

TLA

Tjeneste Leverings Avtale

mellom

Drammensregionen IKT

og

Drammen kommune

Sande kommune

Svelvik kommune

Røyken kommune

Nedre Eiker kommune

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

Tjeneste Leverings Avtale mellom:

Drammen kommune, Nedre Eiker kommune, Sande kommune, Svelvik kommune, Røyken kommune

(heretter kalt Tjenestemottager)

Drammensregionen IKT (D-IKT)

Drammen kommune

Dato _____

Underskrift

Røyken kommune

Dato _____

Underskrift

Sande kommune

Dato _____

Underskrift

Nedre Eiker kommune

Dato _____

Underskrift

Svelvik kommune

Dato _____

Underskrift

**Drammensregionen
IKT**

Dato _____

Underskrift

Avtalen er undertegnet i seks eksemplarer, hvorav partene beholder hvert sitt.

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

Innholdsfortegnelse

1	Omfang.....	4
1.1	Hensikt og innhold	4
1.2	Publisering/ bekjentgjøring	4
1.3	Mislighold	4
2	Forutsetninger	4
2.1	Basiskunnskap og opplæring.....	4
2.2	Utstyr.....	4
3	Roller, ansvar og myndighet	5
3.1	Behandlingsansvarlig og databehandler	5
3.2	Systemeier (hos tjenestemottager).....	5
3.3	Systemansvarlig (hos tjenestemottager)	5
3.4	Sikkerhetsansvarlig (hos tjenestemottager)	6
3.5	Koordineringsansvarlig (D-IKT).....	6
3.6	Driftsansvarlig (D-IKT)	6
3.7	Alle brukere.....	7
3.8	Samhandlingsprosesser	7
3.9	Oversikt Roller og ansvar.....	7
4	Spesifikasjon av tjenestene.....	8
4.1	Basis tjenester.....	8
4.1.1	Nettverkstilkobling:.....	8
4.1.2	Datakommunikasjon:	8
4.1.3	Sentral fillagring:	8
4.1.4	Lagringsbegrensninger:	8
4.1.5	Sikkerhetskopiering/tilbakeføring av data:.....	8
4.1.6	Sikkerhetskontroll:.....	8
4.1.7	Internettilgang:.....	9
4.1.8	Nettverksskriver:.....	9
4.1.9	Elektronisk epost- og kalendersystem.....	9
4.1.10	Tilgang Intern sone.....	9
4.1.11	Tilgang Sikker sone.....	9
4.1.12	Fagsystemer.....	9
4.2	Driftstøtte	Feil! Bokmerke er ikke definert.
4.3	Vaktordning.....	10
4.4	Tilleggstjenester	10
4.4.1	Hjemmekontorløsning.....	10
4.4.2	Synkronisering av mobiltelefon	10
4.4.3	Nettverkskabling	11
4.4.4	Service ved politiske møter	11
4.4.5	Kurs/ Opplæring	11
4.5	Ikke inkluderte tjenester	11
4.5.1	Sikring av lokal fillagring	11
4.5.2	Fagrelatert brukerstøtte.....	11
4.5.3	Møterom	11
5	Håndtering av avvik	11
5.1	Formål	11
5.2	Rapportering av avvik	11
5.3	Tilgjengelighet	12
5.4	Beskrivelse av avvikshåndtering	12
5.5	Prioritering av avvik.....	12
6	Anskaffelse, innføring eller oppgradering av maskin- eller programvare...13	

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

7	Oppetid og vedlikehold.....	14
7.1	Definisjoner.....	14
7.2	Oppetid.....	14
8	Periodisk rapportering	15
9	Datasikkerhet	15
10	Forpliktelser til D-IKTs rammeavtaler	15

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

1 Omfang

1.1 Hensikt og innhold

Denne Tjeneste Leverings Avtale (TLA) er forankret i Vedtektene for Drammensregionens IKT § 14.1.

Hensikten med TLA er både å definere rollefordeling, ansvars- og myndighetsforhold mellom D-IKT og tjenestemottagerne, og å angi tjeneste- og servicenivået D-IKT skal yte sine tjenestemottagere.

Tjenestenivået fastsatt i TLA baserer seg på vedtektenes §3 «Formål» om å fremme kommunenes tjenesteproduksjonen gjennom målrettet bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi, samt ivareta drift, service og utviklingsoppgaver . Tjenestenivået påvirkes også av budsjetter, andre styringsdokumenter og spesifikke styrevedtak. Endringer i disse vil kunne påvirke tjenestenivået og utløse revisjonsbehov av TLAen.

