och It ska fungera.

Inledning

It ansvarar för att tillsammans med verksamheterna och med upphandling sköta de avtalsområden som ligger inom ramuppdraget. Till dessa områden räknas i första hand det som It själva är systemägare för det vill säga teknisk It-infrastruktur (se nästa stycke) inklusive fast och mobil telefoni. It är tillsammans med verksamheterna ansvariga för att avropsbara avtal finns för produktförsörjning inom området för exempelvis skrivare, kopiatorer, datorarbetsplatser, skoldatorer, mobila enheter som smartphones och surfplattor. It:s kompetenser krävs även i de upphandlingar som verksamheterna genomför. Här ska It medverka vid behov. It-enhetens resurser skall stödja de utvecklingsuppdrag som prioriteras i It-styrgruppen. It-enheten ska vara ett stöd för verksamheterna i det vardagliga arbetet där It nyttjas som resurs för att nå verksamheternas mål.

Till teknisk It-infrastruktur räknas nätverk (aktiv utrustning inklusive reservkraft (UPS), mjukvara och kommunikation till internet, plattform för fjärråtkomst/distansarbete, telefonväxel inklusive hänvisningssystem, e-postsystem, Microsoft 365, katalogtjänst (den användare loggar in och tilldelas behörighet i), struktur för lagring (av filer) samt system för säkerhetskopiering och serverrum med UPS. It räknas som systemägare och förvaltare av teknisk It-infrastruktur (TIS). I arbetet ingår att jobba proaktivt med informationssäkerhet.

Ändringar i ramuppdrag och utvecklingsärenden

Större ändringar i detta ramuppdrag sker en gång per år eller vid akuta behov (lagändring). Förslag på ändringar förs genom processen för beställar-It, det vill säga bereds av It-forum utveckling och lyfts vidare till It-styrgrupp, för att slutligen föras vidare för politisk behandling i respektive kommunstyrelse. Sedan förs uppdrag och tjänstekatalog upp för beslut i samverkansnämnd It.

Utveckling av våra It-miljöer sker löpande och kontinuerligt av så väl It som av verksamheterna. Alla förändringar av It-miljön som inte ryms inom applikationsavtal eller detta ramuppdrag ska beredas som utvecklingsärenden. Mindre utvecklingsärenden hanteras inom ramen för It-strategens mandat medans större förändringar prioriteras av It-styrgruppen.

När nya/förändrade tjänster är införda och leverans från It sker, upprättas applikationsavtal. Saknas definition av ny tjänst tas beskrivning fram till ramuppdraget och tjänstefieringsgruppen prissätter tjänsten. Ramuppdraget och prislistan uppdateras med beskrivning av tjänsten till kommande år.

Utvärdering av ny teknik, så kallade pilotprojekt ska även de passera It-forum utveckling som ett utvecklingsärende. Detta gäller både för It och för övriga verksamheter.

Utvärdering av ny smartphone eller exempelvis ny version av kontorsstöd ingår som en del av uppdraget att tillhandahålla en befintlig funktion/It-tjänst/produkt. Detta gäller så länge utvärderingen kan göras via avrop inom upphandlade avtal.

Förändringar från tidigare ramuppdrag

Redaktionella ändringar i form av språk och benämningar samt omflytt av styckenas ordning för att få en överskådligare och mer lättläst text.

Under rubriken *Inledning* har följande mening lagts till: It-enheten ska vara ett stöd för verksamheterna i det vardagliga arbetet där It nyttjas som resurs för att nå verksamheternas mål.

Under rubriken *Avrop av enheter och inventarieregister* har meningen "All utrustning som kan lagra information ska utan undantag registerhållas av It." tagits bort.

Under rubriken *Ändringar i ramuppdrag och utvecklingsärenden* har två stycken lagts till. Stycken inleds med *Utveckling av våra It-miljöer...* respektive *När nya/förändrade tjänster...* Texterna förtydligar när ett ärendet bedöms som utvecklingsärende samt hur nya tjänster tillförs i ramuppdrag respektive prislista.

Ny huvdrubrik, *System, tjänster och arbetsätt* har lagts till för att matcha inledning samt för att få med en inledande text som beskriver It kontra verksamhetens ansvar. Stycket är nytt men baserar sig på tidigare skrivningar i inledningen.

Rubriken *Arbetsätt* med underliggande text har lagts till för att förtydliga hur It arbetar som ett aktivt stöd för att verksamheterna ska nå sina mål.

Under *It-support* i bilaga 1 har målsättningen på lösta ärenden i first line support ökat från 40% till 50%. Ändring har även gjorts att svar på kundentäten följs av IT.

