

Tjenestenivåavtale (SLA) for teknisk drift av SÅTE IKT

SÅTE

Stor-Elvdal, Åmot, Trysil og Engerdal



Dato: 11.12.2014
Revisjon: 25.01.2018



1 Tjenesteavtalens hensikt og omfang

Denne tjenestenivåavtalen regulerer rammene for leveranser fra SÅTE IKT med Trysil kommune som vertskommune til samarbeidskommunene Stor-Elvdal, Åmot og Engerdal (heretter 'Kunde') for avtalt utstyr, programvare og tjenester. SÅTE IKT leverer tjenester på samme nivå internt i Trysil kommune.

Målet er at SÅTE IKT innen tre år (jfr kommunestyrevedtak i forbindelse med etablering av vertskommune for IKT) skal levere tjenester basert på internasjonale standarder og prosjekter basert på beste praksis for kommunal virksomhet og i henhold til denne avtalen. Avtalen er en gjensidig forventningsavklaring for både ledere og medarbeidere hos begge parter og gir oversikt over de gjensidige ytelser, rettigheter og plikter i forbindelse med tjenester, slik de er beskrevet i bilagene.

Tjenesteavtalen er forankret i en overordnet samarbeidsavtale.

Avtalen omfatter beskrivelser av en rekke forhold knyttet til tjenestene og leveransene. Avtalen omfatter tjenestene nedenfor, og disse er nærmere beskrevet i tjenestebeskrivelser som er vedlagt som bilag til denne tjenesteavtale.

Tjenestene som ikke er beskrevet i denne avtalen eller bilagene faller i utgangspunkt utenfor SÅTE-IKTs ansvar. Denne avtalen revideres årlig, men endringer underveis i året legges inn i endringsbilag.

2 Tjenester under denne avtalen

Tabellen viser de enkelte tjenestene med tilhørende bilagsnummer. Enkelte av tjenestebeskrivelsene er generelle i forhold til hva leveransen skal omfatte, og i bilaget er det derfor spesifisert hvilke systemer/løsninger/komponenter som tjenesten omfatter.

TJENESTE	BILAGSNR
Brukerstøtte	1
Utstyr og rekvisita	2
Applikasjonsdrift	3
Innkjøp av IKT utstyr og programvare/prosjekter	4
Telefoni	5
Skolesamarbeid	6
Nettverk og datasentraler	7
Velferdsteknologi	8
Gis samarbeid	9
Personvernombud	10
Rollebeskrivelse	11



Oversikter og lister	12
Endringsbilag	13
Personvernagent - GDPR	14

3 Kvalitetskrav

Tjenesteavtalen omfatter en rekke kvalitetsmål som skal oppfylles. Disse er detaljert beskrevet i de aktuelle bilagene.

4 Forpliktelser for Kunden relatert til kvalitetskravene

De konkrete kvalitetskravene knyttet til hver leveranse/tjeneste er beskrevet i de aktuelle bilagene til denne tjenesteavtalen og gjelder under de forutsetninger som er angitt i bilagene.

Kundenes generelle forpliktelser kommer i tillegg til disse:

4.1. Henvendelser til Service Desk i SÅTE-IKT skal skje på definert e-postadresse eller telefonnummer. (se bilag 1)

4.2. Kunden skal kun benytte versjoner av programvaren som er kontrollerte og godkjente av SÅTE-IKT (se bilag 3).

4.3. Kundens utstyr må følge avtalt minimumskrav for kapasitet og ytelse i henhold til SÅTE IKTs anbefalinger og i henhold til plan (jfr bilag 2).

4.4. Dersom en feilsituasjon oppstår, skal Kunden bistå SÅTE-IKT slik at feilsøking og feilretting kan gjennomføres så raskt som mulig. Det er Kundens ansvar å skaffe SÅTE-IKT adgang til lokaler for å kunne utføre installasjon, feilsøking og feilretting.

4.5. Dersom Kunden oppdager feil på de tjenester som omfattes av denne avtalen, skal disse straks meldes til SÅTE-IKT.

Kunden bærer risikoen og har ansvaret for at utstyr som dekkes av denne avtalen ikke blir påført fysisk skade eller at uvedkommende kan kople seg inn på utstyret, ødelegge eller tappe informasjon. Utstyr som er dekket av avtalen må ikke overdras, lånes bort, sammenføres eller sammenblandes med annen eiendom uten SÅTE-IKT, IKT-bestiller eller annen som har delegert myndighet sin godkjenning. Kun autorisert utstyr skal benyttes i nettverket.

Kunden er selv ansvarlig for å informere egne medarbeidere om rettigheter og forpliktelser i henhold til denne tjenesteavtalen, basert på informasjon utarbeidet av SÅTE IKT.



5 Vertskommunens forpliktelser

5.1 Generelt.

Vertskommunen forplikter seg, i samarbeid med IKT-bestillerne, til å oppdatere sentralt utstyr, applikasjoner og kompetanse i henhold til tjenstlig behov i kommunene i henhold til plan.

5.2 Dokumentasjon

For alle systemer, løsninger og tjenester skal det utarbeides tilstrekkelig dokumentasjon som skal være tilgjengelig for de som har behov for denne. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig elektronisk, der dette er mulig.

SÅTE-IKT er ansvarlig for at dokumentasjonen blir oppbevart på en tilfredsstillende måte.

5.3 Harmonisering

Kommunene har som intensjon at antallet versjoner av fagsystemet og selve fagsystemet ikke skal være mer enn én samtidig. Hensikten er å redusere behovet for drifts-, vedlikeholds- og supportkostnader.

5.4 Tilgjengelighet

5.4.1 Åpningstid

Åpningstiden er den tidsperioden når SÅTE IKTs brukerstøtte (heretter 'helpdesk') er tilgjengelig. Åpningstiden er mandag til fredag kl. 08:00 – 15:30 unntatt i høytider.

Det vil bli informert om avvikende åpningstider.

Utenfor åpningstiden kan hele eller deler av utstyret og programvaren settes ut av funksjon for feilretting og vedlikehold. (se pkt. 5.6)

Se BILAG 1 – Brukerstøtte for ytterlig informasjon.

5.4.2 Tilgang til systemer.

I utgangspunkt skal utstyr og fagsystemene være tilgjengelig for bruk døgnet rundt, men SÅTE IKTs brukerstøtte er kun tilgjengelig i åpningstiden. Ved tekniske problemer utenfor åpningstid kan tilgang og bruk av utstyr og fagsystemene ikke garanteres. Feilretting skjer innenfor åpningstiden eller utover dette etter avtale.

5.4.3 Ekstraordinære åpningstider.

Ved ekstraordinære forhold eller behov bemannes helpdesk etter avtale. (For eksempel større planlagt aktiviteter, kriser osv.)

5.4.4 Oppetid

SÅTE IKT skal tilstrebe høyest mulig oppetid på systemer som driftes i felles drift-sentral.

Alle driftsavbrudd og driftsstanser skal loggføres. Rapportering til kunden. (se

Pkt. 5.5 Rapportering og møter).

Begrepet **Oppetid** defineres etter følgende formel i forhold til åpningstid:

$$\frac{(\text{åpningstid} - \text{nedetid}) * 100}{\text{åpningstid}}$$



”Nedetid” er den tiden innenfor åpningstiden hvor systemene ikke er tilgjengelig. Nedetid som skyldes forhold utenfor SÅTE IKTs kontroll skal loggføres, men ikke regnes med i de oppetidskrav som stilles.

Eksempler: Strømbrydd, brydd på ekstern leverandørs bredbåndslinje, feil på programvare som er levert fra leverandør, o.l.

Ulike fagsystemer har ulike krav til oppetid i forhold til hvor kritiske de oppfattes å være. Systemene er klassifisert i fire grupper, A - D . Se BILAG 3 for oversikt av klassifisering av fagsystemene.

Oppetid innenfor åpningstid for grupper A,B,C er på 98% og for gruppe D på 96%.

SLA innenfor åpningstid - 08:00-15:30		
Systemgruppe	Oppetid	Nedetid i arbeidsdager (på årsbasis)
	100 %	0
	99 %	2
A,B,C	98 %	5
	97 %	7
D	96 %	9
	95 %	12

Nedetid måles på alle systemer innenfor åpningstid.

En oppetid på 98% innenfor åpningstid betyr at SÅTE IKT ikke kan garantere mer enn 21,2% oppetid i forhold til alle døgnets timer i alle årets dager, selv om dette i praksis vil ligge mye høyere.

