2022

IT-Tjänstekatalog 2022

Beskrivning av de tjänster digitaliseringsenheteN Tillhandahåller

**Gäller budgetår 2022. uppdaterad 2022-09-14**

Innehåll

[1. Inledning 3](#_Toc114246030)

[2. Prislista 4](#_Toc114246031)

[3. Konto 6](#_Toc114246032)

[i. Olika kontotyper 7](#_Toc114246033)

[ii. Säkrare inloggning och Nacka eID 7](#_Toc114246034)

[iii. Säkra meddelanden 8](#_Toc114246035)

[iv. Digitala underskrifter 8](#_Toc114246036)

[v. Debitering av konton och avsluta konton 8](#_Toc114246037)

[4. Kontorsprogramvara 8](#_Toc114246038)

[vi. Microsoft licenser 8](#_Toc114246039)

[vii. Deltjänster inom kontorsprogramvara med separata licenser/kostnader 9](#_Toc114246040)

[5. IT-arbetsplats 9](#_Toc114246041)

[viii. Nacka-PC 10](#_Toc114246042)

[ix. CYOD-alternativ eller valfri utrustning 10](#_Toc114246043)

[x. Olika typer av IT-arbetsplatser 11](#_Toc114246044)

[xi. Begränsningar i bastjänsten för CYOD 12](#_Toc114246045)

[xii. Avgränsningar i tjänsten IT-arbetsplats 12](#_Toc114246046)

[6. Printtjänster 12](#_Toc114246047)

[7. Nätverk 14](#_Toc114246048)

[xiii. Central nätverksutrustning - Centrala kostnader 14](#_Toc114246049)

[xiv. Lokal nätverksutrustning – Lokala kostnader 14](#_Toc114246050)

[xv. Kostnadsuträkning för det lokala nätverket 14](#_Toc114246051)

[xvi. Uppsägning 14](#_Toc114246052)

[xvii. Internet 14](#_Toc114246053)

[8. Lagring 15](#_Toc114246054)

[9. Systemdrift 15](#_Toc114246055)

[xviii. Kapacitet 15](#_Toc114246056)

[xix. Kostnader 16](#_Toc114246057)

[xx. Systemdrift Tjänst 17](#_Toc114246058)

[xxi. Integrationstjänster via TEIS 17](#_Toc114246059)

[10. Videomötestjänster 18](#_Toc114246060)

[xxii. Microsofts Teams videomöten 18](#_Toc114246061)

[xxiii. Säkra distansmöten – Compodium 18](#_Toc114246062)

[11. Robotiseringsplattform (Robot Process Automation RPA) 19](#_Toc114246063)

[12. Kommungemensamma tjänster 19](#_Toc114246064)

[xxiv. SMS-integration 19](#_Toc114246065)

[xxv. Övergripande informationssäkerhetsarbete och IT-säkerhetsfunktioner. 19](#_Toc114246066)

[xxvi. Telefoni och kontaktcentertjänst 20](#_Toc114246067)

[xxvii. Reparation mobiltelefoner i Nacka forum 21](#_Toc114246068)

[xxviii. Kommungemensamma e-tjänsteplattformen Abou. 22](#_Toc114246069)

[xxix. Siths-kort. 22](#_Toc114246070)

[xxx. E-learning verktyg 22](#_Toc114246071)

[xxxi. Upphandlingar av kommungemensamma tjänster/plattformar 22](#_Toc114246072)

[xxxii. Samverkan och medlemskap i externa kommunprogram 22](#_Toc114246073)

[13. Projektledare IT/digitalisering och kravanalytiker 22](#_Toc114246074)

[14. IT-nära förvaltningstjänster 23](#_Toc114246075)

[15. Bilaga 1 Priser Telefoni 24](#_Toc114246076)

[16. Bilaga 2 Utskriftstjänst priser och avskrivning 26](#_Toc114246077)

# Inledning

Målgruppen för detta dokument är både användare och IT-beställare ute i verksamheterna.

Tjänstekatalogen beskriver de IT-tjänster verksamheterna inom Nacka kommun kan avropa från digitaliseringsenheten, deras innehåll och vad som ingår i IT-kostnaderna. För den som önskar fördjupning och detaljer kring vad som ingår i **IT-bastjänsterna** går det bra att kontakta Brita Rösblad på digitaliseringsenheten. Gäller det **e-tjänster** och **förvaltning av verksamhetssystem**; kontakta Sabina Vilhelmsson, samt för **projektledare inom IT/digitalisering**; kontakta Mihaela Eklund.

Se nedan kontaktuppgifter.

*Brita Rösblad, enhetschef digitaliseringsenheten: Centrala IT-tjänster och IT-infrastruktur*

**Tfn** 08 718 94 73
**E-post** brita.rosblad@nacka.se

*Sabina Vilhelmsson, biträdande enhetschef digitaliseringsenheten; avsnitt 12.4 och 14: E-tjänster och Förvaltningstjänster (förvaltning av verksamhetssystem)*

**Tfn** 08 718 75 50
**E-post** sabina.vilhelmsson@nacka.se

*Mihaela Eklund, ansvarig IT-projektkontor; avsnitt 13: Projektledare IT och digitalisering, samt kravanalytiker*

**Tfn** 08 718 92 75
**E-post** mihaela.eklund@nacka.se

# Prislista

Detta är en sammanfattande prislista för de tjänster som ingår i denna tjänstekatalog och som gäller för 2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tjänst** | **Pris**  |
| [**Konto**](#_Konto) | Månadspris |
| [Kontotyp E3](#_N3)  |  220 kr  |
| [Kontotyp E1](#_E1) |  42 kr  |
| Kontotyp F1 | 42 kr |
| [Kontotyp Skola](#_Skola) |  67 kr  |
| [Kontotyp Elev](#_Elev) |  2 kr  |
| [**Kontorsprogramvara**](#_Kontorsprogramvara) | Månadspris |
| [E3](#_Kontorsprogramvara) |  316 kr  |
| [E1](#_Kontorsprogramvara) |  96 kr  |
| [F1](#_Kontorsprogramvara) | 65 kr |
| VisioProject EssentialsProject Plan1Project Plan3PowerBIMsft 365 Audio ConferencingIntune | 106 kr53 kr67 kr200 kr70 kr28 krGratis för de som har E3-licenser.Annars 46 kr  |
|

|  |
| --- |
| Acrobat Pro DC for enterprise Multi European Languages |
| Acrobat Standard DC for enterprise Multi European Languages |
| CC Alla program-plan for enterprise Multi European Languages |
| InDesign for enterprise Multi European Languages |
| Illustrator for enterprise Multi European Languages |
| Photoshop for enterprise Multi European Languages |
| Premiere Pro for enterprise Multi European Languages |