Under rubriken *Grundläggande tillgänglighetskrav till funktioner* har målsättningen för oplanerade avbrott sänkts från 10 till 5.

Tidigare fanns rubrikerna *Mobiltelefon, Surfplatta* och *Mobil och Surfplatta*. Dessa rubriker är nu sammanslagna till *Mobiltelefon och Surfplatta*.

System, tjänster och arbetsätt

It ansvarar för att tillsammans med verksamheterna och med upphandling sköta de avtalsområden som ligger inom ramuppdraget. På så sätt kan rätt system och tjänster tillhandahållas för It och verksamheterna för att nå sina mål. I huvudsak ansvarar It för att utforma arbetsätt och rutiner för de system och tjänster som ligger inom Its ansvarsområden medans verksamheterna själva ansvarar för att utforma arbetsätt och rutiner för de system och tjänster som ägs och förvaltas av verksamheterna. För gemensamma plattformar ska It och verksamheterna samarbeta i utformandet av arbetsätt och rutiner.

Avrop av enheter och inventarieregister

Kommunerna eftersträvar ett definierat utbud av datorer, smartphones och surfplattor. Detta utbud förvaltas av It utifrån arbetet i It-forum drift. Den ram som finns för detta arbete är de upphandlade avtal till vilka kommunerna är avropsberättigade. Alla inköp av denna typ av utrustning ska skötas av It eller ske med Its kännedom. Vid val av utrustning ska utrustning

med en längre livstid prioriteras framför utrustning med kortare kalkylerad livslängd (tillverkarens standardgaranti). Detta för att uppnå en balans mellan konsekvens för miljö och konsekvens för ekonomi. Vidare ska arbetet kring produktförsörjning vara i balans med krav på god ekonomisk hushållning.

Datorarbetsplats (stationär/bärbar), skrivare/kopiatorer, skärmar ska väljas utifrån krav på en teknisk livslängd av minst fyra år. Denna typ av utrustning hyrs ut till verksamheterna. Hyran består av kostnaden för utrustningen och supporten av den. It meddelar i prislistan vad som gäller. Elevdatorer har en separat hantering avseende teknisk livslängd som överenskommes med lärandet inom respektive kommun.

Beskrivning av applikationer (verksamhetssystem)

Applikationsavtal tas fram av It tillsammans med respektive systemägare för alla applikationer som It driftar. För mindre applikationer, integrationer och molntjänster kan det räcka med en kostnadsbeskrivning. Avtalen stäms av och revideras vid möte en gång per år. It kallar verksamheten till dessa möten.

Avtalet skall innehålla:

En beskrivning av applikationen.

Kostnader för drift av applikationen nedbruten på:

Server

Databas

Integrationer

Lagring

Kommunikation

Backup

Support (personal)

Supportverktyg

Its ansvar (arbetsuppgifter utifrån teknisk systemförvaltning)

Verksamhetens ansvar (arbetsuppgifter utifrån systemförvaltning)

Systemskiss som beskriver applikationens olika komponenter i relation till varandra. Kostnaderna räknas fram utifrån en matematisk schablonmodell som tillsammans tagits fram av kommunernas ekonomer och It utifrån de kostnader som finns. I samband med införandet av den nya kostnadsmodellen 1 januari 2016 fördelades It:s ram ut till befintliga verksamheters applikationer. Prislistan revideras en gång per år i samband med årsskifte.

Aktuella kostnader för applikationsdrift beskrivs i prislista på intranätet.

Molntjänster och Software as a service (SaaS)

Vid övergång till molntjänst/SaaS är det viktigt att It och verksamheten samråder. Det är viktigt att både säkerhetsmässiga (knytta till kommunens förmåga), verksamhetsmässiga, It-tekniska och de juridiska aspekterna ses över innan en förändring igångsätts. Detta görs genom informationsklassning i KLASSA och säkerhetsanalys. Ekonomisk kostnadsanalys skall genomföras då en applikation kan medföra kostnader internt då även applikationen är installerad externt hos leverantör. Om kostnader uppstår internt ska ett applikationsavtal upprättas.

System för ärenderegistrering It

Det helpdesksystem som It använder ska kunna användas av övriga verksamheter om så önskas. Detta kräver givetvis överenskommelser med It utifrån resurs/kostnad. It är systemägare för detta system.

Driftmeddelanden

It ska använda kommunernas respektive Intranät (eller den plats som kommunerna anvisar) som plats för sin information gällande driftinformation, tjänster, avtal och priser.

