

IT-Tjänstekatalog 2024

BESKRIVNING AV DE IT- & DIGITALISERINGSTJÄNSTER
DIGITALISERINGSENHETEN OCH KUNDSERVICEENHETEN
TILLHANDAHÅLLER

GÄLLER BUDGETÅR 2024. UPPDATERAD 2024-11-13

Innehåll

1. Ändringshantering.....	3
2. Inledning	4
3. Prislista.....	5
Debitering av IT-tjänster	7
4. Support.....	7
IT-support	7
Systemspecifik supporttjänst	8
5. Kommungemensamma IT-tjänster.....	9
Säkrare inloggning och Nacka eID.....	9
Säkra meddelanden och SDK	10
Digitala underskrifter.....	10
6. Konto.....	10
Olika typer av KONTO	11
Debitering av konton och avsluta konton	11
7. Kontorsprogramvara	11
Microsoft licenser	11
Deltjänster inom kontorsprogramvara med separata licenser/kostnader	12
8. IT-arbetsplats	13
Avgränsningar i tjänsten IT-arbetsplats.....	13
Nacka-PC komplett IT-arbetsplats	13
Windows PC funktion bas för skola	13
Olika typer av IT-arbetsplatser och skillnader	14
9. Printtjänster	16
10. Lagring	17
11. Systemdrift	17
Kapacitet.....	17
Kostnader.....	19
Systemdrift Tjänst.....	19
Integrationstjänster via TEIS	20
12. Videomötestjänster.....	20
Microsofts Teams videomöten	21
Säkert digitalt möte – Compodium.....	21
13. Robotiseringsplattform (Robot Process Automation RPA)	21
14. Kommungemensamma tjänster	21
Övergripande IT-säkerhetsfunktioner.....	22

Kommungemensamma e-tjänsteplattformen Abou.....	22
SMS-integration.....	22
E-learning verktyg	22
Upphandlingar av kommungemensamma tjänster/plattformar	22
Samverkan och medlemskap i externa kommunprogram.....	22
Drift och förvaltning RPA	22
15. Nätverk och telefoni	22
Nätverk	23
Central nätverksutrustning - Centrala kostnader	23
Lokal nätverksutrustning – Lokala kostnader	23
Kostnadsuträkning för det lokala nätverket.....	23
Uppsägning	23
Internet.....	23
Telefoni och kontaktcentertjänst	24
Reparation mobiltelefoner i Nacka forum	25
16. Projektledare IT/digitalisering och kravanalytiker.....	26
17. IT-nära förvaltningstjänster (objektsstyrning)	26
18. Bilaga 1 Priser Telefoni.....	28
19. Bilaga 2 Utskriftstjänst priser och avskrivning	30

1. Ändringshantering

- 2024-02-14: Anpassad för 2024 med 2024 års priser och tjänsteutbud
- 2024-07-17: Integrering av KSE:s tjänster i gemensam IT-tjänstekatalog
- 2024-11-07: Abou, förtydligande kring skyddade personuppgifter
- 2024-11-12: Support, förtydligande av kontaktvägar
- 2024-11-13: IT-arbetsplats, förtydligande gällande applikationspaketering

2. 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-tjänsterna** går det bra att kontakta Martin Andersson på Digitaliseringsenheten. Gäller det **Objektförvaltning**; kontakta Magnus Lindqvist, också på Digitaliseringsenheten. Gäller det **support från servicecenter**: kontakta Georgios Katsikiotis, Kundserviceenheten

Se nedan kontaktuppgifter.

Supporttjänster från kundserviceenheten:

Georgios Katsikiotis, enhetschef Kundserviceenheten

Tfn 08 718 90 51

E-post georgios.katsikiotis@nacka.se

IT/digitaliseringstjänster från digitaliseringsenheten:

Brita Rösblad, enhetschef Digitaliseringsenheten

Tfn 08 718 94 73

E-post brita.rosblad@nacka.se

Martin Andersson, IT-infrastrukturchef och biträdande enhetschef, Digitaliseringsenheten

Tfn 070 431 9169

E-post martin.andersson@nacka.se

Magnus Lindqvist, Gruppchef Objekt och Projekt, Digitaliseringsenheten

Tfn 070 431 9072

E-post magnus.lindqvist@nacka.se

3. Prislista

Detta är en sammanfattande prislista för de tjänster som ingår i denna tjänstekatalog och som gäller för 2024.