5.4.5 Responstid innenfor åpningstid.

SÅTE IKT vil foreta en fortløpende vurdering av sakers alvorsgrad i dialog med IKT-bestilleren som brukernes representant for Kunden. Plattform og fagsystemer driftes iht. følgende målsetting:

Prioritet (alvorsgrad)	Definisjon:	Svartid: Melding tilbake til bruker om at saken er registrert og eventuelt informasjon om forventet løsningsstid.	Behandling påbegynt: Se notat (1) under tabellen.
Kritisk	Kritisk feil som hindrer videre bruk av fagsystemet. Dvs. feil som fører til stopp i tjenesten eller gir grunnleggende feil i tjenesten som brukeren skal utføre.	30 min	Behandling påstartes umiddelbart og senest innen 1 - én - time.
Normal	Feil i fagsystemet, eller tilgangen til fagsystemet som ikke hindrer tjenesten som brukeren skal utføre men som: ✓ gjør tjenesten vesentlig vanskeligere å utføre ✓ gjør at tjenesten tar vesentlig lenger tid å utføre ✓ eller: gjør at kvaliteten på tjenesten blir vesentlig dårligere	2 timer.	Behandling påstartes senest innen 4 - fire - timer.



Lav (kan vente)	Kosmetisk eller triviell mangel i fagsystemet, eller tilgangen til systemet. Hindrer ikke brukeren i å utføre tjenestene sine, men virker forstyrrende.	Ingen bestemt tid.	Behandling påstartes innen 1 - ei - uke, men bruker som har meldt mangel og driftsansvarlig kan avtale eget tidspunkt for når saken skal ferdigbehandles.
------------------------	---	--------------------	---

Notat (1) SÅTE IKT skal vurdere om saken kan løses internt eller om den må sendes videre til fagsystemets leverandør eller annen ekstern part. I slike tilfeller er det leverandøren av fagsystemet (eller annen ekstern parts) avtalte tjenestebeskrivelse og SLA som gjelder.

Henvendelser som ikke gjelder feil:

Teknisk brukerstøtte	Brukerstøtte av datateknisk art (inkl. nettverk, Windows, Citrix, utskrift).	4 timer	Det er et mål at behandling påstartes senest innen 4 - fire - timer.
Brukeradm.	Etablering, endring og sletting av brukere i nettverket	Innen 3 dager	Bestilles på egne skjema. Bestilling gjøres av nærmeste leder eller den som har fått delegert myndighet til å gjøre slike bestillinger.
Installasjon, oppgradering/oppdatering	Oppgradering/oppdatering av fagsystemer i felles drifts-sentral	Ingen bestemt, avtales fra gang til gang	Bestilling gjøres av det enkelte fagsystems systemansvarlige. Bestilling er gjort når begge parter er forente om gjennomføringstidspunkt.
Annet	Oppgaver som ikke omfattes av ovenstående punkter og hvor det i hvert enkelt tilfelle avtales en løsningsstid med brukeren	Ingen bestemt, avtales fra tilfelle til tilfelle	Løsningsstid avtales mellom bruker og SÅTE IKT.

SÅTE-IKT informerer og oppdaterer brukerne om forventet løsningsstid.

5.5 Rapportering og møter

SÅTE-IKT er ansvarlig å utarbeide og distribuere rapportene før oppfølgingsmøtene. Rapportene følger en standardform og er knyttet til de aktuelle tjenestene i denne avtalen og skal omfatte følgende:

- Svartid (responstid) for henvendelser til helpdesk/service-desk
- Oppetid for fagsystemene

I tillegg til de objektive måleresultatene skal rapporten inneholde informasjon om situasjonen generelt og om det har vært spesielle hendelser/avvik som har oppstått, og evt. tiltak som er iverksatt.

Avtalen skal være grunnlaget for faste oppfølgingsmøter mellom Kunden ved IKT-bestillerne og SÅTE-IKT, og som holdes minimum hvert kvartal eller ved behov. SÅTE-IKT er ansvarlig for møtene. Møtene skal ha fast agenda som skal inneholde driftsstatus, hendelser, rapporter i forhold til kvalitetskrav og diverse saker (bestemmes i forhold til behov/hendelser). Møtene skal inneholde minimum følgende



punkter:

- Gjennomgang av referat fra forrige møte
- Oppfølging av planlagte aktiviteter, herunder handlingsplan og avvik på pågående prosjekter, Tilrettelegges i løpet av 2015.
- Orientering om driftsstatus
- Gjennomgang av spesielle hendelser i perioden siden forrige møte
- Gjennomgang av rapporter i forhold til kvalitetskrav og diverse saker (bestemmes i forhold til behov/hendelser)
- Gjennomgang av evt. innmeldte endringsønsker (fra begge parter)
- Gjensidig orientering og utveksling av informasjon om evt. andre nødvendige/viktige forhold

5.6 Vedlikeholdsvindu

Gjennomføres fortrinnsvis utenom åpningstiden. Det avsettes en fast, regelmessig tid for vedlikehold og oppgraderinger. Da kan hele eller deler av utstyr og fagsystemer settes ut av funksjon for feilretting og vedlikehold.

Planlagt nedetid i forbindelse med vedlikehold, oppdateringer og feilretting som må skje utenom det faste vedlikeholdsvinduet skal være gjensidig avtalt på forhånd med IKT-bestiller hos Kunden i henhold til varslingslista. Varslingslisten utgjør en del av denne tjenesteavtalen, og skal derfor hele tiden være oppdatert. (Bilag 9)

For nedetid som initieres av SÅTE IKT, skal SÅTE IKT varsle kontaktpersonen hos Kunden i henhold til varslingsliste om nedetiden (både planlagt og ikke planlagt) så tidlig som mulig, og minst ei uke før vedlikeholdet skal utføres, hvis mulig. Kontaktpersonen hos Kunden varsler videre til brukerne av fagsystemene som berøres. Kontaktpersonen hos Kunden kan avtale kortere tid til vedlikehold når det foreligger en presserende oppgradering.

Planlagt stans av systemer for vedlikehold ("vedlikeholdsvinduer") regnes ikke som nedetid etter denne avtalen.

5.7 Ikke-planlagt feilretting/vedlikehold

Hvis driftstjenester må gjøres utilgjengelig på grunn av nødvendig feilretting eller ikke planlagt vedlikehold, skal Kunden varsles i henhold til varslingsliste og avtalte prosedyrer. Varslingslisten og prosedyren utgjør en del av denne tjenesteavtalen, og skal derfor hele tiden være oppdatert.

5.8 Frysperioder

I enkeltperioder er det frys av alle endringer og kun nødvendig vedlikehold og feilretting blir utført. Som regel varer frysperioden fra 15. juni tom 15. august.

5.9 Brukerstøtte / helpdesk.

Det er etablert en felles helpdesk (se bilag 1 og 5.4.1 for åpningstider).



Ved fare for liv og helse og ved større kriser utenfor åpningstid kan IKT-leder kontaktes. Den skal i dialog med IKT-bestilleren hos Kunden vurdere problemet og iverksette nødvendig tiltak.

5.10 Sikkerhet, backup og restore

SÅTE IKT skal sørge for å ivareta sikkerhet, backup og restore på en slik måte at sannsynligheten for varig tap av data minimaliseres. Backup lagres i et annet bygg.

5.11 Produksjonssetting av nye systemer/applikasjoner

Nye systemer/applikasjoner settes i produksjon etter godkjent akseptansetest, slik at feil/problemer ved oppstart av den nye løsningen/versjonen unngås. Nye systemer/applikasjoner eller nye versjoner av eksisterende systemer/applikasjoner skal aksepteres av SÅTE-IKT og Kunden før reell oppstart. I forbindelse med produksjonssetting skal det være frys på all ny produksjonssetting av relaterte systemer/applikasjoner i minst en uke etterpå. I denne perioden skal det være spesielt fokus på å sikre stabil drift og evt. rask feilretting på det nye systemet.

5.12 Oppgraderinger og endringer

Alle endringer i systemer/applikasjoner i drift skal gjennomgå en kontrollert endringshåndtering i henhold til definert arbeidsprosess hos SÅTE-IKT. Dette er basert på internasjonal standard for drift av IKT-basert løsninger. (ITIL)
Planlagte oppgraderinger tas fortrinnsvis innenfor vedlikeholdsvinduet og skal varsles minimum en uke før gjennomføring.

5.13 Katastrofeberedskap

Ved en katastrofe henvises det til SÅTE-IKTs beredskapsplan, vertskommunes og Kundens beredskapsplan. I tillegg henvises det til SÅTE-IKTs-avdelingens interne nødprosedyrer. Ved inngåelse av denne avtale fins det verken nødprosedyrer eller beredskapsplan for IKT. Slik plan skal utarbeides i fellesskap mellom vertskommune og samarbeidskommunene for de områder som omfattes av tjenesteavtalen. Katastrofeberedskapsplan skal utarbeides snarest mulig og senest innen utgangen av 2016.