*\* Notera att nytt Adobe-avtal kan innebära nya priser from september 2022* | 154 kr131 kr751kr334 kr334 kr334 kr334 kr |
| Compodium GDPR-säkrad videomötes-tjänst | Kontakta Dig.enheten |
| [**IT-arbetsplats**](#_IT-arbetsplats)  | Månadspris |
| Nacka-PC administrationen/skolpersonal/elev |  40 kr  |
| Nacka-PC - admin gemensam |  239 kr  |
| CYOD-PC administrationen/skolpersonal  |  30 kr  |
| CYOD-PC elev  | 25 kr |
| CYOD-MAC administrationen  |  777 kr  |
| CYOD-MAC skolpersonal/elev  |  386 kr  |
| Virtuell IT-arbetsplats  | Pris tas fram på begäran |
| [**Print**](#_Printtjänster)  |  |
| Se avsnitt Print |  |
| [**Nätverk**](#_Nätverk)  |  |
| [Andel av total kostnad](#_Kostnad) |  enl. uträkning  |
| [WAN](#_Kostnad) | enl. avtal |
| Stadshuset pris/anställd/månad |  448 kr  |
| Separat Internet (= endast Internetaccess) | Pris för denna tjänst offereras på begäran där digitaliseringsenheten hjälper till att kravställa gentemot leverantör på införandet |
| [**Lagring**](#_Lagring) |  |
| H: och Q: | 6,9 kr/GB |
| Moln (O365)-lagring(Se lagringskvota / licens i Kap. 6) |  Ingår i kontors-programvarulicens  |
| [**Systemdrift**](#_Systemdrift) | Månadspris |
| **kapacitet**  | [Se nedan](#_Kostnader) |
| **tjänst**  | [Se nedan](#_TJÄNST) |
| **Integrationer via TEIS, se avsnitt Systemdrift** |  |
| [**Digitala underskrifter**](#_Digitala_underskrifter) | Styckpris |
|  | Ingår utan kostnad i Konto-tjänsten från 2022 |
|  |  |
| [**Videomöten**](#_Videomötestjänster) | Styckpris |
| Microsoft Teams  | Ingår i tjänsten Kontorsprogramvara |
| Säkra videmöten via Compodium | Se avsnitt Videomöten |
|  |  |
| [**SMS-påminnelse**](#_SMS-integration) |  |
| Uppstartskostnad debiteras per timme. |  Ingen månadskostnad eller kostnad per SMS då detta ingår i Kommungemensamma-IT-kostnader  |
| [**Robotisering RPA**](#_Robotiseringsplattform_(Robot_Proce)  | Månadspris |
| [För mer komplett prisbild, se](#_Yasemin_(RPA)) avsnitt Robotisering  | Per process 5 000 - 25 000 kr + processförvaltn. enl. ök. |
| [**Kommungemensamma tjänster**](#_Kommungemensamma_tjänster) |  |
|  | 321kr/ medarbetare (E3)  |
| [**E-tjänster**](#_Kommungemensamma_e-tjänsteplattform) |  |
|  | [Se nedan](#_E-tjänster) |
| [**Projektledare IT och kravanalytiker**](#_Projektledare_IT/digitalisering_och) |  |
| Tjänsten debiteras på timbasis efter verkligt utfall. Längre uppdrag debiteras enligt överenskommelse i förväg.I de fall där externa konsulter anlitas som projektledare, debiteras den faktiska kostnaden på timbasis. |
| [**Förvaltningstjänster**](#_Förvaltningstjänster)  |  |
|  | Fakturas löpande, enligt överenskommelse |

# Konto

Kontot är en viktig nyckelkomponent i Nacka kommuns IT-miljö som innebär en **digital identitet** och hantering av **den centrala behörighetskatalogen**. Det krävs alltid ett användarkonto för att komma åt interna system och resurser i Nacka kommuns IT-miljö; såsom:

* E-post, e-postlistor, funktionsbrevlådor
* Integrationsstöd för olika e-postprogram
* Åtkomst och behörighet till kontorsprogramvara
* Åtkomst och behörighet till fil- och dokumentlagring
* Åtkomst och behörighet till samarbetsytor
* Åtkomst och behörighet till Intranät (medarbetarinloggning till Nacka.se)
* Åtkomst och behörighet till Verksamhetssystem, personalsystem, ekonomisystem, diariesystem mm.
* Inloggning med e-legitimation
* Koppling till andra externa system som Schoolsoft/Infomentor mm.
* Automatisering och kontoprovisionering från personalsystem till centralt personalregister och avs. elevsystem.
* Tillgång till gemensam behörighetsportal för enklare administration av anställda och konsulter.
* Koppling mellan e-postsystem och telefoni.
* Tillgång till utskriftstjänst och printrelaterade centrala kostnader (Follow-me-print)
* Säkra meddelanden
* Enkätverktyg som ProofX och Questback
* Elektronisk underskrift (Nexus Go). *Kommer under 2022 bytas ut till ny tjänst.*

Notera att kostnaden för de flesta verksamhetssystemen och applikationerna ligger under andra tjänster. I Konto-tjänsten ligger – förenklat – **kostnaden för den digitala identiteten på Nacka,** **kostnaden för åtkomsten, behörigheten och kopplingen mellan användare och system**.

Vidare omfattar Konto-tjänsten också kostnader för andra nödvändiga **centrala komponenter** som krävs för Nacka kommuns IT-miljö (**domänägandeskap, certifikatshantering, tillgång folkbokföringsregister (Navet/SKV och KIR), identitetsplattform, automatisering av kontotilldelning** mm).

## Olika kontotyper

Det finns fyra olika kontotyper i Nacka kommun, där priset för varje kontotyp baseras på i vilken grad du som användare beräknas nyttja kontofunktionerna.

Konto finns för anställda i Nacka kommun, förtroendevalda och elever.

Följande **kontotyper** finns:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kontotyp**Åtkomst | **Ex. på användare** |
| E3 | Ex. handläggare stadshuset. **Denna kontotyp krävs vid egen dator.**  |
| E1 | Ex. vårdpersonal, vikarier, förtroendevalda. Denna kontotyp kan innehas för personal utan egen dator. |
| F1 | (F betyder fältarbete)  |
| Skola | Ex. rektor, lärare, skoladministratör |
| Elev | Alla elever i Nacka kommun som finns upplagda i något system (t.ex. Schoolsoft/Infomentor, Skolval) eller behöver åtkomst till skolans system |

## Säkrare inloggning och Nacka eID

Säkrare inloggning (även kallad stark autentisering eller 2-faktorinloggning) är en tjänst för dig som anställd/utförare på Nacka som behöver åtkomst till system som hanterar skyddsvärd information, tex känsliga personuppgifter.

Nackas ambition är att stödja nedan:

* Nacka eID (Nexus Personal Mobile), som är Nackas egna e-legitimation för anställda och förtroendevalda.
* De nationellt godkända inloggningsmetoderna (BankID, Freja eID+ och Svenska Pass)
* Ineras tjänstekort SITHS och eSiths

Tjänsten Nacka eID (Nexus Personal Mobile) är kostnadsfri för dig som användare.

Mer information om tjänsten och hur man får tillgång till den beskrivs på nacka.se

<https://www.nacka.se/medarbetare/nyhetslista/2019/09/sakrare-inloggning-med-nacka-eid2/>

Nackas eID är idag möjligt att använda för inloggning till följande system/tjänster:

* Lösenordsåterställning
* Säkra meddelanden
* Elektronisk underskrift med tjänste-E-legitimation
* Inloggning i Personec, Adato chef, Varbi, Heartpace m fl.

Flera system planeras på sikt kunna ansluta till denna inloggningsmetod, information kommer löpande under året .

## Säkra meddelanden

Tjänsten Säkra meddelanden används när man som anställd i Nacka kommun behöver mejla känsliga, extra skyddsvärda och eventuellt sekretessbelagda uppgifter internt eller till externa användare (t ex medborgare).
Inloggning till Säkra meddelanden sker genom Säkrare inloggning, som beskrivs ovan i dokumentet.