Tjänst	Pris
Support från service center KSE	Anslagsfinansierad
Konto	Månadspris
KONTO Standard Office365 (E3)	58 kr
KONTO Online Office365 (E1)	13 kr
KONTO Reducerad Online Office365 (F3)	13 kr
KONTO SKOLA	19 kr
KONTO ELEV	2 kr
Funktionskonto	gratis
Kontorsprogramvara (Licens)	Månadspris
Standard Office365 (E3)	353 kr
Online Office365 (E1)	103 kr
Reducerad Online Office365 (F3)	60 kr
Notera att Microsoft-licenser för skolan administreras av skolans IT-personal och tillhandahålls inte av Digitaliseringsenheten	
Visio	127 kr
Project Premium	464 kr
Project Essentials	59 kr
Project Plan1	85 kr
Project Plan3	253 kr
PowerBI	85 kr
Copilot	300 kr
Intune (Ingår i Office E3)	68 kr
Intune Device (delad)	17 kr
Teams Audio Conferencing (Ingår i Office E3)	
Acrobat Pro DC	216 kr
Acrobat Standard DC	131 kr
Adobe CC Alla program-plan	874 kr
Adobe InDesign	404 kr
Adobe Illustrator	404 kr
Adobe Photoshop	404 kr
Premiere Pro	404 kr
Zoom	915 kr
Compodium GDPR-säkrad videomötes-tjänst för möten som hanterar sekretess och/eller personuppgifter	1500 kr + 108 kr per mötesbokare (användare)

<u>IT-arbetsplats</u>	Månadspris
Nacka-PC (admin/skola personlig)	45 kr
Nacka-PC (admin gemensam) inkl. licens för Office+Windows	248 kr
PC Intune (personal)	34 kr
PC Intune (elev)	29 kr
Mac - admin	390 kr
Mac - skolpersonal/elev	290 kr
<u>Print</u>	
Se avsnitt Print	
<u>Nätverk och telefoni</u>	Månadspris
<u>Andel av total kostnad för lokaler utanför stadshuset</u>	enl. uträkning
<u>WAN (fiber) för lokaler utanför stadshuset</u>	enl. avtal
Stadshuset pris/anställd	357 kr
Separat Internet (= endast Internetaccess)	Pris för denna tjänst offereras på begäran där Digitaliseringsenheten hjälper till att kravställa gentemot leverantör på införandet
<u>Lagring</u>	Månadspris
H: och Q:	6 kr/GB
Moln (O365)-lagring (Se lagringskvota / licens i Kap. 6)	Ingår i kontorsprogramvarulicens
<u>Systemdrift</u>	Månadspris
kapacitet	Se nedan
tjänst	Se nedan
Integrationer via TEIS, se avsnitt Systemdrift	
Systemdrift	Månadspris
Kommungemensamma IT-tjänster	Styckpris
Kommungemensamma IT-tjänster	Finansieras via anslag, produktionsenheterna bär sin del av kostnaden
<u>Videomöten</u>	Styckpris

Microsoft Teams	Ingår i tjänsten Kontorsprogramvara
Säkra vidermöten via Compodium	Se ovan Kontorsprogramvara
<u>SMS-påminnelse</u>	
Uppstartskostnad debiteras per timme.	Ingen månadskostnad eller kostnad per SMS då detta ingår i Kommungemensamma IT-tjänster
<u>Robotisering RPA</u>	Månadspris
För mer komplett prisbild, se avsnitt Robotisering	Drift/Förvaltning ingår i Kommungemensamma IT-tjänster. För prisuppgift utveckling kontakta Digitaliseringsenheten
<u>E-tjänster</u>	
	Se nedan
<u>Projektledare IT och kravanalytiker</u>	
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.	
<u>Förvaltningstjänster/objektstyrning</u>	
Fakturas enligt överenskommelse	

IT-tjänsternas priser beräknas på externa kostnader som t.ex. licenser, hårdvara och plattformar, men också interna kostnader som t.ex. förvaltning av tjänsterna, med livscykelhantering och mer avancerad support, IT-säkerhetsuppföljning, aktuella upphandlingar och uppföljning av tjänsternas avtal.