TLA skal revideres og godkjennes av Styret årlig. Før revisjonsforslaget fremlegges for Styret skal det behandles i Arbeidsutvalget. D-IKT er ansvarlig for å legge frem revidert TLA for Arbeidsutvalget og Styret.

1.2 Publisering/ bekjentgjøring

D-IKT har ansvar for å bekjentgjøre TLA internt i D-IKT for å sikre etterlevelse og at tjenesteleveranser er i tråd med denne. En lenke til gjeldende TLA skal publiseres på D-IKT`s hjemmesider.

Tjenestemottager har ansvar for å bekjentgjøre TLA og sikre etterlevelse av denne i egen organisasjon.

1.3 Mislighold

Dersom tjenestemottager opplever at D-IKT`s tjenesteytelser ikke er i tråd med TLA skal en eventuell klage rettes til D-IKT`s daglig leder. Klagen skal fremsettes av systemeier, tjenestemottagerens representant i Arbeidsutvalget eller styrerepresentant.

Dersom D-IKT opplever at tjenestemottager ikke oppfyller sine forpliktelser i tråd med TLA skal en eventuell klage rettes til tjenestemottagerens representant i Arbeidsutvalget eller styrerepresentant. Klagen skal fremsettes av daglig leder.

2 Forutsetninger

2.1 Basiskunnskap og opplæring

Tjenestemottager har ansvar for at egne brukere har nødvendig basiskunnskap i bruk av PC eller annet relevant utstyr med Microsoft Windows og Office. Tjenestemottager skal påse at personalet som bruker systemer har fått den opplæring og innehar den kompetanse som er nødvendig for å utføre de oppgaver systemet benyttes til.

2.2 Utstyr

Alt utstyr som benyttes i D-IKTs nettverk, som PCer, skrivere, infotavler, elektroniske undervisningstavler, telefoner, PDAer, etc., skal være godkjent av D-IKT. Utstyret skal installeres med D-IKT standard oppsett, som for PCer baserer seg på Microsoft Windows og

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

Officepakke. Supplerende utstyr som nettbrett kan ha avvikende oppsett. Tjenestemottaker skal påse at alle bestillinger av alt utstyr (også periferiutstyr) foretas etter gjeldende retningslinjer og gjennom godkjente leverandører og inngåtte rammeavtaler. D-IKT vil via leverandørene gjøre anbefalte modeller tilgjengelig for bestilling. Det er kun anledning til å anskaffe modeller godkjent av D-IKT. Tjenestemottaker oppfordres til å holde PC/utstyrsparken oppdatert og foreta utskiftninger i tråd med D-IKTs anbefalinger/ retningslinjer. D-IKT kan ikke garantere service og vedlikehold på utstyr som er anbefalt utskiftet av tekniske, funksjonsmessige eller aldersmessige årsaker.

Dersom tjenestemottager går til anskaffelse av utstyr som ikke er godkjent av D-IKT vil dette hverken få tilgang til nettverket eller bli supportert av D-IKT. Utstyr som kun aksesserer internett gjennom gjestenett trenger ikke forhåndsgodkjenning av D-IKT.

D-IKT legger ikke føringer på godkjenning av øvrig periferi utstyr som skjermer, mus, tastatur etc.. Det er bestillers ansvar å sikre at slikt periferiutstyr er kompatibelt med det D-IKT godkjente utstyret det skal brukes med.

D-IKT har som et ledd i miljøopsatsingen Grønn IT inngått en avtale om resirkulering av utdatert datautstyr. Ved bestilling av PCer som skal erstatte en gammel maskin vil den gamle maskinen bli tatt med inn til resirkulering av installatør. Dersom tjenestemottager ønsker å beholde den gamle maskinen utløser dette et lisenskrav som tjenestemottager må betale. Tjenestemottager skal benytte resirkuleringsordningen ved kassering av alt utdatert datautstyr.

Tjenestemottager er selv økonomisk ansvarlig for alt utstyr som bestilles.

3 Roller, ansvar og myndighet

3.1 Behandlingsansvarlig og databehandler

Den enkelte rådmann er behandlingsansvarlig etter personopplysningsloven, helseregisterloven og tilhørende forskrifter. D-IKT er etter samme lover databehandler. Leder for den virksomheten der behandlingen foregår har på rådmannens vegne ansvar for at gjeldende bestemmelser følges. Ansvar og oppgaver er beskrevet i dokumentet *Internkontroll informasjonsikkerhet og personvern – Veileder og rutinebeskrivelser*.

3.2 Systemeier (hos tjenestemottager)

Systemeier er øverste leder for den/de virksomheten(e) som bruker systemet, og tjenestemottager har ansvar for å oppnevne systemeier for alle fagsystemer som benyttes.