## Digitala underskrifter

Tjänsten Digitala underskrifter erbjuder möjlighet att digitalt skriva under dokument både internt och externt med en lösning som heter Nexus Go. Handläggaren laddar upp ett PDF-dokument i molntjänsten och anger vem som ska skriva under samt dennes e-postadress. Den som ska skriva under får ett mail med en länk som leder till e-signering av dokumentet via inloggning med Bank-ID eller andra godkända e-legitimationer. Det underskrivna dokumentet får en synlig stämpling. Det underskrivna dokumentet ska sedan laddas ned av handläggaren för arkivering i diariesystem/e-arkiv/verksamhetssystem i enlighet med gällande informationshanteringsplan.

Läs mer om tjänsten här: [Digital signering – Nexus Go | Nacka kommun](https://www.nacka.se/medarbetare/system/digital-signering-nexus-go/)

**Från 2022 så ingår tjänsten kostnadsfritt i bastjänsten Konto.**

## Debitering av konton och avsluta konton

Vi håller ett konto öppet 14 dagar extra och 60 dagar för skola pga sommarlov. Vi gör inventering den 20:e varje månad. Det innebär att det är max en månad efter avslut som vi debiterar konton. Nyanställdas konton skapas 1 vecka före anställningsstart, respektive 1 månad före chefers anställningsstart.

# Kontorsprogramvara

Tjänsten **Kontorsprogramvara** ger rätten att nyttja kontorsprogramvara såsom Microsoft Office365, Adobe och liknande applikationer för administrativ personal. I kontorsprogramvara ingår också förvaltning och avtalshantering/avtalsuppföljning gentemot licenspartners såsom Microsoft, Adobe, Compodium, m fl.

## Microsoft licenser

Det finns olika nivåer av kontorsprogramvara enligt tabell nedan.

Notera att för skolan erhålls dessa licenser separat då skolverksamheter har en annan licensform avseende Office-licenser från Microsoft som skolan själv betalar för.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kontotyp**Microsoft Office | **Roll** | **Ex. på användare** | **Vad ingår?Licens kontorsprogramvara (Microsoft Office) licensieras per dator** |
| E3 | ”Kontorsanvändare” med egen Nacka-PC  | T.ex. handläggare stadshuset  | Med E3 kan man installera Office-applikationerna på datorn, vilket ger mer funktionalitet än bara online-versionen av Office. \* Lagringsutrymmet i mail 100 GB och Onedrive 1TB |
| E1 | Användare av delad Nacka-PC eller annan utrustning t.ex. Mac, platta eller telefon | Ex. vårdpersonal, vikarier, förtroendevalda | \* Rätten att logga in i Office365 webb via en browser eller via en App på en platta. \* Rätten att logga in på en delad dator och använda Office-program som finns installerat på den delade datorn.\* Lagringsutrymme i mail 50 GB och Onedrive 1 TB |
| F1 | Användare av delad Nacka-PC eller annan utrustning t.ex. Mac, platta eller telefon | Ex vikarier, tillfällig personal | \* Rätten att logga in i Office365 webb via en browser eller via en App på en platta. \* Rätten att logga in på en delad dator och använda Office-program som finns installerat på den delade datorn.\* Lagringsutrymmet i mail och Onedrive är begränsat till 2 GB/anv |

## Deltjänster inom kontorsprogramvara med separata licenser/kostnader

* Visio
* Project
* PowerBI
* Adobe
* Microsoft 365 Audio Conferencing (tillägg till O365-licensen som gör att man i Teams-signaturen får ett vanligt telefonnummer att ringa in till konferensen med)
* Compodium (Säker videomöteslösning). Läs mer under [videomötestjänster](#_Säkra_distansmöten_–).

# IT-arbetsplats

Tjänsten IT-arbetsplats erbjuder hanteringen och möjligheten att använda en standardiserad Nacka-dator i Nacka kommuns nätverk för medarbetare och elever.

Tjänsten innebär teknisk förvaltning av Windows-baserade datorer för de som vill använda Nacka kommuns standarddator (PC) och innehåller bland annat följande funktioner (**bastjänster**) samt **Licenser IT-arbetsplats**.

Notera att tjänsten IT-arbetsplats finns i flera utformningar; en mer omfattande helhetstjänst för Nacka standarddator (Nacka-PC) respektive tjänst för utrustning utanför standardsortiment, s.k. CYOD, se längre ned förklaring, samt vad den senare tjänsten innefattar.

## Nacka-PC

PC inköpt från Nackas standardsortiment. Datorn levereras färdiginstallerad med applikationer och inställningar för arbete mot Nacka kommuns IT-miljö. Samtliga Nackas verksamhetsapplikationer fungerar och finns tillgängliga för installation på datorn.

I tjänsten ingår bland annat virusskydd-hantering, säkerhetspatchar, uppgraderingar av operativsystem och Office-klienten, samt inventering.

## CYOD-alternativ eller valfri utrustning

Choose Your Own Device, eller på svenska Välj din egen utrustning. Det innebär att användare själv väljer valfri dator utanför standardsortiment (PC eller Mac) och kan erbjudas större stöd av support och funktioner genom att digitaliseringsenheten hanterar även dessa datorer.

För användare som inte har behov av att köra verksamhetsapplikationer utan mestadels arbetar i Office-paketet och mot webbapplikationer och vill använda sig av enheter (PC, MAC, iPad) som inte finns med i Nacka kommuns standardsortiment finns möjligheten att arbeta mot Nacka kommuns centrala resurser (nätverk, system, skrivare etc.) från annan enhet som köpts in av Nacka kommun via Nacka kommuns upphandlade leverantörer av IT-utrustning. CYOD är framtaget för att ge möjlighet att beställa utrustning utanför standardsortimentet men ändå på ett säkert sätt kunna nå Nackas centrala IT-miljö.

**Bastjänster:**

* Enkelt kunna beställa ny arbetsdator och snabbt komma igång och börja arbeta, då Nackas basutbud är förberett på Nackas standarddator.
* Tillgång till applikationsportal (t.ex. Officeprogram som skjuts ut till datorn) där verksamhetens vanligaste applikationer och system finns tillgängliga för installation
* Enkelt kunna återställa datorn/enheten vid problem (”F12”) och snabbt vara uppe och kunna fortsätta sitt arbete.
* Verksamheterna erbjuds att få kontroll och kunna ta ut rapporter på den utrustning de äger genom inventeringsverktyg (gäller endast Nacka-PC:s).
* Hantering av säkerhetsskydd i form av virusskydd och kontinuerliga säkerhetsuppdateringar.
* Kryptering av hårddisk
* Datorer och enheter får automatiskt inställningar som krävs i applikationer och för åtkomst till resurser. Detta kan vara t.ex. inställningar för trådlösa nät eller inställningar i Officepaketet för att applikationer ska fungera som tänkt.
* Användarna kan snabbt och enkelt få handledning och hjälp, via managerade tjänstens fjärrhjälp, av supportpersonal
* Stöd för fjärråtkomst till IT-system (s.k. VPN)
* Stöd för utskriftshantering.