Debitering av IT-tjänster

Debitering av tjänster såsom konto, licens, IT-arbetsplats, lagring och nätverk görs månadsvis. Ett konto hålls öppet 14 dagar extra för administrativ personal och 60 dagar för personal skola pga sommarlov. En inventering av IT-tjänster som sker 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.

4. Support

IT-support

Kundserviceenheten ansvarar för den centrala IT-supporten i kommunen. Supporten riktar sig främst till verksamheter och politiker i kommunen, men också i vissa fall till externa utförare inom kommunens olika områden. Syftet med IT-supporten är att erbjuda stöd, vägledning och

”hjälp-till-självhjälp” för de centrala IT-komponenterna i kommunen. Det handlar bla om frågor som rör incidenter och beställningar gällande våra kommungemensamma system, nätverk, infrastruktur och IT-gränssnitt.

Ett supportärende kan läggas via:

- Självserviceportal - <https://nacka.topdesk.net/tas/secure>
- Epost – support@nacka.se
- Telefon – 08-7189250
- Hos KSE i stadshuset

Följande områden ingår inom ramen för tjänsten:

Behörighetshantering	<ul style="list-style-type: none"> • Hantering av inpassering och larm i stadshuset • Administration av användarkonton och lösenord • Tilldelning av program, access till filserverar, sändlistor och behörighetsgrupper • Administration av Office365 • Support av samarbetsytor och webbplatser
IT-arbetsplats	<ul style="list-style-type: none"> • Hantering av Nackas image (operativsystem) • Stöd och rådgivning vid produktbeställningar • Initial felsökning av IT-relaterad mjukvara och hårdvara • Felanmälan och uppföljning av leverantörer • På-plats support (hos kund)
Nätverk och systemdrift	<ul style="list-style-type: none"> • Felanmälan och uppföljning av leverantör • Åtgärd av enklare fel • Samverkan med systemförvaltare och leverantör
Skrivartjänst	<ul style="list-style-type: none"> • Åtgärd av enklare fel på skrivare • Felanmälan och uppföljning av leverantör • Stöd vid beställning av skrivartjänst • Administration av skrivarköer och drivrutiner
Telefoni	<ul style="list-style-type: none"> • Åtgärd av enklare fel på telefon och tillbehör • Felanmälan och uppföljning av leverantör • Administration av telefonabonnemang och tjänster • Förvaltning av telefonitjänsten • Stöd vid produktbeställning

Systemspecifik supporttjänst

Kundserviceenheten erbjuder stöd i form av systemspecifik support. Tjänstens omfattning varierar beroende på systemets storlek och svårighetsgrad.

Supportprocessen kan skilja sig från den support som ges till bastjänsterna och processen anpassas efter systemet. Oftast knyts en eller ett par nyckelpersoner till den systemspecifika supporten och bildar då ett enskilt supportteam.

Vi utför i dagsläget bla systemspecifik support för Sociala omsorgsprocessen verksamhetsstöd ”Pulsan Combine”, Valfärd samhällsservice verksamhetssystem Epsilon, samt kommunens ekonomisystem UBW, viss administration EK-katalog och SITHS

5. Kommungemensamma IT-tjänster

Kommungemensamma IT-tjänster är sådana tjänster som är gemensamma och inte kan kopplas till förbrukning på användarnivå. Det inkluderar exempelvis plattformar för, E-tjänster, Databas, webb, Telefoni och växelfunktioner, inloggning och automation men även gemensamma applikationer såsom enkätverktyg, Säkra meddelandetjänster och mötestjänster. Även IT-säkerhetssamordning och IT-säkerhetsprodukter är komponenter i kommungemensamma IT-tjänster.

Exempel på funktioner som möjliggörs av de kommungemensamma tjänsterna är:

- Säkrare inloggning och Nacka eID
- Säkra meddelanden och SDK
- Tillgång till gemensam behörighetsportal för enklare administration av anställda och konsulter.
- Inloggning med nationella e-legitimationer (Ex BankID, Freja eID+)
- Koppling till andra externa system som Schoolsoft/Infomentor mm.
- Enkätverktyg som ProofX och Questback
- Elektronisk underskrift (Signport).
- Infocaption

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 SITHS eID

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)

<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:

- Inloggning i Personec, Adato chef, Varbi, Grade, Lifecare m fl.