5.14 Kostnader og betaling

Kostnadene for tjenestene/leveransene er normalt dekket av det nøkkelfordelte beløpet jfr budsjett. Hvis spesielle oppdrag/tjenester blir avtalt, og som ligger utenfor det som er dekket av budsjettet, skal Kunden dekke kostnadene etter nærmere avklaring mellom partenes kontaktpersoner. Det er SÅTE-IKT som er ansvarlig for å legge frem kostnadsforslaget for kontaktperson hos Kunden. For betalbare oppdrag skal arbeidet ikke starte før Kunden har godkjent kostnadsforslaget. (eks. prosjektutredninger knyttet til lokale forhold)



SÅTE-IKT vurderer i dialog med IKT-bestilleren hos Kunden om kostnaden for en tjeneste er direkte betalbar eller må fordeles. SÅTE-IKT er ansvarlig for å utarbeide underlaget for Kunden, før partene beslutter dette i fellesskap. Denne vurderingen skal skje årlig i forbindelse med budsjettprosessen. Hvis partene ikke blir enige, gjelder punktet om konflikter og tvister.

Ved evt. avvik i kostnadsrammen for direkte betalbare tjenester skal SÅTE-IKT uten unødige opphold rapportere dette til kontaktperson hos Kunden. Partene skal sammen avklare om arbeidet skal stoppe i påvente av ny godkjenning fra Kunden. Kostnadene blir dekket inn på ordinær måte.

5.15 Endringshåndtering av avtalen

Begge parter har rett til å melde endringer på denne avtalen i endringsbilag og kan gjøres etter behov, og gjelder fra når partene blir enige om det (bilag 10).

En skriftlig melding med beskrivelse av ønsket endring, mulige konsekvenser, tidspunktet for endringen samt beskrivelse av andre vesentlige forhold sendes avtalepartene for vurdering.

Bekreftelse på mottatt endringsanmodning skal gis den annen part innen ti virkedager. SÅTE-IKT har ansvaret for å avtale med Kunden hvordan endringen håndteres, samt utarbeide endringsbilag. Målsetningen er å ha en felle avtale, endringsønsker avklares i prosess med alle kommunene. SÅTE IKT innkaller alle IKT-bestillerne til møte for avklaring/beslutning.

5.16 Gjensidig informasjon

Begge parter er forpliktet til uten unødige opphold å informere hverandre om forhold som er vesentlige for avtaleforholdet eller de konkrete leveransene. Informasjonen skal gis til avtaleparter og/eller definerte kontaktpersoner, likt til alle kommunene.

Vertskommunen har ansvar for å informere alle ansatte med jevne mellomrom.

5.17 Reklamasjoner

IKT-bestiller hos Kunden skal uten unødige opphold rapportere evt. reklamasjoner skriftlig til SÅTE-IKT. Bekreftelse på mottatt reklamasjon og melding om den videre håndtering av saken skal meldes til IKT-bestiller hos Kunden innen fem virkedager.

5.18 Sanksjoner ved mislighold / ikke oppnådd kvalitet

Hvis en av partene ikke kan oppfylle sine avtalte forpliktelser, skal parten uten ugrunnet opphold informere den annen part. Informasjonen skal bl.a. omfatte grunnen til forsinkelsen, og når forpliktelsen kan oppfylles.

Der avtalt kvalitet ikke er oppnådd på betalbare oppdrag/leveranser, kan Kunden kreve at



oppdraget/leveransen gjennomføres på nytt innenfor avtalt kostnadsramme. Det vises for øvrig til punkt om ansvar for kostnader.

SÅTE-IKT forplikter seg ved avvik å rapportere sine analyser av årsaken(e), og hvilke tiltak som evt. skal iverksettes (jfr punkt 5.5).

5.19 Taushetsplikt

Begge parter har taushetsplikt både om virksomhetsmessige og personlige forhold man får kjennskap til gjennom rammeavtaler og tjenesteavtaler, eller som følge av disse. Ved bruk av tredjepart skal oppdragsgiver sørge for at avtale om taushetsplikt inngås.

5.20 Databehandleravtaler

Databehandleravtaler benyttes i henhold til gjeldende lovkrav.

5.21 Konflikter og tvister

Konflikter og tvister løses av avtalepartene gjennom avklaringsmøter. Oppnås ikke enighet mellom IKT-bestillerne og SÅTE IKT, skal saken eskaleres til rådmennene i hver kommune. Oppnås ikke løsning da heller vises det til samarbeidsavtalens punkt om tvisteløsning.

5.22 Force Majeure

Forhold som etter norsk lov betegnes som force majeure, dvs. forhold som er utenfor avtalepartenes kontroll, og som ingen av partene med rimelighet kunne ha forutsett eller truffet tiltak mot, suspenderes partenes forpliktelser så lenge force majeure-situasjonen varer. Begge parter har likevel plikt til å treffe nødvendige tapsbegrensende tiltak, og til å holde hverandre løpende orientert.

5.23 Overdragelse av rettigheter og plikter

Partene kan ikke overdra rettigheter eller plikter etter denne avtalen til andre uten den annen parts skriftlige samtykke.

5.24 Kontaktpersoner

For kontaktpersoner for avtalen, IKT-bestillere per kommune, varslingsliste og oversikt over sentrale IKT-kontakter i skoleverket. se bilag 9.



5.25 Avtalens varighet og oppsigelse

Tjenesteavtalen, som er knyttet mot samarbeidsavtalen, gjelder fra 1. januar 2015, og er uoppsigelig så lenge Kunden er deltaker i SÅTE IKT-samarbeidet.

Se samarbeidsavtalens paragrafer om oppsigelse, uttrede og håndtering av eventuelt nye medlemmer.



5.26 Signering

Stor-Elvdal kommune

Rådmann Leif Harald Walle

Dato : 28.5.19

Åmot kommune

Konstituert rådmann Dag Hoffman

Dato : 28/5-19

Engerdal kommune

Rådmann Lage Trangsrud

Dato : 28/5-19

Trysil kommune

Rådmann Jan Sævig

Dato : 28/5-19



BILAG 1: Brukerstøtte

1. Tjenesteyter. SÅTE-IKT.

2. Tilgang til brukerstøtte.

Alle henvendelser skal gjøres enten til:

✓ SÅTE IKTs elektronisk helpdesksystem, SysAid: sysaid@sate.no
eller

✓ SÅTE IKTs helpdesk telefon: 476 11 777.

Ved kritiske feil bes begge kanaler brukt dersom det er mulig.

Denne avtalens spesifisering av tjenestenivå gjelder ikke for henvendelser som gjøres til andre enn de kanaler som uttrykkelig er nevnt her.

3. Oppfølging av henvendelser

3.1. Feil og problemer

- ✓ Alle feil og problemer logges i Sysaid. Sysaid er et elektronisk system for oppfølging av feilmeldinger.
- ✓ Problemene løses direkte eller formidles videre til spesialisten som er best egnet til å løse problemet.
- ✓ Hvis problemet ikke kan løses internt i SÅTE-IKT formidles problemet videre til leverandørens kundesupportapparat.
- ✓ Problemene overvåkes og følges opp
- ✓ Brukeren får tilbakemelding om status og estimert løsningsstid.
- ✓ Problemene dokumenteres i Sysaid.

3.2 Tjenesteforespørsel

En tjenesteforespørsel er den type henvendelse som krever teknisk hjelp men som ikke er relatert til feil og kan være:

- ✓ Bestilling av utstyr og programvare
- ✓ Oppkobling av utstyr etter flytting
- ✓ Oppgradering/oppdatering av fagsystemer
- ✓ Datateknisk støtte

For responstider se pkt 5.4.5 i hoveddokument.

3.3. Tilgangsforespørsel

For å få tilgang til fagsystemer eller bestemte mapper må brukerskjemaet fylles ut og sendes til helpdesk. Skjemaet må fylles ut riktig og fullstendig av overordnet leder.

Skjema finnes her: [F:\Informasjon og skjemaer](#)

Skjemaet fylles ut ved **opprettelse, endring eller sletting** av brukertilganger.

For responstider se pkt 5.4.5 i hoveddokument.

3.4 Tilgang for leverandører

Hver leverandør som trenger tilgang til fagsystemer må kontakte helpdesk. Tilgang tildeles kun etter avtale med leverandørens prosjektleder/kundeansvarlig. Leverandøren får tilgang via brukernavn og passord som sendes leverandørens prosjektleder/kundeansvarlig. Brukeren får



tilgang med brukernavn, passord og i tillegg et engangspassord som vedkommende får ved å ringe helpdesk.