**Licenser IT-arbetsplats:**

Korrekt licensiering avs. Microsoft, se nedan tabell för vilka licenser som ingår på vilka typer av IT-arbetsplats. För skolan gäller separata mer förmånliga avtal med Microsoft varför licenser ej ingår i dessa IT-arbetsplatser.

## Olika typer av IT-arbetsplatser

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Typer av IT-arbetsplats** | **Typ av användning, exempel** | **Vad ingår?****Bastjänster (se beskrivning ovan)** | **Vad ingår?****(Microsoft) Windows-licens** | **Vad ingår?** **(Microsoft) Office-licens** |
| Nacka-PC | ”Kontorsanvändare”t.ex. handläggare stadshuset, förtroendevalda | X | X | Ingår ej – kostnaden ligger istället på konto för dessa användare |
| Nacka-PC GEMENSAM ADMIN (med Office + Windows) | Användare av delad dator (d.v.s. ej egen dator), t.ex. vårdpersonal, vikarier | X | X | X |
| Nacka-PC Skola SKOLDATOR (utan Licens) | Personal och elever inom skolan med standarddator (Nacka-PC) | X | -Går via separat skolavtal | -Går via separat skolavtal |
| CYOD PC – Windowskan användas av användare som inte har behov av att köra verksamhetsapplikationer utan mestadels arbetar i Office-paketet och mot webb-applikationer. |  | X | X | Ingår ej – kostnaden ligger istället på konto för dessa användare |
| CYOD MAC – MAC OsX kan användas av användare som inte har behov av att köra verksamhets-applikationer utan mestadels arbetar i Office-paketet och mot webb-applikationer.  |  | X |  | Ingår ej – kostnaden ligger istället på konto för dessa användare |
| Nackaplattor – iPadför de som sitter i nämnder och arbetar i meetingsplus.  |  | vissa bastjänster ingår; bl.a. inställningar av vissa appar, hantering/ inventering och återställning samt support |  | Ingår ej – kostnaden ligger istället på konto för dessa användare |

## Begränsningar i bastjänsten för CYOD

**Generellt**

* CYOD-PC/CYOD MAC har inte tillgång till specifika verksamhetsapplikationer om dessa inte är webbaserade
* Tillägg som tex Nackas officemallar (docx/pptx) är inte installerade, men det kan göras manuellt själv
* Dokument/skrivbord/favoriter säkerhetskopieras inte automatiskt
* Vid en eventuell systemåterställning vid problem behöver manuella inställningar som gjorts, göras på nytt

**CYOD-PC**

* Datorn levereras inte färdig med Nackas anpassningar utan de läggs på automatiskt när användaren loggar in på Nacka kommuns nätverk första gången.

**CYOD-MAC**

* Datorn levereras inte färdig med Nackas anpassningar utan de läggs på automatiskt när användaren loggar in på Nacka kommuns nätverk första gången, dessutom krävs vissa manuella anpassningar så som tex. installation av skrivare och konfiguration av VPN-anslutning (detta hjälper kundserviceenheten till med).

Användarmanualer

Användarmanualer CYOD-PC och CYOD-MAC finns att få från Kundserviceenheten (f.d. Servicecenter).

Beställning och frågor

Beställning av datorer, enheter och annan IT-utrustning görs genom Visma Proceedo. Där finns möjlighet att beställa både från standardsortimentet och CYOD-enheter.
För mer information gå till: <https://www.nacka.se/medarbetare/boka-och-bestall/dator/>

Kontakta service@nacka.se som kan hjälpa dig vidare med råd vid inköp av dator(er).

## Avgränsningar i tjänsten IT-arbetsplats

Följande ingår *inte* i tjänsten IT-arbetsplats:

* Själva datorn (hårdvaran) beställs av Atea och ingår inte i dessa kostnader.
* Microsoft-licenser för skoldatorer.

# Printtjänster

Från den 1 juni 2022 förändras printtjänsten till att vi kommer köpa *print som tjänst* vilket beskrivs här. Fram till 1 juni gäller samma upplägg som tidigare med lease av skrivare, vilket beskrivs längre ner.

1 juni 2022 får vi en ny printleverantör, Citedo. Vi kommer då att köpa utskrift som tjänst vilket innebär:

* Allt betalas per utskrift, sk klickpris, även själva skrivaren som vi tidigare hyrde. Det är samma pris för färg och svartvitt. Dock införs ett tvådelat klickpris. Ett klickpris upp till 65% av utskriftvolymen/år beräknat på medeltalet av antal utskrifter per år 2019 och 2020 för respektive skrivare från Dustin som ersätts och ett annat lägre klickpris på volymer över 65%.
* I priset per utskrift (klickpriset) ingår, förutom skrivaren, service, förbrukningsmateriel som toner, leverans av förbrukningsmaterial. Klickkostnaderna faktureras verksamheterna direkt från Citedo kvartalsvis i efterhand, baserat på antal utskrifter.
* Begagnade skrivare (= MultiFunktionsPrinter, MFP) ska huvudsakligen väljas/erbjudas när skrivare införskaffas efter 1 juni 2024 tills kontraktet går ut 2027 för att hålla ner klickpriset eftersom avskrivningstiden blir kort (< 3år). Detta ska inte påverka funktionen.
* De skrivare som är införskaffade via Citedo felanmäls direkt till Citedo. Deras kundtjänst har öppet kl 07.00 – 17.00 på vardagar och nås på telefon 08-546 888 88. Det går också bra att kontakta service center som kan hjälpa er med felanmälan dit.
* Funktionen Follow-me-print kommer fortsatt att finnas. (Follow-me-print innebär att du kan hämta dina utskrifter från vilken skrivare som helst genom att logga in på skrivaren med din passerbricka)
* MFP’erna innehåller också funktion för scanning.

Upplägget med utskrift som tjänst är förmånligt för Nacka, men innebär ökade ekonomiska risker för leverantören vilket kan ge högre klickpris. För att undvika detta har vi bl.a. reglerat det så att ni tilldelas lämplig skrivartyp efter antal utskrifter. Leverantören får också 80% av förlorad avskrivning i engångsersättning när skrivare införskaffas efter 1 april 2024 eller avvecklas innan kontraktslut 2027.  Normal avskrivningstid=54 månader. Detta gäller ej de skrivare som erhålls vid utbyte av de Dustinskrivare vi idag har. Väljs begagnade skrivare enligt ovan blir det normalt sett ingen förlorad avskrivningstid=ingen extra ersättning.

För mer information om priser och avskrivningsupplägg se [bilaga Utskriftstjänster](#_Bilaga_2_Utskriftstjänst).

Tiden före 1 juni 2022

Printtjänster tillhandahålls av Dustin via samma avtal som IT-arbetsplatstjänsten.

I Printtjänster ingår lease av Skrivare och utskriftstjänst, Scanningslösning, samt Follow-me lösning.

Aktuellt utbud av skrivarmodeller samt priser i finns i tjänstekatalog i Nacka webbshop hos Dustin.

**OBS! VIKTIG INFORMATION med anledning av byte av leverantör 1 juni 2022 :**

**Kontakta alltid****Malin.borgstrom@nacka.se** **eller 08-7189117 vid behov av ny skrivare för mer information och rådgivning. Kostnadsbilden kan påverkas av leverantörsbytet.**

När du vet vilken modell och antal skrivare du önskar beställa görs beställningen via service@nacka.se .