Systemeier er/har:

- Overordnet juridisk ansvar
- Overordnet ansvar for å dekke alle utgifter knyttet til systemet
- Daglig ansvar for å oppfylle plikter som behandlingsansvarlig på vegne av rådmannen jfr. Personopplysningsloven og retningslinjer for IKT-sikkerhet.
- Ansvar for å utnevne systemansvarlig.
- Overordnet ansvar for å gi egne brukere nødvendig opplæring i systemet.
- Myndighet til å bestille tilbakeføring/ recovery av data tilhørende fagsystemet.
- Ansvar for at best mulig utnyttelse av systemet

3.3 Systemansvarlig (hos tjenestemottager)

Systemansvarlig har faglig ansvar for bruk og administrasjon av systemet og oppnevnes av tjenestemottagerens Systemeier.

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

Systemansvarlig er/har ansvar for:

- Kontaktperson mot D-IKT
- Melde inn til D-IKT og/eller leverandør behov for videreutvikling av systemet.
- Oppfølging av økonomi knyttet til bruk og videreutvikling av systemet.
- Bistå med testing og godkjenning ved oppgradering og ny funksjonalitet
- Etablere og dokumentere system for vedlikehold og tildeling av brukertilganger.
- Etablere og dokumentere rutiner som er nødvendige i forhold til bruk av systemet.
- Etablere og dokumentere rutiner for sikker tjenesteytelse ved midlertidig systembortfall
- Bistå D-IKT ved behov for feilretting/feilsøking.
- Bidra til best mulig utnyttelse av system i samarbeid med fagmiljø, systemeier og koordineringsansvarlig.
- Kontaktperson mot leverandørens brukerstøtte om bruken av systemet.
- Deltaker i interkommunal faggruppe.
- Gjøre seg kjent med avtale med leverandør, spesielt med hensyn til vilkår for å benytte leverandørens brukerstøtte.

3.4 Sikkerhetsansvarlig (hos tjenestemottager)

Sikkerhetsansvarlig har rådmannens fullmakt til å fatte bindende vedtak i spørsmål som angår informasjonssikkerhet og personvern.

Sikkerhetsansvarlig er/har:

- Ansvar for implementering av beskrevne sikkerhetsrutiner i egen kommune
- Ansvar for integrering av sikkerhetsrutiner i kommunens øvrige kvalitetsarbeid.

D-IKTs ansvar for datasikkerhet er beskrevet i Kap. 9.

3.5 Koordineringsansvarlig (D-IKT)

Koordineringsansvarlig er kontaktperson for systemeier og systemansvarlig. D-IKT har ansvar for å oppnevne en Koordineringsansvarlig for hvert fagsystem som er installert i og driftes fra D-IKTs servere. D-IKT oppnevner ikke koordineringsansvarlige for applikasjoner som kun er installert på enkelte PCer.

Koordineringsansvarlig er/har ansvar for:

- Rådgiver i forbindelse med utvikling av systemet.
- Koordinere testing og innhente godkjenning fra systemansvarlig og driftsansvarlig ved installasjon av oppgradering og ny funksjonalitet.
- Oppfølgingsansvar mot leverandør (vedlikeholdsavtale).
- Koordinere oppgraderinger, behov for konsulentbistand etc.
- Bidra til best mulig utnyttelse av system i samarbeid med systemansvarlig/faggruppe.
- Deltaker i interkommunal faggruppe der disse er etablert, samt ha ansvar for at faggruppen er i virksomhet.

3.6 Driftsansvarlig (D-IKT)

Driftsansvarlig har ansvar for teknisk drift av systemet. D-IKT har ansvar for å oppnevne en Driftsansvarlig for hvert system som driftes av D-IKT.

Driftsansvarlig har:

- Ansvar for at den tekniske driften av systemet er ihht. gjeldende lovverk og retningslinjer for IT-sikkerhet.
- Ansvar for at oppgradering og drift av system er forsvarlig og i samsvar med gjeldende lover og retningslinjer

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av:Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

3.7 Alle brukere

Enhver person registrert i D-IKTs katalogtjeneste, som er D-IKTs oversikt over alle gyldige brukere, og har fått tilgang til nettverket er definert som Bruker.

Brukere er/ har:

- Pliktig til å sette seg inn i og følge veiledninger for bruken av informasjonssystemene. Veiledningene er publisert her. ([lag lenke](#))
- Ansvar for å melde avvik til Driftstøtte når det er nødvendig.

3.8 Samhandlingsprosesser

Styret er D-IKTs myndighetsorgan, og har myndighet til å vedta endringer i tjenestenivå, roller og ansvar.