Tilgang loggføres med følgende info: Dato og tidspunkt, firma, navn, fagsystem, formål, kommune, IKT-ansatt som gir tilgang.



BILAG 2: Utstyr og rekvisita

1. Generelt (bestemmelsene gjelder alt IKT-utstyr)

- ✓ SÅTE IKT skal være involvert i all anskaffelse av IKT-utstyr.
- ✓ Eierskap til utstyr – se samarbeidsavtalen.
- ✓ Det planlegges utskiftning av IKT-utstyr i forhold til forventet levetid i henhold til utstyrsoversikt (se pkt. 2,3,4 nedenfor). SÅTE-IKT informerer IKT-bestiller om nødvendige utskiftninger før lokale budsjettprosesser starter. IKT-bestilleren sørger for at lokale budsjetter er på plass. SÅTE-IKT har ansvar for utskiftning av utstyr på riktig tidspunkt. Utskiftningstidspunkt kan variere avhengig av bruk, kapasitet og krav i forhold til bruksområdet.
- ✓ Utstyr skal i utgangspunkt være likt for alle brukere basert på en standard som gjelder til enhver tid. Dette skal være datautstyr som tilfredsstiller dagens krav og som SÅTE-IKT mener er best egnet i forhold til tjenstlig behov.
- ✓ SÅTE IKT har fullmakt til å kjøre anbudprosesser og velge leverandør for innkjøp av IKT-utstyr på vegne av samarbeidet basert på Kundens behov.
- ✓ SÅTE IKT utarbeider og vedlikeholder utstyrsoversikt, samt oversikt over sentralt og lokalt nettverk.

2. Sentral serverpark

- ✓ Forventet levetid på servere og nettverksutstyr antas å være fire år til fem år.
- ✓ Innkjøp og oppsett av den type utstyr skjer i forhold til:
 - Samlet behov hos Kunden
 - Kapasitet, lisensiering, levetid
 - Tekniske vurderinger
- ✓ Fordeling av kostnadene skjer i henhold til effektiv bruk der hvor det er mulig eller iht gjeldende fordelingsnøkkel.

3. Klientutstyr

- ✓ Forventet levetid på klientutstyr antas å være fire år.
- ✓ Brukerne hos Kunden får beskjed fra SÅTE-IKT når EOL (End Of Life) begynner å nærme seg. Prosessen for å bytte ut utstyr iverksettes.
- ✓ Utstyr som brukes skal være i henhold til gjeldende standard som er basert på tjenstlig behov.

4. Skrivere

- ✓ Levetid på storskrivere reguleres av inngåtte avtaler med leverandører.
- ✓ Avtalene registreres i Sysaid med varsling om oppsigelse 100 dager før avtalen utgår. Informasjon sendes IKT bestiller i berørt kommune.
- ✓ Skriverdrivere skal til enhver tid være compatible med eksisterende universal drivere fra HP, Canon og Kyocera. (liste oppdateres ved inngåelse av ny rammeavtale)

5. Rekvisita

- ✓ SÅTE IKT sørger for at det er nok IKT rekvisita på lager der det er nødvendig. Det forutsetter at ansatte gir beskjed til SÅTE IKT når den siste enheten av et bestemt slag blir tatt ut.
- ✓ IKT rekvisita er blant annet; toner, standardkabler med mer
- ✓ Rekvisita til skrivere under avtale bestilles direkte av de ansatte hos leverandøren.

SÅTE

Stor-Elvdal, Åmot, Trysil og Engerdal





BILAG 3: Programvaredrift.

Systemene er klassifisert i fire grupper, A - D

A. Basissystemer som gir tilgang til fagapplikasjoner

Fagsystemer relatert til liv og helse

B. Store fagsystemer, mange brukere men ikke livsviktig

C. Mindre fagsystemer, få brukere og ikke livsviktig

D. Tilleggsprogrammer

For responstider i forhold til klassifisering se pkt 5.4.4 i hoveddokument.

Klasse	PROGRAM	Brukes av			
		S	Å	T	E
A	Citrix	x	X	x	x
A	Exchange	x	X	x	x
A	Profil	x	X	x	x
A	Legesystem	x	X	x	x
A	Nettverk og relaterte systemer	x	X	x	x
A	Sikker Sone	x	X	x	x

Klasse	PROGRAM	Brukes av			
		S	Å	T	E
B	Telefoni/mobil	x	X	x	x
B	Agresso Business (ABW)	x	X	x	x
B	Blodtrykk	x	x	x	X
B	Cardio perfekt (ekg)	x	x	x	X
B	EphorteWeb	x	X	x	X
B	Microsoft Office	x	X	x	X
B	Spirometri	X		x	X
B	Virus / spam	X	X	x	X
B	Visma Avendo Lønn			x	
B	Agresso Regnskap			X	
B	Visma Enterprise Ressursstyring	X	x	X	x
B	VISMA Flyktning / voksenopplæring	x	X	x	X
B	Visma Link - EDU/ephorte	X	X	x	x
B	Visma HRM lønn og personal	X	X	x	X
B	Visma Link - Profil/NHN	x	X	x	X
B	Winmed DIPS	x	X	x	X
B	WinMed Helsestasjon	x	X	x	X
B	SharePoint	x	X	x	X



Klasse	PROGRAM	Brukes av			
		S	Å	T	E
C	Microsoft Visio	x	x	x	X
C	Adgangskontroll B&T/Lås og sikring	X	x	x	X
C	Adgangskontroll Stanley			x	
C	Adobe Reader	X	x	x	X
C	Adresseregister - NHN	x	x	x	X
C	Agresso Validator	x	x	x	X
C	Agresso WEB	x	x	x	X
C	Bibliofil	x	x	x	X
C	Bitkinex	x	x	X	X
C	DX-billett	x	X	X	
C	DX-kino	x	X	X	
C	DX-kultur	x	X	X	
C	EIK Agent	x	X	x	X
C	Elektroniske skjema	x	x	x	X
C	Familia	x	x	x	X
C	Feide	x	x	x	X
C	Gemini VA	x		x	X
C	Holte-forvaltning		x		
C	Infoland	X	X	X	X
C	Kompetanseregistrering	x			
C	KS Komplette 2010	x			
C	KS-Automasjon	x			
C	Kvalitetslosen	x			
C	Medarbeideren		x		
C	Moodle	x	x	x	x
C	Oppad	x	x	x	x
C	Physiotools			x	
C	<u>PPS</u>	x	x	x	x
C	RenPlan	x		x	
C	Sikker sone - skanning	x	x	x	x
C	Sofie	x	x	x	x
C	Sysaid	x	x	x	x
C	Aruba Trådløst nett	x	x	x	x
C	KF Kvalitet		x	x	X
C	Velferd	X	x	x	X
C	VISMA Voksenopplæring	x	x	x	X
C	Videokonferanse	X	x	x	x
C	Connect politikerportal	X	x	x	x



Klasse	PROGRAM	Brukes av			
		S	Å	T	E
D	7-zip	x	x	x	x
D	Citrix Shadow Taskbar	x	x	x	x
D	DVG-viser	x	x	x	x
D	FileZilla	x	x	x	x
D	NitroReader	x	x	x	x
D	Rapp 13.50	x	x	x	x
D	Micro Marc				X



BILAG 4: Innkjøp av IKT utstyr og programvare / prosjekter.

For at SÅTE IKT skal kunne gjøre gode leveranser må SÅTE IKT være involvert før eventuell anskaffelse av programvare og IKT-utstyr.

All anskaffelse av programvare og IKT utstyr som SÅTE IKT skal ha ansvaret for eller skal supportere (installasjon, vedlikehold, oppdatering, bruk av datanett, mm) skal foretas av SÅTE IKT. SÅTE IKT må være involvert i alle prosjekter i SÅTE som relaterer seg til eller innehar datautstyr og programvare.

Grunder til dette er blant annet:

- ✓ kompatibilitet av utstyr og programvare
- ✓ disponering av ressurser i SÅTE IKT
- ✓ avtaler ifm lisenser, konsulenter og vedlikehold må håndteres på riktig måte
- ✓ sikre at inngåtte avtaler overholdes
- ✓ interne standarder må etterleves
- ✓ viktige spørsmål om integrasjon, installasjon, nettverk, kommunikasjon, osv må avklares i forkant

Rutine for innkjøp av utstyr og programvare/prosjekter:

Utstyr

- ✓ SÅTE IKT lager en standard for datautstyr
 - Det gjelder stasjonære, bærbare, skjermer, nettbrett (oppdateres fortløpende i henhold til tjenstlig behov)
 - Avvik fra standarder, vedrørende anskaffelse og bruk av utstyr og programvare, vil være mulig når det er behov, men vurderes i hvert tilfelle.
- ✓ Ved behov for utstyr kontaktes IKT-bestiller i kommunen.