Ett avtal för lease (hyra) tas fram av Dustin och Dustin levererar sedan den fysiska skrivaren och konfigurerar övrig mjukvara enligt beställning.

I utskrifttjänsten ingår tonerövervakning och leverans av ny toner till enheten.

Support vid fel på skrivare ingår i tjänsten och hanteras av Dustin (underleverantör Infocare).

Felanmälan görs till Nacka servicecenter service@nacka.se.

Notera att för stadshuset hanterar service center alla eventuella beställningar av skrivare. Ovan beställningsinformation gäller alltså endast verksamheter/enheter utanför stadshuset.

# Nätverk

I Nätverkstjänsten ingår förvaltning, drift och utveckling av Nackas nätverk, inklusive både hårdvara, mjukvara (licenser) och tjänstekostnad. Vidare ingår vissa säkerhetsfunktioner, samt VPN-tjänst.

## Central nätverksutrustning - Centrala kostnader

Tjänsten bygger på att vi delar på gemensamma nätverksfunktioner/komponenter t.ex. brandväggar, Nätöverbelastningsskydd, centrala routrar och internetuppkoppling, och WIFI (dvs trådlöst nätverk genom centralt hanterade controllers).

Vidare utgör gemensam inloggning till nätverken del av de centrala kostnaderna; såsom nätanslutning till kommunens olika nätverk: Nacka, BYOD samt Guest för tillfälliga besökare

## Lokal nätverksutrustning – Lokala kostnader

De lokala nätverken varierar och är anpassade efter verksamhetens behov.

Tex: WIFI, antalet trådlösa accesspunkter varierar beroende på lokalens storlek och antalet användare. Antalet switchar är beroende på hur många nätverksuttag och accesspunkter som är aktiva i lokalen/fastigheten.

(WAN) vilken hastighet man väljer att ha på uppkoppling påverkar kostnaden också.

Vilken lokal nätverksutrustning som krävs för respektive verksamhet är beroende av hur man använder nätverket (t.ex. kapacitetskrävande applikationer, antalet datorer och smartphones och andra enheter som nyttjar nätverket etc).

## Kostnadsuträkning för det lokala nätverket

Kostnaden beräknas i form av ett andelstal av de centrala nätkostnaderna.

Andelstalet beräknas på antalet accesspunkter + antalet switchar + WAN-hastigheten.

Under året kan nätverket kompletteras och byggas ut. Kapacitet avseende WAN-hastighet och SLA kan justeras, kostnaden justeras då enligt gällande prismodell.

Notera att det kan tillkomma kostnader kring tjänster för tekniknäten, dessa tjänster faktureras då direkt av leverantören och budgeteras således separat.

Här finns en möjlighet att begära rapporter på den lokala nätverkstrafiken mot en administrativ kostnad.

Stadshusanställda har en fast kostnad per anställd som också baseras på andel av centrala kostnader enligt ovan, samt lokalt baserat på den gemensamma utrustningen i stadshuset. I denna kostnad ingår också inomhustäckning för mobilnät.

## Uppsägning

Uppsägning av tjänsten nätverk innebär en 3 månaders uppsägningstid.

## Internet

Trådlöst (Wifi) med åtkomst till Nacka kommuns interna IT-miljö:

Administrativt nätverk

Elevnät

Trådlöst med endast åtkomst till internet för de som inte har Nacka kommuns standardiserade (säkerhetsskyddade) IT-arbetsplats:

Guest

BYOD (lösenordskyddat)\*

Kablat:

Tekniknät\*\*

Internetnät för speciella tjänster (t.ex. för lokala servrar)

Administrativt nätverk (Adm) samt Elevnät (Edu)

Förklaring:

\*BYOD: Eng. för ”Bring Your Own Device”, vilket betyder ta med egen dator, utrustning som inte erbjuds av Nacka Kommun.

\*\*Tekniknät: används enkom för teknisk utrustning, såsom exempelvis managering av fastighetsutrustning (hissar, ventilation, larm, värmesystem, ishallar etc.)

# Lagring

Denna tjänst tillhandahåller fillagring av olika slag: H: för individuell lagring och Q: för lagring av gemensamt data. Tjänsten betalas efter förbrukning. Kostnaderna för lagring är baserade på kostnader för hårdvara, underhåll och drift men även en utvecklingspost som syftar till att kontinuerligt se över billigare lagringsalternativ.

I tjänsten ingår också backup av filer. Lagring erbjuds på fysiska media och i molntjänster efter informationens säkerhetsklass.

Notera: Lagring av dokument på samarbetsytor i Office 365 ingår kostnadsfritt i tjänsten kontorsprogramvara beroende på kontotyp. Se hur stor lagringsyta som ingår per kontotyp under avsnitt 3. Kontorsprogramvara (tabell).

# Systemdrift

## Kapacitet

Systemdrift KAPACITET innebär att verksamheten kan beställa dedikerad kapacitet (server) för drift av exempelvis ett verksamhetssystem. Applikationsdrift och support ska då tecknas med leverantören av systemet. I systemdrift kapacitet innefattas nedan:

* Drift av kapacitet
* Drift av operativsystem
* Övervakning
* Backup
* Antivirus

**Drift av kapacitet**

Med drift av kapacitet avses drift av server, virtuell eller fysisk.

**Drift av operativsystem**

Nacka kommun försöker i så lång utsträckning som möjligt standardisera på Windows men även drift av andra OS kan hanteras. Kontakta digitaliseringsenheten i Nacka kommun för information. I drift innefattas bland annat säkerhetsuppdateringar och omstart.

**Övervakning**

Övervakning av operativsystemtjänster, hårdvara samt disk (fyllnadsgrad). CPU och Minne monitoreras för statistik. Se nedan för utökad applikationsspecifik övervakning.

**Backup**

Backup tas som standard på allt data på samtliga diskar på en server. Backup tas 1 ggr/dag och startar i intervaller mellan 21:00 och 03:00. Backup sparas på daglig basis i 32 dagar.

**Antivirus**

Real-time scanning (Read-Write). ”Fullscan” veckovis, “Quickscan” dagligen. Anpassning och exkludering kan göras om applikation så kräver, kontakta digitaliseringsenheten i Nacka kommun.

**Servicefönster**

Planerade servicefönster sker var tredje tisdag (natt mellan tisdag och onsdag) varje månad från 19:00-06:00.

Under servicefönster installeras planerat underhåll och uppdateringar. Under servicefönster kan det vara svårt att nå Nackas system då driftstörningar är en naturlig effekt av underhållet.

Månatligen sker också allmänna infrastruktur-servicefönster som berör samtliga av driftleverantören Basefarms kunder. Dessa servicefönster har vi mindre möjlighet att påverka, men aktuellt kalendarium kan fås av digitaliseringsenheten.

**Valbara tjänster och tilläggstjänster**

Nedan är exempel på anpassningar som kan göras i driftåtagandet. Dessa anpassningar måste beställas av digitaliseringsenheten i Nacka kommun.

* Anpassning av SLA. Nacka kommuns verksamhet har möjlighet att välja SLA (8–17 vardag, eller Utökat SLA: 24/7) för aktuellt system.
* Anpassningar av backup kan göras tex exkludera filer som är olämpliga att ta backup på eller hur länge backuper sparas. Kontakta digitaliseringsenheten i Nacka kommun.
* Anpassning av Övervakning
* Anpassning av Servicefönster (anpassning kan dock ej garanteras).
* Anpassning av Antivirus
* Anpassning av Backupschema och hur lång tid backup sparas.