Arbeidsutvalget er samhandlingsarena for koordinering mellom deltagerkommunene og D-IKT. Arbeidsutvalget har i følge vedtektene en «rådgivende funksjon overfor daglig leder», og benyttes i denne sammenheng også i spørsmål relatert til prioritering og koordinering av felles prosjekter.

Arbeidsutvalget og dets rolle er nærmere beskrevet i vedtektenes § 7 og 8.

3.9 Oversikt Roller og ansvar

Tjenestemottager har ansvar for å melde inn oppnevnelser av systemeier og systemansvarlige. D-IKT har ansvar for å revidere oversikten av oppnevnte systemeiere, systemansvarlige, koordineringsansvarlige og driftsansvarlige. Oversikten er tilgjengeliggjort her. ([lag lenke](#))

Tjenestemottager er også ansvarlig for å melde fra om egne organisasjonsendringer slik at D-IKT kan tilpasse AD struktur og tilganger tilsvarende.

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

4 Spesifikasjon av tjenestene

4.1 Basis tjenester

Alle brukere får tilgang til D-IKTs infrastruktur og basistjenester når de er registrert i D-IKTs katalogtjeneste.

4.1.1 Nettverkstilkobling:

Tilknytning til nettverket skal foregå via PC/ utstyr godkjent av D-IKT. Alle PCer, nettbrett, PDAer etc. skal konfigureres og installeres i regi av D-IKT – se pkt. 2.2.

4.1.2 Datakommunikasjon:

Nettverksforbindelse fra tjenestested til driftssenter (D-IKT) er via fiber, fast linje eller trådløst nettverk. Kommunikasjonskostnader som inkluderer linjeleie, drift og etablering av samband fra driftssenter (D-IKT) til tjenestesteder belastes tjenestemottager. Tilgang til internett fra D-IKTs driftssenter er en del av basispakken. Dersom det opprettes dedikert kommunikasjon til samarbeidspartnere dekkes dette av tjenestemottager.

4.1.3 Sentral fillagring:

Hver bruker (unntatt elever) får tildelt et personlig sentralt lagringsområde på 400 MB. Det opprettes også et fellesområde for hver virksomhet hvor brukere tilknyttet virksomheten har tilgang. Der hvor det er behov for tilgang til fellesområder på tvers av virksomheter skal dette tilpasses spesielt i samarbeid med D-IKT. Lærere får i tillegg lagringsplass i læringsplattform. Elever får kun lagringsplass i læringsplattformen.

4.1.4 Lagringsbegrensninger:

Det er ikke tillatt å lagre private musikk-, video- eller bildefiler på sentrale servere (f.eks. på personlig sentralt lagringsområde). Musikk- og bildefiler som er relatert til virksomhetens arbeid må lagres på fellesområdet. Videofiler må lagres på eksternt medium, f.eks. dvd. All lagring vil være underlagt begrensninger for å hindre unødig bruk av lagringsplass.

4.1.5 Sikkerhetskopiering/tilbakeføring av data:

D-IKT tar sikkerhetskopi av databaser, hjemmeområder og fellesområder en gang pr virkedag på sentral server. Gjenoppretting av data må bestilles via Driftstøtte. D-IKT foretar ingen sikkerhetskopiering av lokalt lagrede filer. D-IKT kan ikke gi noen bestemt tidsfrist vedrørende tilbakeføring av data da oppgavens kompleksitet varierer fra system til system. Tjenestemottager må dekke alle utgifter til eksterne ressurser forbundet med tilbakeføringen dersom D-IKT må benytte slike, med mindre D-IKT m/ underleverandører er direkte ansvarlig for korrumperting/ tap av data.

4.1.6 Sikkerhetskontroll:

D-IKT har følgende sikkerhetskontroller:

- **Antivirus:** Alle servere og PCer har antivirusbeskyttelse. Dette skal sikre mot virusangrep både internt og eksternt. Systemet oppdateres automatisk. D-IKT rapporterer årlig antall virusangrep stoppet/ ikke stoppet.
- **Innholdskontroll:** Sentralt installert programvare hindrer tilgang til uønskede websider og bruk av uønskede applikasjoner. Dette gjelder også ved bruk av arbeidsgivers PC utenfor D-IKTs nettverk.
- **E-postvasking:** Sentralt installert programvare fjerner uønsket masseutsendt e-post (spam). D-IKT rapporterer årlig antall spammail stoppet/ ikke stoppet.

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

4.1.7 Internetttilgang:

Alle brukere får tilgang til internett via brannmur. Internetttilgangen er av sikkerhetsmessige årsaker gjenstand for innholdskontroll., ref. punkt 4.1.6.