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

Säkra meddelanden och SDK

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).

Säkra meddelanden är krypterad och för åtkomst krävs stark inloggning (t.ex. Nacka eID eller BankID) vilket inte vanlig e-post har.

Tjänsten SDK (Säker Digitala kommunikation) är en nationell tjänst som Nacka är ansluten till. Den ska användas för att på ett säkert sätt kommunicera med funktion i andra kommuner och myndigheter. Som meddelandeklient i SDK använder Nacka kommun Säkrameddelanden (Trusted Dialog). SDK är en federation hanteras av DIGG (Myndigheten för digital förvaltning och bygger på standarder från EU.

Digitala underskrifter

För elektronisk underskrift använder Nacka kommun molntjänsten Signport från KnowIT. Signport är godkänd av DIGG (Myndigheten för digital förvaltning).

Läs mer om tjänsten här: [Elektronisk underskrift - SignPort](#)

6. Konto

Kontot är centralt för identifiering i våra IT-system och innebär en **digital identitet** och hantering av **i centrala behörighetskatalogen**. 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).

Det krävs alltid ett KONTO för att komma åt interna system och resurser i Nacka kommuns IT-miljö; såsom:

- Automatisk on/offboarding vid anställning
- 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.
- Automatisering och kontoprovisionering från personalsystem och elevsystem till central katalogtjänst.
- Koppling mellan e-postsystem och telefoni.

Olika typer av KONTO

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	Ex. på användare
Åtkomst	
Standard (E3)	Ex. handläggare stadshuset. Denna kontotyp krävs vid egen dator.
Online (E1)	Ex. sällananvändare som inte har egen dator exempelvis omsorgspersonal, vikarier, förtroendevalda. Denna kontotyp kan innehas för personal utan egen dator. Tillgång till Onlineversioner av Office
Enkel online (F3)	Sällananvändare utan egen dator. Tillgång till Onlineversioner av Office (F betyder fältarbete)
Skola	Samtlig personal inom Valfärd Skola.
Elev	Samtliga elever i Nacka kommuns kommunala skolor från förskoleklass till gymnasium.

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.

7. 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.

Vidare ingår webb-utbildningar i M365 och digitala samarbetsverktyg, se mer här: [Samarbeta på distans | Nacka kommun](#),

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
Kontotyp E3 Standard helt Officepaket	”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
Kontotyp E1 Online Office	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
Kontotyp F3 Enkel Online Office	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](#).

8. IT-arbetsplats

Tjänsten IT-arbetsplats erbjuder hanteringen och möjligheten att använda en standardiserad Nacka-dator i Nacka kommuns nätverk för medarbetare, förtroendevalda och elever. Support på IT-arbetsplatstjänsten lämnas på utrustning som är max 4 år gammal då äldre utrustning inte kan garanteras hållas uppdaterad och därmed utgör ett större cybersäkerhetsshot.

Notera att tjänsten IT-arbetsplats finns i flera utformningar; en mer omfattande helhetstjänst för Nacka standarddator **Nacka-PC komplett IT-arbetsplats** respektive en billigare variant med lägre grad av hantering/funktioner; **Windows PC funktion bas (skolpersonal/elev)**.

Därutöver erbjuds också ett visst stöd för Mac-datorer och plattor (Ipad).

Avgränsningar i tjänsten IT-arbetsplats

Följande ingår *inte* i tjänsten IT-arbetsplats:

- Själva datorn (hårdvaran) beställs av Atea och ingår inte i dessa kostnader.
- Licenser ingår i vissa paketeringar, se tabell längre ned för beskrivning.

Nacka-PC komplett IT-arbetsplats

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 viruskydd-hantering, säkerhetspatchar, uppgraderingar av operativsystem och Office-klienten, samt inventering.

Windows PC funktion bas för skola

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 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. Denna variant är framtagen för att ge möjlighet att beställa utrustning utanför standardsortimentet men ändå på ett säkert sätt kunna nå vissa centrala IT-resurser.