## Kostnader

|  |  |
| --- | --- |
| **Tjänst** | **Månadspris** |
| Virtuell Server Small-4 |  1 620 kr  |
| Virtuell Server Medium-8 |  2 025 kr  |
| Virtuell Server Large-16 |  3 060 kr  |
| Virtuell Server X-Large-32 |  3 780 kr  |
| Fysisk Server Small-8 |  2 745 kr  |
| Fysisk Server Medium-16 |  2 925 kr  |
| Fysisk Server Large-32 |  3 420 kr  |
| Hårddisk standard Server pris/GB |  1,80 kr  |
| Hårddisk High Perf pris/GB |  3,60 kr  |
| 1 vCPU |  112,0 kr  |
| 1 GB virtuell RAM |  40,0 kr  |
| Backup pris/GB |  1,60 kr  |

## Systemdrift Tjänst

Systemdrift TJÄNST innebär att verksamheten kan avropa en tjänst av digitaliseringsenheten. Tjänsterna tas fram efter Nacka kommuns behov och underliggande infrastruktur delas i den utsträckning det går för att kunna uppnå konsolidering och synergieffekter.

I dagsläget finns nedan tjänster:

**Remote Desktop Services (RDS)**

Publicering av applikation med RDS. Drift, förvaltning, utveckling av RDS-farm. Klientlicenser för RDS.

Kostnad beror på nyttjande. Medelpris är 8 680 kr/månad

Införande av ny applikation och publicering med RDS debiteras separat.

**Databashotell standard eller cluster**

Delad databasmotor (Microsoft SQL Server) för standarddatabas/er. Inkluderar drift, förvaltning, utveckling, databasadministration samt licenser för databas.

Kostnad: 1085 kr/månad

Införande av ny databas debiteras separat.

**Webbhotell INTERN OCH EXTERN**

Delad webbplattform (Microsoft Internet Information Server) för webbapplikationer. Inkluderar drift, förvaltning, utveckling, samt licenser för databas.

Kostnad: 225 kr/månad

Införande av ny webbplats debiteras separat.

**Gemensam APPL (P:)**

Delad lagringsyta för applikationsspecifika data för verksamhetssystem eller verksamhetsprocess. Inkluderar drift, förvaltning, utveckling, samt licenser.

Kostnad: 393 kr/månad

Införande av ny gemensam yta debiteras separat.

## Integrationstjänster via TEIS

**Integration**

System/fil integration med Nacka kommuns gemensamma integrationsplattform TEIS. Drift, förvaltning, utveckling samt licenser för integrationssystemet TEIS om verksamhetssystemet nyttjar detta.

Kostnad 174 kr/månad

Vid utveckling och införande av ny integration ges kostnadsförslag separat.

Integrationsplattformen TEIS kan användas för att skicka filer från ett verksamhetssystem för inläsning i ett annat system. Exakt hur integrationen sätts upp beror på hur driftlösning för respektive system ser ut. TEIS kan även anpassa filer till ett visst format och struktur, så att de kan läsas in i system som ställer speciella krav på hur filen ska se ut vid inläsning.

TEIS kan även användas till att göra uppslag mot olika tjänster t ex hos Skatteverket, för uttag av data via Webservice eller för filtransport till externa funktioner som bank, myndighet eller organisation. Digitaliseringsenheten hjälper verksamheterna vid uppsättning av nya flöden genom beställning gentemot systemleverantören Tieto, samt hanterar support och eventuella felanmälningar till leverantör.

Den största delen av integrationerna som finns idag går till och från ekonomi-och personalsystemen. När det gäller ekonomisystemet UBW så finns en process för nybeställning framtagen.

Kostnader ser lite olika ut beroende på typ av integrationstjänst.

Uppsättning av flöden som skickar filer mellan våra verksamhetssystem faktureras av Tieto som en engångskostnad, enlig en offert som tas fram vid införandet.

För integrationer mot externa parter (myndighet, organisation, bank) tas även en mindre månadskostnad ut.

Digitaliseringsenheten tar ut en intern kostnad för systemdrift av TEIS där alla de enheter som har TEIS delar på drift- och licenskostnader (se Systemdrift)

Kontakta Malin Borgström för mer information kring TEIS och hur införanden och kostnader ser ut för ditt behov.

Malin Borgström, ansvarig TEIS: 08-7189117

# Videomötestjänster

Digitaliseringsenheten erbjuder olika typer av videomötestjänster, baserat på vilket behov som finns.

## Microsofts Teams videomöten

Den vanligaste videomötestjänsten är Microsofts Teams som ingår i tjänsten för Kontorsprogramvara. Med den kan man både bjuda in till videomöten, ringa videosamtal och chatta. I Teams finns också funktioner för grupprum som kan användas för t.ex. digitala konferenser.

Läs mer om vilka funktioner som finns och hur man gör här:

[Verktyg för digitala möten | Nacka kommun](https://www.nacka.se/medarbetare/digitalisering/distansarbete/moten-pa-distans/verktyg-for-digitala-moten/)

## Säkra distansmöten – Compodium

För att genomföra GDPR-säkra distansmöten eller videomöten har kommunen en tjänst som heter Compodium (Inera Digitalt möte).

När du har möten i denna tjänst måste du och alla mötesdeltagare logga in med BankID eller SITHs-kort så att vi får kontroll på vilka som deltar.

Den som ska vara med på möte bjuds in via outlook-kalendern och får en länk som går till mötet. Först, efter BankID-inloggning, hamnar mötesdeltagaren i ett ”väntrum” där den senare blir upphämtad till ”mötesrummet” av mötesarrangören.

Mötesdeltagande kan ske både via webbläsare och mobilapp.

Kontakta Johan Nordenswan johan.nordenswan@nacka.se för info om kostnader, lathundar etc samt uppläggning av användare och digitala ”väntrum” och ”mötesrum”.

Videomötestjänsten debiteras tillsammans med övrig Kontorsprogramvara.

Mer om säkra distansmöten finns att läsa här:

[Distansmöten som behandlar skyddsvärd eller känslig information | Nacka kommun](https://www.nacka.se/medarbetare/digitalisering/distansarbete/moten-pa-distans/distansmoten-som-behandlar-skyddsvard-eller-kanslig-information/)

# Robotiseringsplattform (Robot Process Automation RPA)

Med hjälp av robotiseringstjänsten kan verksamheterna automatisera befintliga och nya verksamhetsprocesser. Information, rekommendation, tillvägagångssätt och tjänstebeskrivning med mera finns att läsa på digitaliseringssidan på nacka.se

[Robotisering av verksamhetsprocesser, RPA | Nacka kommun](https://www.nacka.se/medarbetare/enheter/digitaliseringsenheten/om-enheten/yasemin/)

Tjänsten debiteras verksamheten, och är uppdelad på olika poster:

**Drift:**

* Faktureras per robotiseringsprocess och avser nyttjandet av roboten. Kontakta digitaliseringsenheten för att få prisuppgift.

**Förvaltning:**

* Processförvaltning för process/er. Omfattning och kostnad diskuteras behovsbaserat, från fall till fall (miniminivån är 5% av en heltidstjänst, vilket motsvarar 6000kr/mån). Tjänsten beskrivs mer under kapitel 14 förvaltningstjänster.