4.1.8 Nettverksskriver:

Alle brukere har tilgang til nettverksskriverer. Lokale skriverer benyttes kun i de tilfeller det ikke er tilgang til nettverksskriverer, og dette avtales spesielt med D-IKT. Alt utstyr som skal benyttes i nettverket skal anskaffes via gjeldende rammeavtale og være godkjent av D-IKT og installeres med D-IKT standard oppsett, ref. pkt. 2.2.

4.1.9 Elektronisk epost- og kalendersystem

Alle brukere får personlig e-post- og kalenderkonto basert på Microsoft Exchange. Hver bruker (unntatt lærere og elever) har inntil 100 MB lagringsplass. Ekstra lagringsplass kan i enkelte tilfeller tildeles. Dette må avtales med D-IKT. Lærere er tildelt 200 MB og elever 10 MB lagringsplass.

4.1.10 Tilgang Intern sone

Standard tjeneste for brukere med tynne klienter (brukere uten personlig tildelt PC) i intern sone (også kalt "D-IKT skrivebord") dekker normal databehandling og kontorstøttefunksjon for behandling av ikke-sensitive dataopplysninger.

4.1.11 Tilgang Sikker sone

Standard tjeneste for brukere kun i Sikker sone (også kalt "D-IKT sikkert skrivebord") dekker tjenester med tilgang til sensitive dataopplysninger. Informasjon i Sikker sone er beskyttet ihht. Datatilsynets retningslinjer. Bruker i Sikker sone må være autorisert for tilgang til de opplysninger som er aktuelle, og må kjenne de lover og regler som gjelder for behandling av sensitive personopplysninger. Brukere på Sikker sone har tilgang til Internett via D-IKT sikkert skrivebord.

4.1.12 Fagsystemer

D-IKT leverer tilgang til fagsystemet fram til brukerpålogging. Brukernavn og passord til fagsystemet leveres av Systemansvarlige hos Tjenestemottageren. For øvrig vises til pkt. 6 om anskaffelse, innføring og oppgradering. Ved driftsproblemer i fagsystemet utover det som skal meldes leverandørens brukerstøtte har D-IKT et koordinerende ansvar, det henvises til pkt. 3.5.

4.2 Driftstøtte

D-IKT driftstøtte er tilgjengelig via telefon, D-IKT webapplikasjon (e supportsystem) og e-post. Oppdatert kontaktinformasjon for D-IKT Driftstøtte finnes både på D-IKTs og kommunenes egne intranett.

Driftstøtten er bemannet i følgende tidsrom:

Mandag, tirsdag, onsdag, torsdag og fredag kl. 08:00 – 15:30

Telefonhenvendelser blir besvart fortløpende, og D-IKT har som mål å besvare alle henvendelser via webapplikasjon og mail i løpet av 7 arbeidstimer.

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

I tillegg til å håndtere avvik yter driftstøtte også følgende tjenester:

Registrering/ sletting av brukere: For å registrere/slette en bruker eller gjøre endringer på eksisterende brukere, skal virksomhetens leder benytte inn-/utmeldingsfunksjonaliteten i intranettet. Dette gjelder ikke brukerregistrering i fagsystem. Her skal systemansvarlig for fagsystem kontaktes. Inn- og utmeldingsfunksjonaliteten oppretter automatisk bruker og passord og sender dette til inn-/utmelder. D-IKT rapporterer årlig statistikk på brukerregistrering.

Endring av passord: Nettverks og e-post vil passord bli gjenopprettet innen 7 arbeidstimer etter at melding om dette er sendt til D-IKT driftstøtte. Som et sikkerhetstiltak vil melding om nytt passord vil bli sendt via mail til virksomhetens administrasjon, som igjen må informere bruker om nytt passord.

4.3 Vaktordning

D-IKT har etablert en vaktordning for systemer som omhandler «liv og helse» samt andre systemer hvor det er foreliggende forventninger om høy oppetid. Vaktordningen er ikke en utvidet Driftstøttetjeneste, men skal kun brukes ved kritiske feil og avbrudd.

Vakta er tilgjengelig via telefon, og vaktnummeret er distribuert til enhetene som omfattes av ordningen.

Vaktordningen er bemannet i følgende tidsrom:

Mandag, tirsdag, onsdag, torsdag og fredag: kl. 15:30 – 08:00
Lørdag og søndag: hele døgnet

Telefonhenvendelser blir besvart fortløpende. D-IKT rapporterer årlig statistikk på hendelser håndtert av vaktordningen.