Olika typer av IT-arbetsplatser och skillnader

Typ av IT-arbetsplats	Typ av användning, exempel	Vad ingår? Bastjänster (se beskrivning nedan)	Vad ingår? (Microsoft) Windows-licens	Vad ingår? (Microsoft) Office-licens
Nacka-PC komplett IT-arbetsplats	”Kontorsanvändare” t.ex. handläggare stadshuset, förtroendevalda,	X	X	Ingår ej – kostnaden ligger istället på konto för dessa användare
IT-arbetsplats gemensam (delad) inkl. licens för Office + Windows	Användare av delad dator (d.v.s. ej egen dator), t.ex. vårdpersonal, vikarier	X	X	X
Nacka-PC komplett IT-arbetsplats skola (utan Licens) Gäller Nacka gymnasium	Personal och elever inom skolan med standarddator (Nacka-PC)	X	- Går via separat skolavtal	- Går via separat skolavtal
Windows PC Funktion bas - INTUNE (skolpersonal)	Skolpersonal som inte har behov av att komma åt centrala resurser och med lägre behov av central hantering	X	- Går via separat skolavtal	- Går via separat skolavtal
Windows PC Funktion bas - INTUNE (elev)	Elever som inte har behov av att komma åt centrala resurser och med lägre behov av central hantering	X	- Går via separat skolavtal	- Går via separat skolavtal
Nackaplattor – iPads för de som sitter i nämnder och arbetar i meetingsplus.		vissa bastjänster ingår; bl.a. inställningar av vissa appar, hantering/inventering och återställning samt support	N/A	Ingår ej – kostnaden ligger istället på konto för dessa användare

Bastjänster (notera dock att vissa av bastjänsterna inte kan erhållas på Funktion bas-INTUNE, för dessa - se längre ned under Begränsningar):

- 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.
- Filsynk av hemkatalog (offline) och automatisk backup av lokala filer.
- Verksamheterna erbjuds att få kontroll och kunna ta ut rapporter på den utrustning de äger genom inventeringsverktyg (gäller endast Nacka-PC komplett IT-arbetsplats).
- 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

Tilläggstjänster:

- Paketering av applikationer som är verksamhets-specifika bekostas normalt av aktuell verksamhet efter en dialog och kostnadsuppskattning från Digitaliseringsenheten.
- Specifika inställningar/anpassningar som inte är kommungemensamma bekostas normalt av verksamheten.

Mac admin och skola

För användare som inte har behov av att köra verksamhetsapplikationer utan endast arbetar i Office-paketet och mot webbapplikationer och vill använda sig av Apple/MacOS finns också en Mac-tjänst. Denna innefattar viss support men inte tillgång till alla kommunens centrala resurser av säkerhetsskäl.

Mac-datorer levereras inte färdiga 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).

Begränsningar i bastjänsterna för Windows PC funktion bas INTUNE samt plattor och MAC:

- Dessa enheter 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

- Filsynk av hemkatalog (offline) och automatisk backup av lokala filer görs inte.
- Vid en eventuell systemåterställning vid problem behöver manuella inställningar som gjorts, göras på nytt
- Stöd för utskriftshantering är inte fullt utvecklat.
- Stöd för fjärråtkomst via fjärrhjälp är inte en garanterad funktion.
- Datorn levereras inte färdig med Nackas anpassningar utan de läggs på automatiskt när användaren loggar in på Nacka kommuns nätverk första gången.
- Återställning av datorn/enheten vid problem ("F12") måste göras manuellt eller av tekniker.
- Verksamheterna kan inte ta ut rapporter på den utrustning de äger genom inventeringsverktyg

Licenser IT-arbetsplats:

Korrekt licensiering avs. Microsoft, se ovan tabell för vilka licenser som ingår på vilka typer av IT-arbetsplats. För skolan gäller separata mer förmånliga särskilda education-avtal med Microsoft varför licenser ej ingår i dessa IT-arbetsplatser utan hanteras av skolan. Kontakta skolans representant Lars Ekelöw lars.ekelow@nacka.se för ytterligare information.

Användarmanualer

Användarmanualer finns att få från Kundserviceenheten.

Beställning och frågor

Beställning av datorer, enheter och annan IT-utrustning görs genom UBWs inköpsmodul. 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).