Drift- och förvaltningskostnaden startar från första processtegets produktionssättning.

# Kommungemensamma tjänster

Kommungemensamma tjänster nycklas ut per anställd som har kontotyp E3 och innefattar de centrala tjänster som kommunen behöver ha, eller de tjänster som inte tekniskt går att separera och/eller fakturera separat.

## SMS-integration

SMS-bekräftelse och SMS-påminnelser kopplat till mötesbokningar i e-tjänstplattformen Abou.

## Övergripande informationssäkerhetsarbete och IT-säkerhetsfunktioner.

Här ingår stöd för verksamheterna i att tillhandahålla olika metoder, modeller och tjänster för att bedriva ett informationssäkerhetsarbete, och stöd vid eventuella IT-säkerhetsincidenter. Backup för Microsoft O365 ingår här.

## Telefoni och kontaktcentertjänst

Här ingår tjänster och förvaltning av kommunens telefoni- och kontaktcenterlösning vilket inkluderar bland annat hantering av mobilabonnemang, trafik, växelfunktioner och kontaktcenterfunktionalitet.

Nackas leverantör av tjänsterna är Bredband2 som har ett 4-års avtal med kommunen (t o m okt 2025).

**Tjänsteinnehåll**

* **Telefoni.**
	+ Fasta digitala abonnemang
	+ Fristående mobilabonnemang inkl tal, data och SMS/MMS
	+ Mobila anknytningar inkl trafikpaket för data och SMS/MMS
	+ Gruppnummer
	+ Callback (Kundvald tid för callback)
	+ Mobila bredband
	+ Tilläggspaket för mobil data
	+ Tilläggstjänst för samtal i utlandet
* **Kontaktcenter**
	+ Kontaktcenteragent/telefonist

**Servicenivå.**

Leverantören erbjuder

Servicetid: helgfria vardagar: 08.00-18.00 –

Tillägg för Socialjouren: Måndag – Fredag: 08:00-02:00; Lördag - Söndag: 16:00-02:00.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Felkategori/Prioritet** | **Maximal åtgärdstid timmar\*** | **Max antal fel per kvartal\*\*** |
| 1 Kritiska fel | 4 |  |
| 2 Allvarliga fel | 8 | 4 |
| 3 Ringa fel | 80 | - |

\* Räknas under servicetid från felanmälan eller från att felet indikerats i B2:s övervakningssystem.

 Om Felet detekteras eller om anmälan av Fel sker efter Servicetid, börjar Åtgärdstiden löpa nästa dag vid Servicetidens början.

\*\* Räknas under kalenderkvartal

Avtalet Serv 20/ Åtgärdstid för Fel räknas från och med att Nacka anmäler Felet eller från och med att Felet detekteras i B2:s övervakningssystem.

**Ekonomimodell**

Kostnaden för Telefonitjänsterna debiteras direkt ut till verksamheterna från leverantören medan kostnaden för Kontaktcentertjänsten och den gemensamma telefonilösningen debiteras genom den kommungemensamma IT-kostnadsposten.

[Prisbilaga telefonitjänster](#_Bilaga_1_Priser).

**Faktureringsmodell**

E-fakturor skickas månadsvis per ansvar till Nackas ekonomisystem UBW. Attestering sker manuellt.

När det gäller autoattest, så kan enheterna ser över sina ansvar och tar fram vilket maxbelopp som ska gälla om autoattest önskas. Detta görs upp med redovisningsenheten.

**Mobil inomhustäckning**

När det gäller mobil inomhustäckning för tal och data så ingår ingen garanterad täckning för 2G, 3G eller 4G i Telefonitjänsten, utom för Stadshuset där ett separat nät finns installerat sedan tidigare.

Utgångspunkten är att det i det i Nackas byggnader oftast kan räcka med den publika utomhustäckningen. Dock gäller för nyare byggnader att de ofta har ett miljömässigt byggnadssätt som starkt avskärmar mobilsignalen och därmed försämrar inomhustäckningen.

För enheter som upplever att inomhustäckningen inte är tillräcklig så är rekommendationen att utnyttja WiFi-calling vilket förutsätter att man har ett WifInät och en relativt ny telefon. Den lösningen nyttjas redan av några verksamheter.

För enheter som inte nöjer sig med WiFi-calling så kan en lösning vara att investera i ett separat mobilt inomhusnät vilket enheten då behöver bekosta själv.

Servicecenter och DigIT hjälper gärna till med lösningar kring mobil inomhustäckning

**Beställning av mobiltelefoner och SIM-kort**

Telefoner köps från Dustin via inköpssystemet Proceedo. I Proceedo finns de telefoner och tillbehör som är tillgängliga för Nacka kommun att beställa. Från 1 juni 2022 kommer avtalet med Dustin ersättas med nytt upphandlat avtal med ATEA.

Abonnemang/SIM-kort beställs från Service center.

## Reparation mobiltelefoner i Nacka forum

Från och med den 1 juli 2022 har Nacka kommun avtal med Mobello i Nacka forum för att utföra enkla reparationer av mobiltelefoner. Med enkla mobilreparationer avses begränsade reparationer utan avancerad felanalys, t ex byte av glas, skärm, batteri eller laddport.

Reparationen får ta högst 5 timmar, men tar oftast 0.5-1.5 timmar, och erhålls enligt deras ordinarie prislista, med 10% rabatt. Se mer information om priser på mobello.se eller ring butiken i Nacka forum på 08-59900292.

Vid behov av enkel mobilreparation – gör följande:

1. Ta kontakt med Nacka kommuns Servicecenter
2. Servicecenter gör preliminär felbedömning och bedömer om felet är lämpligt för Mobello att reparera.
3. Servicecenter skickar e-postbeställning till nacka@mobello.se.
4. Den anställde går till Mobello och lämnar mobiltelefonen för lagning.
5. Mobello begär att den som lämnar mobilen visar legitimation för att säkra att denne har rätt att laga mobilen, och kopplar ihop den med rätt beställningsunderlag från servicecenter.
6. Den anställde får tillbaka mobilen efter lagning och erhåller garanti-SMS.
7. Mobello skickar elektronisk faktura till Nacka kommun.

## Kommungemensamma e-tjänsteplattformen Abou.

Här ligger kostnaden för förvaltning av den kommungemensamma e-tjänsteplattformen samt grundlicensen. Nytt från 2022 är att även förvaltningskostnaden för enskilda e-tjänster numer omfattas i den kommungemensamma kostnadsposten för att effektivisera och minska kommunens kostnad för interndebitering.

Utveckling av nya e-tjänster, eller vidareutveckling av befintliga e-tjänster debiteras dock beställande verksamhet.

## Siths-kort.

Här ligger kostnaden för att säkerställa tillhandahållandet av regionens Siths-kort med bevakning av livscykelhantering, uppgraderingar och nya alternativ. Kostnaden för själva utfärdandet av Siths-kort debiteras varje enskild verksamhet.

## E-learning verktyg

Kostnad för licens och förvaltning av kommunens gemensamma web learning-plattform för utbildningar inom t.ex. informationssäkerhet, utbildningar i digitala verktyg som Office365 och UBW mm. Infocaption och Junglemap används idag inom kommunen.