4.4 Tilleggstjenester

4.4.1 Hjemmekontorløsning

D-IKT tilbyr installasjon av hjemmekontorløsning på PC for tilgang til data og systemer i Intern sone. Hjemmekontorløsning kan kun installeres på PC eiet av arbeidsgiver og PC-en skal ha standard oppsett godkjent av D-IKT jfr. punkt 2.2. Brukere av hjemmekontor vil få tildelt egen autentiseringsløsning. Etablering av hjemmekontorløsning utløser andre lisenskrav enn det som gjelder ved at den ansatte kun benytter en PC på arbeidsplassen. Tjenestemottager kan bli stilt økonomisk ansvarlig for disse utgiftene.

All bistand/ feilretting på løsningen/utstyr foregår i D-IKTs lokaler. D-IKT tilbyr ingen tjenester hjemme hos den enkelte bruker.

Bruker har selv ansvar for nødvendig datakommunikasjon (tilgang til Internett).

Alle kostnader i forbindelse med etablering og drift av datakommunikasjon til hjemmekontor er Tjenestemottagerens ansvar.

4.4.2 Synkronisering av mobiltelefon

For mobiltelefoner godkjent av D-IKT tilbys synkronisering mot Exchange e-post og kalender. Oversikt over godkjente modeller finnes hos godkjent leverandør. Innkjøp og oppsett av

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

mobiltelefoner skal skje hos godkjente leverandører i henhold til gjeldende rammeavtaler. Alle utgifter dekkes av tjenestemottager .

4.4.3 Nettverkskabling

Nettverkskabling i bygg hos Tjenestemottager og tilkobling lokalt er ikke en del av basistjenesten, men kan bestilles som tilleggstjeneste. Kostnaden vil bli belastet den enkelte Tjenestemottager.

4.4.4 Service ved politiske møter

D-IKT kan tilby personell ved avvikling av By- og kommunestyremøter samt andre politisk møter. Tjenesten er en tilleggstjeneste, og Tjenestemottager blir belastet alle økonomiske utgifter forbundet med tjenesten.

4.4.5 Kurs/ Opplæring

D-IKT tilbyr i utgangspunktet ikke kurs og opplæringsvirksomhet, men det kan i enkelte tilfeller avtales særskilt om slike tjenester.

4.5 Ikke inkluderte tjenester

4.5.1 Sikring av lokal fillagring

Lagring av filer lokalt på PC (f.eks. C:\) er brukers eget ansvar. Det vil ikke bli tatt sikkerhetskopi av disse filene.

Det presiseres at D-IKT ikke har ansvar for å ivareta filer lagret lokalt ved feilretting på PC eller ved behov for reinnstallasjon av PC.

4.5.2 Langtidslagring av data fra utfasede systemer

Langtidslagring av data fra utfasede systemer er systemeiers ansvar. Slik lagring kan ikke gjøres i D-IKTs datarom, men henvises til fjernarkiv. Vurdering av dataenes arkivverdighet er systemeiers ansvar, og deponering gjøres i samråd med kommunens arkiv og D-IKT.

4.5.3 Fagrelatert brukerstøtte

Brukerstøtte på funksjonalitet i Windows, Microsoft Office, og fagsystemer inngår ikke i tjenesten.

4.5.4 Møterom

Tjenestemottaker har ansvar for support og vedlikehold av prosjektor, audiovisuelt utstyr o.l. installert og benyttet i tjenestemottakers møterom. D-IKT supporter installerte D-IKT godkjente PCer der det forekommer.

5 Håndtering av avvik

5.1 Formål

Formålet med avviksbehandling er å bringe avviket til opphør, gjenopprette normal tilstand, og hindre gjentakelse.

5.2 Rapportering av avvik

Alle brukere (med unntak av elever/ foresatte) skal rapportere avvik til D-IKT via en av følgende kanaler:

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

- Telefon 46040 eller 44050
- Mail: driftstotte@d-ikt.no
- Webapplikasjon (e supportsystem) via intranett
- Vakttelefon (ved liv- og helsekrisiske hendelser)
- politikerportalfeil@d-ikt.no (ved bortfall av politikerportalen)

Før avvik rapporteres skal bruker sjekke publiserte driftsmeldinger på D-IKTs egen webapplikasjon eller virksomhetens intranett.

Foretrukket rapporteringskanal for avvik som ikke haster/ er kritiske er mail/webapplikasjon (e supportsystem).

D-IKT Driftstøtte håndterer avvik knyttet til de tjenester som er beskrevet under kapittel 4.

5.3 Tilgjengelighet

Avvik kan rapporteres via mail eller Webapplikasjon hele døgnet, men avvikshåndteringen vil normalt kun foregå i Driftstøttes åpningstid. Rapportering via telefon kan kun foregå i åpningstidene beskrevet i punkt 4.2.

Avviksrapporteringen må inneholde navn på melder, telefonnummer samt vedkommendes arbeidssted.

5.4 Beskrivelse av avvikshåndtering

Alle avvik skal meldes til D-IKT driftstøtte.