Programvare

- ✓ Behov varsles IKT-bestiller i kommunen
- ✓ All anskaffelse av programvare som SÅTE IKT skal ha ansvaret for eller skal supportere (installasjon, vedlikehold, oppdatering, mm) skal foretas av SÅTE IKT
- ✓ Kommunen selv har ansvar for og må dekke kostnader ifm lisensiering av programvare installert utenom SÅTE IKT.

Prosjekter og fagsystemer

Med prosjekter og fagsystemer menes: Eksisterende fagsystemer, nye systemer eller prosjekter, samt nye moduler, utvidelser og oppgraderinger.

- ✓ All anskaffelse av programvare som SÅTE IKT skal ha ansvaret for eller skal supportere (installasjon, vedlikehold, oppdatering, mm) skal foretas av SÅTE IKT
- ✓ Ingen avtaler skal inngås uten at SÅTE IKT er involvert
- ✓ SÅTE IKT skal være prosjektdeltager i alle digitaliseringsprosjekter for å sikre at tekniske og funksjonelle behov blir ivarettatt

Ansvars plassering ift prosjekter og fagsystemer

Gjelder programvare og IKT utstyr som SÅTE IKT skal ha ansvar for eller supportere.



Bestiller / Fagområdene	SÅTE IKT
Ønsker	Utstyrsavklaring
Behov	Avklaringer / IKT relaterte spørsmål
Koordinering på tvers	Avtale
	Bestilling

Bygningsprosjekter

Med bygningsprosjekter menes IKT-relatert arbeid i forhold til installasjon, nybygg, renovering, flytting og lignende:

- ✓ SÅTE IKT skal være prosjektdeltager i alle bygningsprosjekter for å sikre at tekniske, sikkerhetsmessige og funksjonelle IKT behov blir ivaretatt og deltak etter behov

Anbud

SÅTE IKT har fullmakt til å inngå avtaler for innkjøp/leie/leasing/outsourcing av programvare, utstyr og relaterte tjenester på vegne av Kunde. Det skjer i samarbeid med IKT-bestilleren hos Kunde.

Kommunevise inngåtte avtaler, skal reforhandles/synkroniseres til felles avtale(r).



BILAG 5: Telefoni.

Generelt.

Telefonisystemet håndteres etter inngåtte rammeavtaler med leverandør. Telefoni håndteres på lik linje med annen programvare (se bilag 3).

Programvare

SÅTE IKT disponerer fagsystemet/programvaren så lenge rammeavtalen varer. Oppgradering og vedlikehold gjennomføres av leverandøren.

Utstyr relatert til telefoni

Utstyr som brukes til telefoni har en forventet levetid på 3 til 4 år. Utstyr håndteres på lik linje med vanlig IKT utstyr (se bilag 2)

Nødprosedyrer

1. Nettbaserte apparater og tjenester

Brukerne av SIP-apparater og nettbaserte løsninger som sentralbord bør ha vanlig mobil med tvilling-SIM tilgjengelig når internett ikke er tilgjengelig. Det er redusert brukervennlighet, men all funksjonalitet ivaretas.

2. Mobilnett

Når mobilnettet ikke er tilgjengelig vil nettbaserte løsninger fortsatt fungere. Det er redusert brukervennlighet, men all funksjonalitet ivaretas.

Når både nettbaserte tjenester og mobilnettet ikke er tilgjengelig bør Kunde ha tilgang til mobiler knyttet til annet mobilnett. Leverandøren som velges må bruke egne mobilmaster.

Kundens beredskapsplan iverksettes ved utilgjengelighet av både nettbasert løsninger og mobilnettet.



BILAG 6: Skolesamarbeid.

Dette bilaget er utarbeidet av skoleverket i SÅTE-kommunene.

I skoleverket skilles det mellom 4 forskjellige nivåer på programvare og digitale tjenester, og det skilles også tydelig på hvem som har ansvaret for de forskjellige nivåene:

	HVA	ANSVARLIG
Fagsystemer	Visma Flyt Skole, FEIDE, Moodle	Systemansvarlig SÅTE-IKT
Fellesprogrammer	Alle programmer som ligger som standard på elev-/lærer-PCer	SÅTE-IKT
Felles tjenester	Online-tjenester som er kjøpt inn på SÅTE-nivå	Fagansvarlig SÅTE-IKT
Lokale programmer og tjenester	Programmer og online-tjenester som skolene selv har kjøpt inn til bruk på en eller flere PCer	Skolene selv (ved IKT-kontakt)

SÅTE-IKT

SÅTE-IKT er en samlebetegnelse for alle ansatte som jobber med IKT i SÅTE. Den delen av SÅTE-IKT som jobber opp mot skolene deles inn i tre grupper:

- **Driftspersonell** – tar seg av alt det tekniske innenfor IKT.
- **Systemansvarlig** – tar seg av fagsystemene og alt som har med fagsystemene å gjøre. Det er oppgradering, leverandører, budsjetter, feilsøking, oppfølging internt og eksternt osv.
- **Fagansvarlig** - har ansvar for den pedagogiske siden av IKT-satsingen i skoleverket. Det vil si ansvar for å samkjøre hvilke tjenester skolesektoren skal benytte seg av, ha kontakt opp mot ulike leverandører, samkjøre opplæring osv.

KOMMUNAL IKT-KONTAKT

Den kommunale IKT-kontakten skal fungere som et bindeledd mellom Fagansvarlig og skolene i kommunen, samt mellom systemansvarlig og skolene. I tillegg skal den være kommunens representant i SÅTE-gruppa, som også fungerer som faggruppe.

IKT-KONTAKTER SKOLE

IKT-kontakten er skolens kontaktperson opp mot SÅTE-IKT . Oppgavene består i hovedsak av tre områder:

- ✓ **Kunne bytte defekt utstyr**
- ✓ **Tekniske feilmelding**
- ✓ **Melde inn problemer ved digitale tjenester**
- ✓ I tillegg kan skolene legge lokale oppgaver til IKT-kontaktene.

Det er ikke meningen at IKT-kontakten skal ha kunnskap om alt, ei heller at han eller hun skal drive avansert feilsøking. Hovedoppgaven til IKT-kontakten er å være et



kontaktpunkt, slik at både SÅTE IKT og skolesektoren har én person å forholde seg til per skole.

Arbeidsoppgaver til IKT-kontaktene

1. Bytte defekt utstyr

Dette gjelder elev-PCer: Rundt om på skolene skal det stå et lite lager med ekstra utstyr; PCer, skjermer, tastatur, mus. Dersom noe av det ordinære utstyret ikke fungerer, skal IKT-kontakten kunne bytte det ut. Når det blir tomt for noe på ekstralageret, må IKT-kontakten gi beskjed om dette til SÅTE-IKT. Merk: Det er ikke nødvendig å drive feilsøking; defekt utstyr byttes bare rett ut.

Lærernes PCer er SÅTE-IKT sitt ansvar. Dersom det oppstår feil med disse, meldes det til Helpdesk. Det gjelder alt fra feil på PCene til glemte passord blant lærerne.

2. Teknisk feilmelding

Dersom det oppstår feil av teknisk art på skolene, må IKT-kontakten melde inn dette til SÅTE-IKT. Dette vil stort sett være problemer med nettverk, enten elevnettverk eller lærernettverk, men også problemer som f.eks. kommunikasjonsproblemer opp mot skriver vil falle under denne kategorien.

3. Melde inn problemer ved digitale tjenester

Med digitale tjenester menes alle de programmer og online-tjenester som skolens personale og elever benytter seg av. Dersom noen av disse ikke skulle fungere ordentlig, er det IKT-kontaktens oppgave å melde fra til riktig ansvarshavende, jamfør oversikten tidligere i dokumentet.

Alle spørsmål rundt selve bruken av programmene rettes til SÅTE-skolekoordinator.

Merk: Programmer som skolen har kjøpt inn direkte, til bruk på en eller flere PCer ved skolen, er skolens eget ansvar.

Oversikt felles tjenester

For en oversikt over hvilke programmer og online-tjenester som er kjøpt inn felles for SÅTE-kommunene, se bilag 12-5.



BILAG 7: Nettverk og datasentraler.