9. Printtjänster

Sedan 1 juni 2022 har 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 utskriftsvolymen/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 kontraktsslut 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](#).

Utbyte av gamla Dustinskrivare pågår till den 31 mars -24. De gamla avtalen, priserna och servicetjänsterna från förra upphandlingen gäller för dessa skrivare tills de byts ut.

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. Kostnadsbilderna kan påverkas av leverantörsbytet.

Notera att print faktureras direkt från Citedo till respektive enhet (till KSE för stadshuset från och med Q1 2023 då skrivarna i stadshuset är utbytta).

10. 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 mer konkurrenskraftiga lagringsalternativ.

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

Notera: Lagring av dokument på samarbetsytorna i Office 365 ingår kostnadsfritt i tjänsten kontorsprogramvara beroende på kontotyp. Se hur stor lagringsyta som ingår per kontotyp under avsnitt 4. Kontorsprogramvara (tabell).

11. 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	1,30 kr
Hårddisk High Perf pris/GB	2,50 kr
1 vCPU	112,0 kr
1 GB virtuell RAM	40,0 kr
Backup pris/GB	1,20 kr
RDS	6805 kr
Databashotell standard	409 kr
Webbhotell	192 kr
Gemensam APPL (P:)	271 kr
Integrationer via TEIS	157 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.

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.

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.

Införande av ny webbplats debiteras separat.

Gemensam APPL (P:)

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

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.

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, enligt 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

12. 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 grupper 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](#)

Säkert digitalt möte – Compodium

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

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 tjänsten Säkert digitalt möte/Compodium.

[Digitalt möte/Compodium](#)

Mer om säkra distansmöten finns att läsa här:

[Distansmöten som behandlar skyddsvärd eller känslig information | Nacka kommun](#)

13. 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:

<https://www.nacka.se/medarbetare/enheter/digitaliseringsenheten/om-enheten/automatisering/>

Om ni vill robotisera en process hos er, kontakta Monica Enderstein

monica.enderstein@nacka.se. Drift och förvaltning ingår i kommungemensamma tjänster.

14. 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.

Övergripande IT-säkerhetsfunktioner.

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

Kommungemensamma e-tjänsteplattformen Abou.

Här ligger kostnaden för förvaltning av den kommungemensamma e-tjänsteplattformen samt grundlicensen.

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

Digitaliseringsenheten tillhandahåller plattformen Abou för e-tjänster. Tjänsten bedöms tekniskt säker för att härbärgera känsliga personuppgifter, men om din verksamhet även behöver hantera skyddade identiteter så ska en riskanalys utifrån verksamhetens särskilda behov och förutsättningar genomföras av den verksamhet som hanterar ansökningar och handlingar från skyddade identiteter. För frågor om hur skyddade identiteter för anställda med inloggning i Abou ska hanteras kontakta Digitaliseringsenheten.

SMS-integration

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

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 och tillhandahålls av digitaliseringsenheten.

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](#) och projektavgift för [Säker digital kommunikation - Inera](#) ingår här.

Drift och förvaltning RPA

I kommungemensamma plattformen ligger också kostnader för drift och förvaltning av RPA, alltså robotiseringstjänsten. Utveckling av robotisering betalar dock varje enskild verksamhet för.

15. Nätverk och telefoni

I Nätverkstjänsten ingår förvaltning, drift och utveckling av Nackas nätverk, inklusive både hårdvara, mjukvara (licenser) och tjänstekostnad. Vidare ingår vissa säkerhetsfunktioner, samt VPN-tjänst. Från 2023 ingår också Telefoni-kostnaderna i nätverkstjänsten.

Nätverk

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**

Internetsnät 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 men som kan anslutas till ett eget wifi

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

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 anknötningar inkl trafikpaket för data och SMS/MMS
 - Gruppnummer ingår utan extra kostnad i tjänsten Nätverk och telefoni
 - Callback (Kundvald tid för callback) ingår utan extra kostnad i tjänsten Nätverk och telefoni
 - Mobila bredband
 - Tilläggs paket för mobil data
 - Tilläggstjänst för samtal i utlandet
- **Kontaktcenter**
 - Kontaktcenteragent/telefonist

Servicenivå.