Ved henvendelser via mail eller Webapplikasjon vil bruker umiddelbart få tildelt et referansenummer via mail. Bruker kan følge egne saker via Driftstøttes webapplikasjon. Telefonhenvendelser genererer ikke referansenummer.

For mail og Webapplikasjonshenvendelser vil D-IKT svare pr mail eller telefon. Tilbakemelding vil skje fortløpende i henhold til prioritet og definerte tidsrammer. Alle henvendelser vil bli personlig svart i løpet av 7 arbeidstimer. Telefonhenvendelser besvares i den rekkefølgen de kommer inn.

Ved ferdigbehandling av avviket gis det melding til innmelder eller i henhold til avtale som ble gjort ved registrering – enten via telefon eller e-post.

For avvik som ikke lar seg løse innenfor fastsatte mål for løsnings tid på grunn av avvikets kompleksitet, forhold til 3. part (ekstern leverandør, programvare) eller lignende skal det i dialog med innmelder av problemet eller systemeier/systemansvarlig, avtales videre framdrift for problemløsning.

D-IKT foretar hovedsakelig all retting av avvik via linje. Kun unntaksvis rettes avvik på brukers lokasjon.

5.5 Prioritering av avvik

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

Alle avvik som meldes til D-IKT driftstøtte blir tildelt en prioritert Retningsgivende kriterier for prioritering av avvik vises i tabellen under. Avvik som ikke lar seg løse innenfor fastsatte mål for løsnings tid omtales i punkt 5.4.

Prioritet	Definisjon
Kritisk	Bortfall av applikasjoner definert som nødvendige for tjenester som omhandler Liv og Helse . Bortfall av andre systemer hvor det forventes høy oppetid kan også inngå her. Kritiske hendelser utløser bruk av vaktordning utenfor Driftstøttes åpningstid.
Høy	Fullstendig bortfall av system som berører minst en (1) virksomhet/faggruppe. Elektroniske tjenester som benyttes av innbyggere i dialog med Tjenestemottager.
Middels	Fullstendig bortfall av system som berører minimum 1 bruker.
Lav	Feil i utstyr og/eller system som ikke er direkte til hinder for at Tjenestemottageren kan utføre den ordinære funksjon utstyret eller systemet har i sin daglige bruk hos Tjenestemottageren. Feilretting av hjemmekontorløsning.

6 Anskaffelse, innføring eller oppgradering av maskin- eller programvare

Anskaffelse av nye systemer eller oppgradering av eksisterende systemer kan initieres både av D-IKT og Tjenestemottager.

Ved initiativ fra D-IKT skal Systemeier hos Tjenestemottager konsulteres. Anskaffelse, innføring eller oppgradering skal ikke foretas uten Systemeiers samtykke.

Initiativ, forespørsel eller bestilling fra Tjenestemottager skal komme fra Systemeier. Der hvor Systemeier ikke er utnevnt skal slik henvendelse komme fra virksomhetens leder. Henvendelsene skal gjøres via D-IKTs [Prosjektinnmeldings portal](#) som finnes på intranett i D-IKT boksen på «min side».

D-IKT skal inkluderes så tidlig som mulig i alle prosjekter som omhandler anskaffelse, innføring eller oppgradering av utstyr eller programvare. D-IKT vil vurdere om prosjektet har verdi for flere kommuner og derfor må løftes til Arbeidsutvalget. D-IKT kan delta i/lede prosjekter hvor samarbeidskommunene deltar eller vil ha nytte av resultatet.

Alle prosjekter som omhandler anskaffelse, innføring eller oppgradering av utstyr eller programvare skal evalueres og prioriteres i forhold til vedtatte virksomhetsplan. D-IKT skal månedlig ajourholde en oversikt over pågående og planlagte prosjekter. Dette for å sikre god kontroll på det enkelte prosjekts fremdrift, ressursbruk og status, samt styring av hele prosjektporteføljen.

Ved innføring av nye, eller oppgradering av eksisterende systemer skal det i den grad det er mulig, settes opp en plan som inneholder oversikt over kostnader, behov for ressurser og opplæring, tidsplan for gjennomføring samt eventuelle andre konsekvenser, herunder behov for integrasjon med andre systemer. Ut fra dette skal det vurderes om innføring eller oppgradering bør gjennomføres. D-IKT skal godkjenne installasjon av ny programvare.

Ved innføring og oppgradering har D-IKT ansvar for å legge til rette for harmonisering av systemer. D-IKTs tjenesteytelser baserer seg på at kommunene som hovedregel bruker samme systemer og versjoner. Kommunene bør i den grad det er mulig følge harmoniseringsprinsippet

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

ved å benytte samme systemer og versjon. I de tilfeller hvor en tjenestemottager velger å benytte et avvikende system eller versjon skal tjenestemottageren dekke alle utgifter forbundet med å drifte det avvikende systemet/ versjonen.