Lokale nettverk og datasentraler

Kommunene har et eget ansvar for å sørge for at lokale nettverk og datasentraler holder lovens krav selv om den ordinære strømforsyningen svikter. Ved eventuelle strømbrudd vil kommunene ha egen beredskap. Ansvaret dekkes gjennom egne anordninger (aggregat) eller at det gjøres avtaler som sikrer reserve strømforsyning. Kommunen plikter å teste utstyret jevnlig. Det er også krav til øvelser som omfatter energi beredskapen.

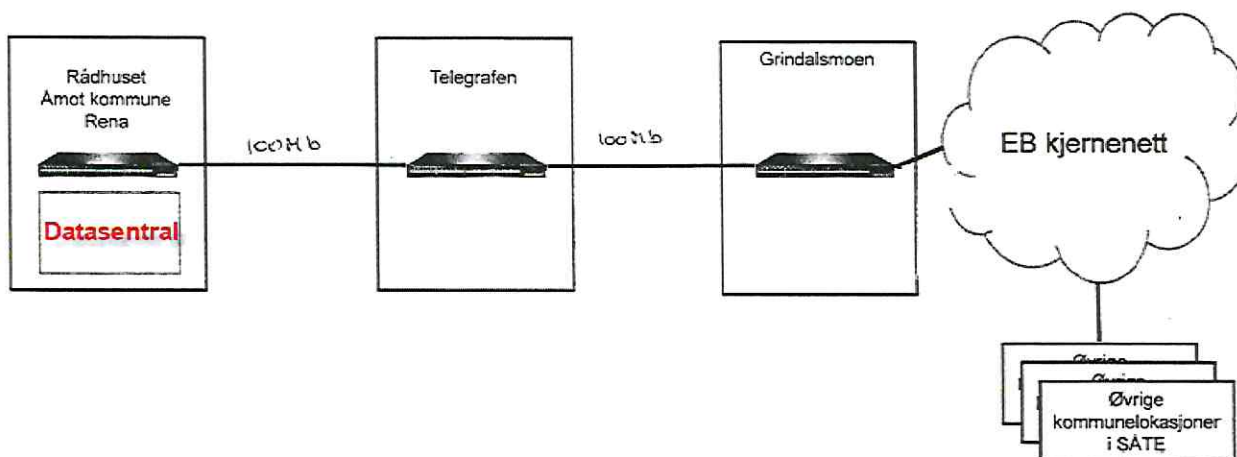
SÅTE IKT skal til enhver tid være informert om eksisterende nødprosedyrer ved strømbrudd slik at IKT-relatert minimumsdrift med hensyn til liv og helse kan ivaretas.

Sentralt nettverk

Nettverk som knytter sammen samtlige virksomhetslokasjoner i kommunene leveres av en ekstern leverandør. Nettverket har sentralt punkt i datarom i rådhuset på Rena og leveres på en blanding av fiber, SDSL/ADSL over kobber og radiosamband.

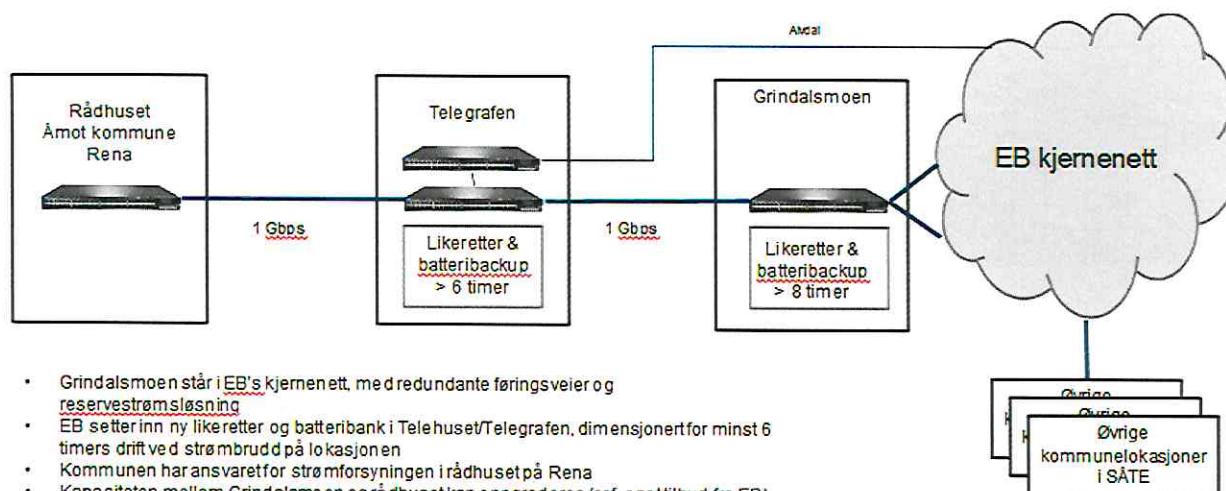
Lokale datasentraler i SÅTE-kommunehusene er knyttet sammen i stjernennett til SÅTE driftssentralen på Rena, benevnt som stamnettet. Utover stamnettet har kommunene direkte internettaksesser på enkelte virksomheter. Kommunene dekker selv utgifter i forhold til aksesser og redundans utover stamnettet.

Skisse stamnett SÅTE.





I løpet av 2015 oppgraderes stamnettet i forhold til hastighet og redundans. (Nåværende leverandør er EB – Eidsiva Bredbånd).



- Grindalsmoen står i EB's kjernenett, med redundante føringsveier og reservestromsløsning
- EB setter inn ny likeretter og batteribank i Telehuset/Telegrafan, dimensjonert for minst 6 timers drift ved strømbrudd på lokasjonen
- Kommunen har ansvaret for strømforsyningen i rådhuset på Rena
- Kapasiteten mellom Grindalsmoen og rådhuset kan oppgraderes (ref. eget tilbud fra EB)
- Reservevei inn i EB's kjernenett via Alvdal



BILAG 8: Velferdsteknologi

Velferdsteknologi skal være integrert som en ordinær del av helse og omsorgstjenestene innen 2020.

Sør Østerdal Regionråd har vedtatt en felles programplan for velferdsteknologi i regionen. I Sør Østerdal er man sammen om en visjon om at «Du kan bo hjemme lenger enn du tror» ved hjelp av tilpasning i hjemmet og bruk av velferdsteknologi. Kommunene har nå kjøpt en felles plattform for velferdsteknologi i regionen.

Formålet med plattformen er å støtte den digitaliseringsprosessen helse- og omsorgstjenestene. Plattformen skal sikre at helse- og omsorgssektoren i Sør-Østerdal regionen får et felles og enhetlig system som ivaretar alt av velferdsteknologisk system støtte som alarmmottak, datafangst osv. innenfor områdene:

- Trygghetsskapende teknologier
- Mestringsteknologier (og medisinske målinger)
- Utrednings- og behandlingsteknologier
- Velværeteknologier

I SÅTE-kommunene skal dette tas i bruk i tråd med SÅTE-IKTs overordnet mål – ett fagsystem per fag, noe som innebærer at oppsettet og implementering av systemet og tilleggsutstyr må gjøres så likt som mulig i samarbeidskommunene. Fra 1. jan 2018 blir det derfor tilsatt en systemansvarlig for fagområdet velferdsteknologi underlagt SÅTE-IKT for å ivareta og koordinere implementeringen i SÅTE-samarbeidet. Stillingsprosenten vurderes med jevne mellomrom.

I tillegg til de vanlige arbeidsoppgavene (se Bilag 11 – rollebeskrivelse) skal systemansvarlig ivareta følgende oppgaver

- Koordinere avtaler og innkjøp av velferdsteknologi i SÅTE i samarbeid med Elverum og Våler Kommune
- Avrop på velferdsteknologiske elementer gjennom gjeldende innkjøpsavtale etter behov i kommunene
- Administrere plattform (bindeledd mellom leverandør og helse og omsorg)

Fagansvar/ superbrukere. (ikke underlagt SÅTE-IKT)

Alle kommunene har dedikerte superbrukere på fagområdet velferdsteknologi. (Se rollebeskrivelse.) Superbruker skal støtte systemansvarlig og fagansvarlig for velferdsteknologi, ha ett tett samarbeid med montør og ansvar for å stille inn/programmere utstyret slik at det bli individuelt tilpasset hver enkelt brukers behov.

Utkjøring, montering og service (ikke underlagt SÅTE-IKT)

Det må være ett tett samarbeid med systemansvarlig, fagansvarlig for velferdsteknologi, superbrukere (avdelingene), tjenestekontor og montør.

Det er kommunens ansvar å sørge for at tjenesten for montering og service opprettes, og at det lages en oversikt over ansvarlige personer.