Leverantören erbjuder

Service tid: helgfria vardagar: 08.00-18.00 –

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

Felkategori/Prioritet	Maximal åtgärds tid 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 abonnemang debiteras direkt ut till verksamheterna från leverantören medan kostnaden för Kontaktcentertjänsten och den gemensamma telefonlösningen debiteras genom tjänsten Nätverk och Telefoni.

[Prisbilaga telefonitjänster.](#)

Faktureringsmodell

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

När det gäller autoattest, så kan enheterna se 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 och tillbehör köps från Atea via inköpsmodulen i UBW.

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.

16. Projektledare IT/digitalisering och kravanalytiker

Digitaliseringsenheten och kundservice-enheten 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.

17. IT-nära förvaltningstjänster (objektsstyrning)

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

arbetsätt 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. Separata avtal för objektförvaltning tecknas mellan verksamheten och digitaliseringsenheten.

Läs mer här [Systemförvaltning | Nacka kommun](#).

18. Bilaga 1 Priser Telefoni

PRISER TELEFONITJÄNSTEN				
Fristående abonnemang	Valbara alternativ och möjliga tillval	Ingår i tjänsten	PRIS SEK	
			Per månad	Pris per tillfälle
Fast teleabonnemang för analog teleutrustning	Alt 1/ För kopparbaserat telejack (Går ej att nybeställa)	Fria samtal i norden	45	
	Alt 2/ För LAN-uttag i Nackas nät för FAX	Fria samtal i norden ATA-box för digital/analog-omvandling.	45	
	Alt 3/ För LAN-uttag i Nackas nät för Telefon	Fria samtal i norden Enkel IP-telefon	45	
Mobilt abonnemang	Bas 1 GB surf	Fria samtal i norden, 2 000 SMS/MMS att nyttjas inom Sverige och vid resor inom EU/EES (till Sverige) samt 5GB Surfpo	25	
	Tillval: Surfpaket 10 GB	10 GB/månad	13	
	Tillval: Surfpaket 20 GB	20 GB/månad	63	
	Tillval: Surfpaket 100 GB	100 GB/månad	138	
	Tillval: Extra SIM-kort för att dela data	Endast SIM-kortet	50	
	Tillval: Global roaming	Topup Surfpo		1 000
Mobilt bredband Bas	Bas 20 GB	20 GB/månad	55	
	Tillval: Surfpaket 100 GB	100 GB/månad	130	
	Tillval: Surfpaket 250 GB	250 GB/månad	220	
Mobilt bredband Publik IP	Med Publik IP-adress 0.1 GB	0,1 GB/månad	119	
	Med Publik IP-adress 0.5 GB	0,5 GB/månad	139	
	Med Publik IP-adress 1 GB	1 GB/månad	140	
	Med Publik IP-adress 10 GB	10 GB/månad	280	
	Med Publik IP-adress 20 GB	20 GB/månad	360	
	Med Publik IP-adress 50 GB	50 GB/månad	400	
Mobilt bredband Fast IP	Med Publik IP-adress 100 GB	100 GB/månad	480	
	Med Fast IP-adress 0.1 GB	0,1 GB/månad	169	
	Med Fast IP-adress 0.5 GB	0,5 GB/månad	189	
	Med Fast IP-adress 1 GB	1 GB/månad	190	
	Med Fast IP-adress 10 GB	10 GB/månad	330	
	Med Fast IP-adress 20 GB	20 GB/månad	410	
	Med Fast IP-adress 50 GB	50 GB/månad	450	
	Med Fast IP-adress 100 GB	100 GB/månad	530	
	Vid nybeställning tillkommer arbete för konfiguration Se konsultpriser		Timpris	
Växeltjänster				
Mobil anslutning 5 GB surf	Alt 1/ Med bara mobilnummer	Fria samtal i norden, 2 000 SMS/MMS att nyttjas inom Sverige och vid resor inom EU/EES (till Sverige) samt 5GB Surfpo	25	
	Alt 2/ Med fastnätnummer(08-nummer) och mobilnummer	Fria samtal i norden, 2 000 SMS/MMS att nyttjas inom Sverige och vid resor inom EU/EES (till Sverige) samt 5GB Surfpo	25	
	Tillval: Surfpaket 20 GB	20 GB/månad	50	
	Tillval: Surfpaket 100 GB	100 GB/månad	125	
	Tillval: Extra SIM-kort för att dela data	Endast SIM-kortet	50	
	Tillval: Softphone	PC-klient	0	
	Tillval: Global roaming	Topup Surfpo		1 000
Gruppnummer	Gruppnummer	Kö, talsvar Pris per användare	0	
	Gruppnummer med utökad funktionalitet	Kö, talsvar, Inlogg åt kollega, Köbesked Pris per användare	195	
Kundvald tid för callback	Kundvald tid för callback inkl språkval	Pris per användare	480	
Röststyrd automatisk telefonist	Röststyrd automatisk telefonist	Pris per två samtidiga samtalskanaler	20	