Incidentrapportering

It ska självständigt rapportera It-incident på det sätt som kommunerna anvisar. De kommunala verksamheterna rapporterar incidenter för sin verksamhet.

Arbetsätt

It är uppdelade i tre team, användarstöd, verksamhetsstöd och infrastruktur.

Användarstöd består av en first line support, en helpdesk med supportspecialister och it-koordinator. First line support är den generella supporten med bred kunskap som hanterar all inkommande förfrågan om support från verksamheterna. Till användarstöd hör även en second line support med it-tekniker. Här hamnar ärenden som kräver mer support, t.ex. har behov av längre handläggningstid eller besök på plats.

Verksamhetsstöd består av it-tekniker, e-samordnare och projektledare. Här finns en 3rd line support för ärenden som kräver mer specifik expertis när det gäller stöd till användare och felsökning av verksamhetssystem och gemensamma plattformar.

Infrastruktur består av it-tekniker. Här finns en 3rd line support för ärenden som kräver mer specifik expertis när det gäller stöd till användare och felsökning av gemensamma plattformar.

Verksamhetsstöd och Infrastruktur arbetar med underhåll och utveckling av verksamhetssystem, verktyg och gemensamma plattformar. Infrastruktur hanterar även frågor kring informationssäkerhet.

Datakommunikation och fastigheter

För att It-stöd ska fungera krävs att It har fast nätverksanslutning till varje verksamhetsadress. Fiber fram till verksamhetsadress och nät i byggnad (data + el) bekostas av respektive kommun i samband med etablering. Underhåll av fiber och nät i byggnad bekostas av respektive kommun.

It och relation med fastighetsägare

För att få en smidighet i arbetet krävs en god dialog mellan It och respektive fastighetsägare vid förändringar. It ska kallas till projektmöten av fastighetsägaren när så behövs.

Installationer i fastighet

It talar om vad för skåp, stativ eller liknande som önskas. It ska vare sig montera eller anvisa var fast installation ska ske i byggnad. Detta åvilar fastighetsägaren. It monterar sedan aktiv utrustning i dessa av fastighet monterade skåp/stativ. Beskrivningar och krav beskrivs i dokumentet It-teknisk plattform.

Reservkraft, kyla och brandskydd

Det finns inga krav på lokal reservkraft utifrån It-stöd på någon verksamhetsadress. Undantagen är: kommunhuset i Tranemo och stadshuset i Ulricehamn som är ledningsplatser vid kommunernas krishantering.

Knutpunkter i kommunnät och driftplatser måste prioriteras avseende reservkraft. Detta för att delar av kommunnät inte ska slås ut vid kortare lokalt strömavbrott i knutpunkt. Fyra timmars driftreserv är tillräckligt för knutpunkt. För driftplats krävs även reservkraft matad med diesel som ständigt är beredd att utan manuell betjäning gå in och ta över spänningsmatningen till driftplats.

Kylanläggning tillhandahålls av fastighetsägaren. It har rätt att påverka utformningen av denna.

Brandskydd tillhandahålls av fastighetsägaren. It har rätt att påverka utformningen av detta.

Dessa installationer ska uppfylla de krav som för närvarande ställs av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap eller motsvarande krav som blivit gängse praxis.

Fakturering

It fakturerar tillbehör/tjänster som exempelvis USB-minnen andra åtaganden (exempelvis persontid) löpande. It fakturerar It-stöd/fast telefoni/applikation varje tertiäl (jan-maj-sep) till Tranemo kommun och interndeberar verksamheterna i Ulricehamns kommun månatligen.

It fakturerar central kostnad en gång per år.

De debiteringsunderlag som levereras med It-fakturor avseende funktion/utrustning ska upplysa om vad som förändras från tidigare faktura utifrån funktion/utrustning.

Fakturering sker ned på enhetsnivå utifrån överenskommelse med respektive kommun.

Kommunernas verksamheter är ansvariga för att uppdatera inventarieregistret (tillhandahållet av It) vid personalomsättning eller flytt.

It är ansvariga för att se till att bara aktiv (levererad) utrustning debiteras (se till att inaktiv utrustning avförs utan dröjsmål).

Utrangerad utrustning ägs av It och hämtas av It. Uttjänt smartphone/surfplatta returneras till It för miljöåtervinning.

It har rätt att tillämpa uppsägningstid/bindningstid för tjänst när det ligger finansiering av produkt i avtalet. När kund önskar säga upp utrustning i förtid (hyra kvar) försöker It fördela om utrustning till annan kund, dock ligger kostnaden kvar på den nuvarande kostnadsbäraren (kund) till dess att omfördelning av utrustning skett.