Oversikt over fagansvarlig, superbrukere, montør og må sendes til systemansvarlig



BILAG 9: Gis samarbeid

Interkommunalt GIS samarbeid i SÅTE, har vært et samarbeid mellom kommunene Stor-Elvdal, Åmot, Trysil og Engerdal, organisert som prosjektsamarbeid i ulike faser underlagt rådmennene siden 2004. Denne avtale ble justert 2015 for tilpasning til organiseringen av IKT i SÅTE. Fra 1.1.2018 erstattes denne avtalene av dette bilaget.

IKT-Drift

Drift av tekniske løsninger inkludert i GIS Line og Komtek porteføljen, inkludert integrasjon mot systemer tilknyttet GIS-løsningen, som avgiftssystem, sakssystem, o.l. utføres av Norkart. Med virkning fra 01.01.2018 er det vedtatt at funksjonene som GIS-fagansvarlig og GIS-systemansvarlig skal sammenslås til en fellesstilling som GIS system- og fagansvarlig underlagt SÅTE-IKT.

Rollebeskrivelse

GIS Koordineringsgruppe	Består av ansvarlige ledere for de respektive virksomhetsområder fra hver av kommunene, Fylkeskartsjefen, Leder av SÅte IKT og GIS system- og fagansvarlig. Leder av koordineringsgruppa velges blant virksomhetsledere. Koordineringsgruppa har ansvaret for: • Ansvar for revidering av dette bilaget • Overordnet oppfølging og utvikling av GIS-samarbeidet • Komme med innspill og avgi uttalelser til budsjett, regnskap og handlingsplaner innenfor GIS-området • Vurdere samarbeid innenfor tilgrensende fagområder både innen kommunene og innenfor interkommunale selskap • Opprette og nedlegge faggrupper med tilhørende mandat • Utpeker leder av fagrådet og koordineringsgruppa
GIS Fagråd	Fagrådet består av GIS person fra kommunene, GIS system- og fagansvarlig, samt faggruppelederne fra aktuelle faggrupper og Statens kartverk. Kommunene utpeker sin GIS representant i fagrådet og er gjensidig ansvarlige for et hensiktsmessig sammensatt fagråd. Fagrådet har ansvaret for: • Komme med innspill til oppfølging og utvikling av GIS-samarbeidet • Komme med innspill til valg av programvareløsninger, oppgraderinger og tilpasning av disse løsningene mot kommunenes andre fagapplikasjoner • Komme med innspill til budsjett og handlingsplaner • Utarbeide rutinebeskrivelser innenfor aktuelle fagområder • Tilby nødvendig opplæring – også spesielt for nye ansatte/brukere • Samordne opplæringstiltak eller andre effektiviseringstiltak med andre samarbeidsløsninger • Fungere som bindeledd mellom faggruppene • Være forum for bruk av kartsystemene • Komme med innspill om geodata behov, utvikling og løsninger • Bearbeide og prioritere innspill fra faggruppene • Påse at det gis informasjon til brukere



	• Gis relaterte faggrupper er blant annet: Geodata, Plan, Samferdsel, Landbruk, Byggesak, Komtek, VA
GIS System- og fagansvarlig	I tillegg til de vanlige arbeidsoppgavene (se Bilag 11 – rollebeskrivelse) skal system- og fagansvarlig ivareta følgende oppgaver • Faglig oppfølging og utvikling av GIS fagområdet i SÅTE • Oppfølging av og sekretær for GIS koordineringsgruppe, fagråd og faggrupper • Representere samarbeidet i ulike brukerfora, som f.eks AU-basis, NOIS og GisLine brukergrupper osv • Utføre bestillingsoppdrag for en eller flere kommuner etter egen avtale med SÅTE-IKT

Økonomi knyttet til GIS-samarbeidet håndteres på lik linje med andre fagsystemer i SÅTE-samarbeidet.



BILAG 10: Personvernombud

1. GDPR

GDPR (General Data Protection Regulation), den nye personvernlovgivningen i Europa trådte i kraft i Norge 20. juli 2018. Med den kom en presisering av hvilke virksomheter som må ha personvernombud, blant annet kommuner. I SÅTE-samarbeidskommunene er man blitt enige om å ha et felles personvernombud og har utpekt hvem dette skal være via IKT-bestiller møte og rådmannsmøte. Personvernombudet hører organisatorisk til SÅTE IKT.

Du finner mer informasjon om personvernombud:

- [Artiklene 37,38 og 39 i GDPR forordningen](#) (lovdata.no)
- Datatilsynet: <https://www.datatilsynet.no/>

2. Kommunenes ansvar

Det er kommunene som har ansvaret for å inkludere personvernombudet i prosesser i kommunene som handler om behandling av personopplysninger, involvere både tidlig nok og på en god nok måte slik at rollen kan utføres.

Det er også kommunene som er den utøvende av personopplysningssikkerhet på de ulike fagområdene.

3. Personvernombud

Personvernombudet har følgende hovedoppgaver;

- Informere og gi råd til behandlingsansvarlige og de ansatte om plikter de har om vern av personopplysninger.
- Kontrollere at forordningen blir overholdt, så som fordeling av ansvar, holdningsskapende tiltak og opplæring av personell foretas.
- Kunne gi råd om vurdering av personvernkonsekvenser og kontrollere at disse blir gjennomført.
- Samarbeide og fungere som kontaktpunkt med Datatilsynet, som er tilsynsmyndigheter ved spørsmål om behandlingen.

Personvernombudet er registrert i Datatilsynets register over personvern i Norge.

Informasjon om personvernet er også lagt ut på alle SÅTE kommunenes hjemmesider.

4. Hvordan kontakte personvernombudet

Både ansatte og innbyggere som er registrert i kommunenes systemer kan ta kontakt med personvernombudet hvis de har spørsmål om behandling av personopplysninger.

Personvernombudet skal jobbe for at personvernet ivaretas på en god måte, både for ansatte og innbyggere.

Personvernombudet i SÅTE kan bare hjelpe med spørsmål som gjelder opplysninger registrert i kommunene Stor-Elvdal, Åmot, Trysil og Engerdal.

Personvernet kan kontaktes på e-post personvernombud@sate.no eller via telefon 488 98 787.

Brev kan sendes til: Personvernombudet, Connie Bjørseth, Trysil kommune, postboks 200, 2421 Trysil.



BILAG 11: Rollebeskrivelse

1. IKT-bestiller

IKT bestiller som bindeledd mellom egen kommune og SÅTE IKT.
Rollen er tiltenkt en sentral person i hver av kommunene.

Oppgavene er – på vegne av egen kommune:

- ✓ Koordinering av prosjekter, IKT relaterte aktiviteter internt i kommunen og overfor SÅTE IKT
- ✓ Lokal forankring av sentrale prosjekter og IKT relaterte aktiviteter
- ✓ Finansiering (utstyr eies lokalt)
- ✓ Lokale budsjetter nødvendig for å gjennomføre IKT relaterte aktiviteter
- ✓ Avklaring i egen kommune på tvers av virksomhetene/avdelingene i forhold til IKT relaterte aktiviteter
- ✓ Følge opp inngåtte SLA/tjenestenivå avtaler med IKT og eskalere ved behov

2. Systemansvar

Systemansvaret samles og underlegges SÅTE-IKT.

Systemansvarlige har fagkompetanse innenfor fagområdet og har i tillegg IKT-teknisk kompetanse.

Systemansvarlig skal ha ansvaret for fagsystem(er) innenfor sitt fagfelt, dette innebærer oppgaver som gjelder for alle kommunene i SÅTE samarbeidet.