D-IKTs deltakelse i prosjekter som kun omfatter enkelte av samarbeidskommunene vil være gjenstand for prioritering av D-IKTs daglige leder.

7 Oppetid og vedlikehold

7.1 Definisjoner

Oppetid

Den tiden tjenesten er tilgjengelig på arbeidsplassen til brukerne.

Nedetid

Den tiden tjenesten ikke er tilgjengelig på arbeidsplassen til brukerne.

Vedlikeholdstid

Avtalt tid der tjenesten ikke er tilgjengelig, brukt til vedlikehold, oppgraderinger, service mm.

7.2 Oppetid

Fagsystemene skal normalt sett være tilgjengelige kontinuerlig. D-IKT har som mål å kunne levere en oppetid på 99,9 %, og D-IKT rapporterer årlig oppetid på et utvalg av sentrale systemer.

Oppetiden måles og rapporteres på følgende ti systemer som ansees kritiske i forhold til kommunenes tjenesteproduksjon:

Basis kjernesystemer:

1. AD
2. VmWare
3. Citrix Xenserver skivebord
4. Exchange
5. Sentrale Unix / Oracle løsninger

Bruker applikasjoner:

6. Gericia Drammen
7. Internettportal Svelvik
8. Webkart Dammen
9. Socio Drammen
10. Gattarnus Web Drammen

- Følgende er unntatt fra garantert oppetid: brukerrelaterte feil, gjensidig avtalt vedlikehold utenfor fast vedlikeholdstid, programfeil i fagsystemene, lokale feil på utstyr og intern kabling, linje- og strømbrydd, andre eksterne forhold.
- Ved nedetid på hjemmekontorløsning vil systemene normalt være tilgjengelige på arbeidsplassen. Det er opp til tjenestemottager å lage avtaler med sine brukere av hjemmekontor om hvorvidt disse skal oppsøke arbeidsplassen til feilretting er utført. Se også pkt. 5.5 om prioritering av avvik.

Tittel: Tjeneste Leverings Avtale (TLA)	Versjon: 1.0	Status: Vedtatt
Godkjent dato: 13.12.12	Godkjent av: Styret i D-IKT	Dok. ansvarlig: D-IKT

- Når systemansvarlig/systemeier og D-IKT er enige om at oppgradering av et system skal foregå utenom avtalt vedlikeholdstid så regnes dette likevel som oppetid.
- Planlagt nedetid i forbindelse med feilretting kan forekomme ved behov og skal være gjensidig avtalt med systemeier på forhånd.
- Planlagt nedetid skal varsles brukerne i rimelig tid, og minimum 3 dager før avbruddet skal finne sted – så langt dette er praktisk mulig.

8 Periodisk rapportering

D-IKT rapporterer tertialvis til Styret på økonomistyring og budsjettetterlevelse, fremdrift i forhold til vedtatt virksomhetsplan, og status på sykefravær.

I tillegg rapporteres det årlig på nøkkeltall i forhold til tjenesteutøvelse fra TLA, virksomhetsplan samt besvarelser på bruker- og medarbeiderundersøkelser.

Partene enes om utvalg av nøkkeltall via styrets godkjenning av virksomhetsplan.

9 Datasikkerhet

D-IKT har i egenskap av å være kommunenes Databehandler, ansvaret for datasikkerheten. Med datasikkerhet menes det «å sikre at informasjon ikke er tilgjengelig uten autorisasjon (konfidensialitet), at informasjon ikke uautorisert endres eller ødelegges (integritet), og at informasjon er tilstede og anvendelig for medarbeidere slik at pålagte oppgaver kan utføres (tilgjengelighet).»

I tillegg til å sikre sentralt lagrede data ved hjelp at backopløsninger har D-IKT også iverksatt sikkerhetstiltak beskrevet i punkt 4.1.6.

For spørsmål knyttet til informasjonssikkerhet og personvern henvises det til gjeldende styrevedtatte «Internkontroll informasjonssikkerhet og personvern» med «Veileder og rutinebeskrivelser».

Bruker skal ikke oppgi passord til andre, heller ikke til D-IKT Driftstøtte ved behandling av avvik.

10 Forpliktelser til D-IKTs rammeavtaler

Tjenestemottagerne er bundet av og plikter å forholde seg lojalt til de enhver tid gjeldende rammeavtaler som er inngått via D-IKT. Tjenestemottager er selv ansvarlig for publisering av gjeldende rammeavtaler i egen organisasjon.