Vid stöld (eller annan försäkringsskada) av utrustning sköter den som har arbetsmiljöansvaret för respektive lokal polisanmälan av Its utrustning. Dialog sker sedan med It utifrån hur skadan kan regleras.

En uppsagd applikation debiteras inte från och med kommande år. En ny applikation debiteras från och med kommande år.

Utköp av datorer och annan utrustning

Anställd har möjlighet att köpa ut dator för privat bruk. Anställd erbjuds att i första hand köpa sin egen tjänstedator. Har den anställda ingen personlig dator erbjuds anställd att köpa annan återlämnad dator, förutsatt att det finns tillgängliga datorer. Försäljning genomförs under följande förutsättningar.

- Endast datorer vars hyrestid är avslutad kommer vara tillgänglig för försäljning, i samband med utbyte av utrustning.
- It kommer att fastställa priser utifrån marknadsmässig prissättning, därmed kommer inte någon förmånsbeskattning bli aktuell
- Datorerna säljs i befintligt skick utan garantier och support från It/kommunen.
- Datorerna kommer att debiteras i form av nettolöneavdrag

Av informationssäkerhetsmässiga skäl kommer utrustningen innan överlåtelse till den anställda att raderas och ominstalleras. Datorn säljs med ursprungsoperativsystem och inga andra programvaror.

Ingen annan utrustning är tillgänglig för utköp.

All It-relaterad utrustning som använts vid kommunerna ska raderas av certifierad leverantör innan vidareförsäljning.

Bilaga 1

Krav och funktionsbeskrivning för It-support och It-stöd

It-support

Öppettider helgfria dagar:

måndag-torsdag	7.30–16.30
fredag	7.30–16.00

Supportärenden ska i första hand lösas av användarstödet. Om inte går ärendet vidare till verksamhetsstöd och infrastruktur.

Målsättningen är att 50 % av ärendena ska lösas av användarstödet. Detta ska följas upp tertialsvis.

Handläggningstider för felanmälan gällande ”intefunktion” ska om möjligt hålla sig inom en (1) arbetsdag. It skall sträva efter att lösa problem så fort som möjligt.

Med ”intefunktion” menas att något enligt listan nedan inte fungerar:

- Datorarbetsplats, enheten skall starta och du skall kunna logga in.
- Behörighet till rätt information utifrån din roll som elev, anställd, förtroendevald, konsult eller liknande
- Skriva ut, gäller nätverksskrivare
- Spara information på anvisade lagringsplatser, personlig mapp eller gemensam utifrån tillhörighet i grupp (exempelvis P och G)
- Kunna få återställt information från anvisade lagringsplatser, personlig mapp eller gemensam utifrån tillhörighet i grupp (exempelvis P och G)
- Skydd av information genom uppdaterat klientskydd och spamskydd.
- Uppdaterat filter för blockering av webbplatser med pornografiskt och annat olämpligt innehåll
- Trådlöst nätverk
- Fast telefon och hänvisningssystem
- E-post med kalenderfunktion
- Infocaption, att plattformen för guiderna fungerar
- Office programmen skall gå att starta
- Mobil åtkomst på distans
- Distribution av programvaror, att plattformen för att installera program fungerar

Vid pågående ärende kan kund kontakta tilldelad tekniker direkt.

Åtgärdstiden ska maximalt uppgå till en (1) arbetsdag för ärenden gällande ”intefunktion” och följas upp tertialsvis.

Slumpenkät ska skickas ut till 25 % av alla avslutade ärenden för att följa upp:

- *Anser du att It löste ditt ärende/problem tillfredsställande?*
- *Hur upplevde du It-personalens bemötande i samband med ditt ärende?*

Svaren följs upp internt på It.

Supportnivåer

Det finns tre olika supportnivåer.

1. Hanterad datorarbetsplats

För hanterad dator ansvarar It för supportkedjan.