1. Samarbeid innenfor fagsystemet/-feltet

- Samarbeide, koordinere og følge opp aktiviteter overfor superbrukere og fagmiljø
- Superbrukere, lage oversikt med kontaktinformasjon
- Eventuelle andre ressurs-/fagpersoner ellers i kommunene som er viktige for SÅTE IKT
- Avtaler og kontrakter, lage oversikt med dato for inngåelse, sluttdato, mm
- Kartlegge behovet ift fagsystemet (opplæring, nye moduler/funksjonalitet, mm)
- Møte minimum hver andre måned med superbrukerne i kommunene
- Planlegge, kalle inn og lede møter med faggruppene/superbrukerne
- Koordinere og være støttespiller for superbrukerne i kommunene

2. Samarbeid med leverandør og ikt-drift

- Samarbeide, koordinere og følge opp aktiviteter overfor leverandør og ikt-drift
- Leverandøroversikt med kontaktinformasjon
- Fagsystemer, med moduler og hovedkontakt på IKT-drift
- Koordinere gjennomføring i alle kommunene
- Gjennomføre kundemøte med leverandør, minst en gang pr år

3. Dokumentasjon

- Ansvar for dokumentasjonsområdet for sitt/sine fagsystemer
- Mappedstruktur skal være likt for alle fagsystemer

4. Kompetanse

- Eget kompetansebehov
- Kompetansebehov kartlegges for fagsystemet i alle kommunene
- Interne kurs planlegges, struktureres og følges opp (superbruker gjennomfører)

5. Utvikling ift fagsystemet



- Kunne fagsystemet
 - Undersøke muligheter, hva kommer av nytt
 - Helhetlig perspektiv og beste løsninger
 - Integrasjoner sett ift andre systemer
 - Følge opp at fagsystem har mulighet for / dekker alle lovkrav, blant annet elektronisk langtidsarkivering, konsesjon/meldeplikt, informasjonssikkerhet med mer
 - Delta på relevante brukermøter, samlinger, seminarer innenfor sitt fagfelt
 - Planlegge innføring av nye moduler/funksjoner
 - Ansvar for koordinering og styring av innføring
- 6. Prosjektledelse**
- Ved større endringer, oppgraderinger eller innføring av nye moduler
 - Gjennomføre prosjekter iht den internasjonale standarden som er vedtatt i SÅTE IKT
 - Prosjektplan, rapportering og oppfølging
- 7. Økonomi**
- Bestille tjenester eller utstyr innenfor budsjетtramme
 - Budsjett, oversikt for sitt område, koblet til avtaler
 - Være ansvarlig for fakturaflyt innenfor sitt fagsystem
 - Gi innspill til budsjettering
 - Behov utover budsjетtrammen for området avklares med IKT-leder
- 8. Rapporterer til IKT leder**
- Rapportere fra sitt fagområde iht vedtatte rutiner
- 9. Teknisk oppfølging innenfor sitt fagsystem**
- Ansvarlig for ivaretagelse av lisensiering
 - Følge rutiner for brukertilgang, innmelding, endring og særlig utmelding
 - Sørge for enhetlig struktur og mest mulig likt oppsett i fagsystemet for alle fire kommunene
 - Kontaktperson for sitt fagsystem overfor leverandør ift vedlikehold og oppgradering av systemet
 - Bestille oppgradering/patching hos ikt-drift eller hos leverandør når det er behov
 - Følge opp innmeldte feil og mangler i systemet overfor leverandør og ikt-drift, samt holde superbrukerne informert

Faggrupper og superbrukere er ikke underlagt SÅTE-IKT.

**BILAG 12: Oversikter og lister****Bilag 12 – 1 Kontaktpersoner for avtalen**

Stor-Elvdal :	Ann-Helen Rustad	Mobil 958 21 047
Åmot :	Jørn Heiberg	Mobil 481 56 085
Trysil :	Gerard Kort	Mobil 954 91 507
Engerdal :	Terje Vestad	Mobil 958 05 099
SÅTE-IKT :	Jan De Doncker	Mobil 902 49 435

Bilag 12 – 2 IKT-bestiller per kommune

Stor-Elvdal :	Ann-Helen Rustad	Mobil 958 21 047
Åmot :	Jørn Heiberg	Mobil 481 56 085
Trysil :	Gerard Kort	Mobil 954 91 507
Engerdal :	Terje Vestad	Mobil 958 05 099

Bilag 12 – 3 Varslingsliste

Stor-Elvdal :	Ann-Helen Rustad	Mobil 958 21 047
Åmot :	Jørn Heiberg	Mobil 481 56 085
Trysil :	Jan De Doncker	Mobil 902 49 435
Engerdal :	Terje Vestad	Mobil 958 05 099
SÅTE-IKT :	Jan De Doncker	Mobil 902 49 435

Delegering av myndighet i forhold til denne må varsles SÅTE IKT.

Bilag 12 – 4 Oversikt IKT-kontakter i skoleverket 2017/18

TRYSIL	
Trysil ungdomsskole	Øivind Stengrundet
Innbygda skole	John Strand og Kristin Tystad
Jordet skole	Tine Dybvad Solvang Martinsen
Vestre Trysil skole	André Solheim og Odd Vegar Olsen
ÅMOT	
Åmot ungdomsskole	Helge Olav Nes
Rena skole	Geir Myrvold
Deset oppvekstsenter	Kathe Hågensen
Osen oppvekstsenter	Berit Stormoen
STOR-ELVDAL	
Stor-Elvdal ungdomsskole	Tom Harald Høivang
Koppang skole	Mali Engh
Sollia	Åse Synnøve Rønningen
ENGERDAL	
Engerdal barne- og ungdomsskole	Elin Østvang

Liste oppdateres hvert år ved skolestart av SÅTE-skolekoordinator.


Bilag 12 – 5 Oversikt Programmer og tjenester i skoleverket 2017/18

FELLES PROGRAMMER (Ligger på alle elev-PCer) Ansvar: SÅTE-IKT	FELLES ONLINE-TJENESTER (Med FEIDE-innlogging) Ansvar: Fagansvarlig SÅTE-IKT
Adobe Air Adobe reader Audacity Flash Format Factory GeoGebra Gimp Google Chrome Google Earth Google Sketchup Internet explorer Java Lame til Audacity Microsoft Calculator Plus Microsoft Mathematics Microsoft Moviemaker Microsoft Office (m/OneNote) MonkeyJam Mozilla Firefox MuseScore Paint Paint.net Photostory Quicktime Shockwave player Forticlient Antivirus Vlc mediaplayer	Office365 Creaza - Mindomo - Cartoonist - MovieEditor - AudioEditor Kartleggeren UNIK-pakka Salaby Vokal NRKskole Ordnett.no Kunnskap.no Multi Smart Øving M+ NorskPluss Urkund plagiatkontroll Kikora+ Ansvar Systemansvarlig: Moodle



BILAG 13: Endringsbilag

Endring 01-2018

- Side 2-3: Tilpasset oversikt bilagene
- Bilag 3 – oppdatert programvaredrift
- Bilag 6 – oppdatert info Skolesamarbeid
- Bilag 8 – Nytt bilag ifm Velferdsteknologi
- Bilag 9 – Nytt bilag Gis samarbeid
- Bilag 11 – Oppdatert rollebeskrivelse systemansvar, fagansvar
- Bilag 12 – Oppdatering oversikter og lister

Endring 01-2019

- Bilag 2 – oppdatert levealder på klientutstyr

Endring 05-2019

- Bilag 10 – Nytt bilag ifm Personvernombud og GDPR
- Bilag 14 - Nytt bilag ifm GDPR Agent – systemansvarlig



BILAG 14: Personvernagent - GDPR

1. Personvernagent - GDPR

GDPR (General Data Protection Regulation), den nye personvernlovgivningen i Europa trådte i kraft i Norge 20. juli 2018. Gjennom arbeidet i prosjekt GDPR er det utarbeidet et styringssystem for personopplysningssikkerhet i SÅTE. Igangsetting av årshjul og oppfølging av dette systemet etter prosjektperioden vil ivaretas en personvernagent i SÅTE. Personvernagenten hører organisatorisk til SÅTE IKT.

For informasjon om personvernombud se bilag 10 til SLA avtalen.

2. Kommunenes ansvar

Ansaret for gjennomføring av GDPR årshjulet med tilhørende aktiviteter ligger kommunene.

Det er kommunene som har ansvaret for utøvelse av personopplysningssikkerhet og GDPR på de ulike fagområdene.

3. Personvernagenten

Personvernagenten har følgende hovedoppgaver;

- Koordinere aktivitetene i årshjulet for personopplysningssikkerhet mot kommunene
 - Initiere gjennomføring av årshjulets egenkontroll, internt sikkerhetsrevisjon og ledelsens gjennomgang
 - Følge opp og påse at rapporter blir laget etter gjennomføringene
- Ressursperson i forbindelse med revidering av styringssystemet for personopplysningssikkerhet
 - Bidra til revidering av prosedyrene, rutinene og verktøyene i denne
 - Bidra til utarbeidelse av eventuelt nye rutiner i denne ved behov
- Bistå behandlingsansvarlig med å føre protokoll over hvilke behandlinger av personopplysninger kommunene har.
- Bidra til at SÅTEs «sikkerhetsmåned» får et innhold i form av opplæringsaktiviteter, informasjon om person- eller informasjonssikkerhet eller annet.

4. Hvordan kontakte personvernagenten

Pr nå bekles de to rollene personvernombud og personvernagent av samme person i SÅTE IKT.

Personvernagenten kan kontaktes enten på e-post connie.bjorseth@sate.no eller personvernombud@sate.no eller via telefon 488 98 787.



5. Årshjulet fra styringssystem for personopplysningssikkerhet