## Upphandlingar av kommungemensamma tjänster/plattformar

Kostnad för att upphandla olika centrala IT-lösningar som används av alla och ägs av digitaliseringsenheten. Upphandlingar av olika avtal sker på regelbunden basis när avtal löper ut.

## Samverkan och medlemskap i externa kommunprogram

Bland annat medlemskap för [Sambruk – Kommunal verksamhetsutveckling](https://sambruk.se/) och projektavgift för [Säker digital kommunikation - Inera](https://www.inera.se/utveckling/pagaende-projekt-och-utredningar/saker-digital-kommunikation/) ingår här.

# Projektledare IT/digitalisering och kravanalytiker

Digitaliseringsenheten erbjuder projektledare inom IT till alla verksamheter inom Nacka kommun. Projektledaren ansvarar för:

* att projektet levereras i tid, på budget och enligt projektdirektiv
* att genomföra projekt enligt Nackas projektmodell
* att stötta verksamheten kring relevanta lagkrav, Nacka kommuns policys och regelverk, samt i förekommande fall metoder och processer
* kommunikation och samordning mellan verksamheten, digitaliseringsenheten, serviceenheten mm.
* att lämna över till förvaltning/mottagarorganisationen i enlighet med förvaltningsmodellen.

**Kravanalytiker:**

Vid upphandlingar av nya system rekommenderas också att verksamheten tar hjälp av digitaliseringsenhetens kravanalytiker. En kravanalytiker hjälper till att på ett strukturerat och systematiskt sätt omvandla verksamhetsbehov till de krav på systemet som utgör basen i upphandlingsunderlaget.

# IT-nära förvaltningstjänster

Med förvaltning avses här objektsförvaltning, applikationsförvaltning, systemförvaltning respektive processförvaltning.

IT-nära förvaltning innebär att leda arbetet av en eller flera applikationer/system/process som kan hanteras i ett objekt(grupp/område). I den IT-nära applikationsförvaltningen ansvarar digitaliseringsenheten för att säkerställa drift, underhåll, vidareutveckling och användarstöd (support) samt att ingående applikationer stödjer verksamhetens processer och levererar bästa värde.

Leverantörsstyrning inklusive kravställning/kravspecifikation, beställa vidareutveckling samt följa upp beställningar och avtal är en annan viktig del. Samverkan med verksamheten och arbetssätt utgår från en etablerad modell för objektförvaltning och varje år skapas en objektplan tillsammans med verksamheten.

Roller som kan ingå i den IT-nära applikationsförvaltningsorganisationen är exempelvis objektledare, applikationsledare, systemförvaltare, testledare och IT-specialist.

Omfattningen och priset styrs av t ex systemets komplexitet, antal användare, hur systemet driftas, hur ofta det uppdateras och hur mycket utveckling och anpassningar som görs.

Läs mer här [Systemförvaltning | Nacka kommun](https://www.nacka.se/medarbetare/system/systemforvaltning/).

# Bilaga 1 Priser Telefoni







# Bilaga 2 Utskriftstjänst priser och avskrivning

Nedan priser och förutsättningar gäller från och med 1 juni 2022.

Priser

\*\*\*Två olika klickpriser finns. Ett för de första 65%:en av utskrifterna och ett för resterande utskrifter över 65% med utgångspunkt från medeltal för antal utskrifter 2019-2020 för den skrivare som ska bytas ut. Underlaget är omräknat till kvartal (delat med 4), eftersom fakturering sker kvartalsvis. I det fall nya skrivare tillkommit efter 2020 ska anbudsgivare och Nacka kommun komma överens om ett i nutid förväntat medelvärde för antal utskrifter för aktuell skrivare.

Totalt pris för en utskrifttjänst med en ingående skrivare, tillbehör, service och förbrukning blir per år = **A** \* "klickpris 0-65%" + **R** \* "klickpris >65%".

**A**=Antal utskrivna sidor färg+sv som motsvarar de första 65%;en av genomsnittet för antal utskrivna sidor per år färg+sv 2019-2020 för den skrivare som ersätts.
**R**=Resterande antal utskrivna sidor färg+sv över 65% av genomsnittet för antal utskrivna sidor färg+sv 2019-2020 för den skrivare som ersätts.



**Typskrivare - Minimikrav i upphandling (Offererade skrivare kan ha ”bättre” prestanda).**

|  |
| --- |
| TK-2 S: 25 s/min, färg A4 250 ark, 500-15 000 sid/år, utan häft och sort ev bordsmodell mfp |
| TK-3 S+: 30 s/min, färg A4, 500 ark, 7 000-25 000 sid/år, sortering och häftning |
| TK-4 M: 25 s/min, färg A3, 2500 ark, 10 000-100 000 sid/år, sortering, häftn och vikning är möjligt |
| TK-5 L: 50 s/min, färg A3, 4000 ark,100 000-300 000 sid/år, sortering, häftn och vikning är möjligt |
| TK-6 XL: 70 s/min, färg A3, 4500 ark, >250 000 sid/år, sortering, häftn och vikning är möjligt |

I utskrifttjänsten ingår toner. Den toner som är angiven separat i varukorgen är tänkt till skrivbordsskrivarna ca 50 st som är utanför utskrifttjänsten.

\*Summan av alla tonerenheter som är angiven motsvarar en uppskattning av volym under kontraktstiden som i verkligheten består av många olika tonerartiklar. De tonerartiklar som är angivna i varukorgen är de vanligaste som i verkligheten utgör 10-20% av totala tonervolymen. Marginalpåslaget (påslag på anbudsgivarens inköpspris) som anbudsgivaren anger för de i varukorgen angivna tonerartiklarna gäller för anbudsgivarens alla tonerartiklar under hela kontraktstiden.
\*\*Tillbehör/funktion utgör ett tillägg till typkonfiguration för skrivare. Varje rad är en unik kombination och pris ska anges för varje rad/kombination per utskriven sida. Minst angivna tillbehör/funktioner ska ingå i priset - det är tillåtet att mer ingår.

Debitering vid kort tid för avskrivning

Beställande verksamhet debiteras kostnader för förlorad avskrivning (80%). Detta gäller skrivare som införskaffas efter att alla Dustins skrivare är utbytta – när det är mindre än 3 års avskrivning kvar tills avtalet med Citedo går ut. Nacka kommun ska då i normalfallet välja/erbjudas begagnade skrivare där detta oftast inte är aktuellt eftersom skrivarna är äldre och då hinner bli ”normalt avskrivna”.

Eftersom klickpriset är det samma om man har en skrivare 5 år som om man införskaffar en skrivare de två sista åren så betalar vi 80% av avskrivningen för de ”förlorade” ca 3 åren – för att inte riskera att detta hamnar på klickpriset som alla betalar.

Förlorad avskrivningstid räknas ut enligt:
54 månader minus Antal månader från första installationsdag till avinstallationsdag multiplicerat med 0,8.
54 månader räknas som avskrivningstid i detta fall och motsvarar genomsnittstiden för skrivare som installeras av anbudsgivaren när nuvarande leverantörs skrivaravtal går ut, se "skrivaravtal, modeller - antal", flik "Modeller-antal, avtalslut-antal".
För begagnad skrivare räknas ålder på samma sätt. Första installationsdag räknas var än skrivaren installerades första gången. Anbudsgivarens skrivare som enligt ovan installeras efter de första 22 månaderna ska i första hand vara begagnade.”