PRISER KONTAKCENTERTJÄNSTEN				
Användarfunktioner	Valbara alternativ och möjliga tillval	Ingår i tjänsten	PRIS SEK	
			Per månad	Pris per tillfälle
Kontaktcenteragent	Grundfunktion för tal	Pris per agent upp till 60 samtidiga inloggade för hela kommunen.	550	
	Tillägg: Inspelning samtal	Samtidiga inspelningar upp 70 st	0	
	Tillägg: Chatkanal	Samtidiga chattar upp 70 st	0	
Integrationer				
Kundundersökning	Integration med Brilliant	Anslutning till befintlig tjänst	0	

TELEFONI- OCH KC-TJÄNSTEN	
Konsultpriser Bredband 2	Timpris
Avancerad nivå	1 400
Enkel nivå	700
Utbildning	1400

19. 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 utskriftstjänst 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.

Artikel namn	Uppskattad utskriftsvolym/år, medeltal 2019-2020	SV+färg per skrivare	Definition	Antal enheter	**Tillbehör/ Funktion s+h= sortering, häftning (minst 250 ark) s+h+= sortering, häftn (minst 500 ark) s+h+h+v= sortering, häftn, häls, sadelvik (minst 1000 ark)	Pris per utskrivna sida, <65% /kr	Pris per utskrivna sida, >65%, /kr	Årligt pris	Total kostnad hela kontraktstiden
TK-2 MFP Small, Färg A4	3 281	50	TK-2	40		1,53	0,12	kr 136 133	kr 612 599
TK-3 MFP Small+, Färg A4	12 589	50	TK-3	11		0,57	0,12	kr 57 498	kr 258 739
TK-3 MFP Small+, Färg A4	12 589	50	TK-3	11	s+h	0,74	0,12	kr 72 890	kr 328 004
TK-4 MFP M, Färg A3	35 345	50	TK-4	20		0,27	0,09	kr 146 329	kr 658 480
TK-4 MFP M, Färg A3	35 345	50	TK-4	43	s+h+	0,31	0,09	kr 358 075	kr 1 611 335
TK-4 MFP M, Färg A3	35 345	50	TK-4	56	s+h+h+v	0,42	0,09	kr 605 278	kr 2 723 753
TK-5 MFP L, Färg A3	166 041	50	TK-5	26		0,17	0,10	kr 628 998	kr 2 830 489
TK-5 MFP L, Färg A3	166 041	50	TK-5	10	s+h+h+v	0,22	0,10	kr 287 251	kr 1 292 631
TK-6 MFP XL, Färg A3	259 395	50	TK-6	3		0,20	0,11	kr 129 801	kr 584 106
Artikelnamn köp				Antal under kontraktstiden	Styckpris köp, ej follow-me				**Marginalpåslag på inköpspris i % (som gäller alla tonerbeställningar)
TK-1 Skrivare SV A4 Bordsmodell			50	TK-1	40	1444,00			kr 57 760
Artikelnamn toner				Antal enheter/år	antal år	Styckpris köp (inkl marginalpåslag)		3,0%	
HP 55A Black Original Laserjet Toner Cartridge. artnr CE255A				40	5	1246,00		3,0%	kr 49 840
HP 55X Black Original Laserjet Toner Cartridge. artnr CE255X				30	5	1994,00		3,0%	kr 59 820
HP 59A Black Original Laserjet Toner Cartridge. artnr CF259A				65	5	863,00		3,0%	kr 56 095
Totalpris som utvärderas									kr 11 786 671

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.”