2. Hanterad datorarbetsplats utan support (lärardator)

För hanterad dator utan support fördelas ansvaret för supportkedjan:

Its åtagande:

- Åtkomst till wifi, nätverk, intranät, internet
- Användarens konto och e-post
- Åtkomst till G och P
- Programpaketering vid fler installationer än fem
- Utskrift

Verksamhetens åtagande:

- Användarstöd
- Påbörja felsökning, samt fortsätta med stöd från it
- Ominstallation
- Felanmälan av hårdvara
- Programinstallationer

3. 1:1 (elevdator)

För 1:1 dator fördelas ansvaret för supportkedjan:

Its åtagande:

- Åtkomst till wifi, nätverk, internet
- Användarens konto och e-post

Verksamhetens åtagande:

- Användarstöd
- Påbörja felsökning, samt fortsätta med stöd från it
- Ominstallation med Usb
- Felanmälan av hårdvara
- Programinstallationer
- Utskrift

Övriga funktioner/tjänster

It-beredskap

Tillgänglighet, övrig tid dygnet runt då inte it-supporten har öppet. Gäller problem som påverkar driften av verksamheten och inte kan vänta till IT-supportens ordinarie öppettider. Ärenden inkomna under beredskapstid faktureras verksamheten. Minsta debiterbara tid är en halvtimme.

Beredskapsärenden ska följas upp tertialsvis.

Grundläggande tillgänglighetskrav till funktioner

Det ska eftersträvas en teknisk tillgänglighet till It-funktioner till 99,45% av tiden på ett år. Det skapar utrymme för ett servicefönster per månad á fyra timmar. Detta infaller tredje tisdagen varje månad kl 18.00–22.00. Tid för oplanerade strömavbrott räknas ej.

Avbrott/incidenter ska följas upp tertialsvis. Avbrott och incidenter ska inte överstiga fem (5) stycken per år.

Användarkonto för ej anställd

Användarkonto till personal/person som inte är anställd i kommunen beställs via formulär på intranätet. Får ansökas av chef eller annan utpekad person.

Upplägg av funktionsadress

Funktion inom en verksamhet/enhet, som ur ett medborgarperspektiv har behov av en direkt e-postadress. Funktionsadresser beställs via supporten.

Tillgång till programvara utanför standardutbudet

IT-supporten skall vara behjälplig med att installera arbetsrelaterade program som saknas i Software Center.

Datorarbetsplats

Debiteras via hyra. Förnyas automatiskt med ny hårdvara efter 48 månader. Modellutbud med priser ligger på intranätet. Nybeställning sker via supporten.

Hanterad datorarbetsplats utan support

Inom lärandet finns hanterad datorarbetsplats utan support. Debiteras via hyra. Hårdvara byts ut efter överenskommelse med lärandet. Modellutbud med priser ligger på intranätet. Beställs via supporten.

Elevdator

Debiteras via hyra. Modellutbud med priser ligger på intranätet. Beställs via supporten.

Korttidshyra bärbar PC

Ett antal bärbara datorer, att hyra på korttid, finns i respektive kommun på Its kontor. Minsta debitering är en vecka. Beställs via supporten. Prislista finns tillgänglig på intranätet.

Fysisk flytt av datorutrustning på plats

Görs i första hand i verksamheten. Beställs det av It via supporten debiteras verksamheten per timme. Prislista finns tillgänglig på intranätet.

Mobiltelefon och surfplatta

Vid leverans av nya mobiler och surfplattor kommer enheterna vara managerade (styrda/hanterade) via ett tekniskt verktyg (MDM). Detta gör det möjligt för It att sätta upp konfiguration för åtkomst av nätverk och e-post. Denna typ av support ingår i enhetens serviceavgift. Övrig support av applikationer och handhavande ansvarar respektive verksamhet för. Behövs ytterligare support beställs detta från It och debiteras per timma.

Mobiltelefoner debiteras vid inköp och löpande med serviceavgift. Modellutbud med priser ligger på intranätet. Beställs via supporten.

Surfplattor debiteras via hyra. Modellutbud med priser ligger på intranätet. Beställs via supporten.

Skrivare

Debiteras via hyra. Modellutbud med priser ligger på intranätet. Beställs via supporten. Till nätverksskrivare rekommenderas att koppla tjänsten "follow me print" vilken möjliggör utskrift till alla skrivare med denna funktion i hela kommunen.

Accesspunkt – trådlöst nätverk

Debiteras via hyra. Beställs via supporten. Debiteras beställande/nyttjande verksamhet. Den beställande verksamheten bekostar installation av accesspunkter.

Tillbehör

Debiteras som löpande inköp. Exempelvis väskor, fodral, skal, hörlurar mm. Beställs via supporten.

Övervakningskameror

Lösningar för övervakningskameror ska integreras i befintlig infrastruktur. Kameror ansluts till nätverket, information lagras hos It och åtkomst till lagrad information sker via den anställdes dator. Debitering sker enligt fastställd prislista som ligger på intranätet. Nya systemuppsättningar drivs som utvecklingsärenden, komplettering i befintliga lösningar kan beslutas av It-strateg.