

IT-Tjänstekatalog 2023

BESKRIVNING AV DE TJÄNSTER DIGITALISERINGSENHETEN
TILLHANDAHÅLLER

GÄLLER BUDGETÅR 2023. UPPDATERAD 2023-01-27

Innehåll

1. Ändringshantering.....	3
2. Inledning	4
3. Prislista.....	5
4. Konto.....	7
Olika kontotyper	8
Säkrare inloggning och Nacka eID.....	8
Säkra meddelanden.....	9
Digitala underskrifter.....	9
Debitering av konton och avsluta konton	9
5. Kontorsprogramvara	9
Microsoft licenser	9
Deltjänster inom kontorsprogramvara med separata licenser/kostnader	10
6. IT-arbetsplats	10
Avgränsningar i tjänsten IT-arbetsplats.....	11
Nacka-PC komplett IT-arbetsplats	11
Windows PC funktion bas för skola	11
Olika typer av IT-arbetsplatser och skillnader	12
7. Printtjänster	14
8. Lagring.....	15
9. Systemdrift.....	15
Kapacitet.....	15
Kostnader.....	17
Systemdrift Tjänst.....	17
Integrationstjänster via TEIS	18
10. Videomötestjänster.....	18
Microsofts Teams videomöten	19
Säkert digitalt möte – Compodium.....	19
11. Robotiseringsplattform (Robot Process Automation RPA)	19
12. Kommungemensamma tjänster	19
Övergripande IT-säkerhetsfunktioner.....	20
Kommungemensamma e-tjänsteplattformen Abou.....	20
SMS-integration.....	20
E-learning verktyg	20
Upphandlingar av kommungemensamma tjänster/plattformar	20
Samverkan och medlemskap i externa kommunprogram.....	20

Drift och förvaltning RPA	20
13. Nätverk och telefoni	20
Nätverk	20
Central nätverksutrustning - Centrala kostnader	21
Lokal nätverksutrustning – Lokala kostnader	21
Kostnadsuträkning för det lokala nätverket.....	21
Uppsägning.....	21
Internet.....	21
Telefoni och kontaktcentertjänst	22
Reparation mobiltelefoner i Nacka forum	23
14. Projektledare IT/digitalisering och kravanalytiker.....	24
15. IT-nära förvaltningstjänster (objektsstyrning)	24
16. Bilaga 1 Priser Telefoni.....	26
17. Bilaga 2 Utskriftstjänst priser och avskrivning	28

1. Ändringshantering

2023-03-01: Korrigering av länk till RPA-avsnitt på sid. 19

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 Brita Rösblad på digitaliseringsenheten. Gäller det **förvaltning (objektsstyrning) av verksamhetssystem**; kontakta Sabina Vilhelmsson, också på digitaliseringsenheten.

Se nedan kontaktuppgifter.

Brita Rösblad, enhetschef digitaliseringsenheten

Tfn 08 718 94 73

E-post brita.rosblad@nacka.se

Sabina Vilhelmsson, biträdande enhetschef digitaliseringsenheten

Tfn 08 718 75 50

E-post sabina.vilhelmsson@nacka.se

3. Prislista

Detta är en sammanfattande prislista för de tjänster som ingår i denna tjänstekatalog och som gäller för 2023.

Tjänst	Pris
<u>Konto</u>	Månadspris
Kontotyp Standard (baseras på E3)	236 kr
Kontotyp Online (baseras på E1)	42 kr
Kontotyp Enkel Online (baseras på F3)	42 kr
Kontotyp Skola	67 kr
Kontotyp Elev	2 kr
Funktionskonto	gratis
<u>Kontorsprogramvara (Licens)</u>	Månadspris
Standard helt Officepaket (E3)	331 kr
Online Office (E1)	96 kr
Enkel Online Office (F3)	58 kr
Notera att Microsoft-licenser för skolan administreras av skolans IT-personal och tillhandahålls inte av digitaliseringsenheten	
Visio	106 kr
Project Premium	405 kr
Project Essentials	53 kr
Project Plan1	67 kr
Project Plan3	200 kr
PowerBI	70 kr
Msft 365 Audio Conferencing	28 kr
Intune datorer	Gratis för de som har E3-licenser. Annars 58 kr
Intune telefoner och läsplattor	15 kr
Acrobat Pro DC for enterprise Multi European Languages	154 kr
Acrobat Standard DC for enterprise Multi European Languages	131 kr
Adobe AfterEffects CC	317 kr
CC Alla program-plan for enterprise Multi European Languages	751kr
InDesign for enterprise Multi European Languages	334 kr
Illustrator for enterprise Multi European Languages	334 kr
Photoshop for enterprise Multi European Languages	334 kr
Premiere Pro for enterprise Multi European Languages	334 kr
Compodium GDPR-säkrad videomötes-tjänst för möten som hanterar sekretess och/eller personuppgifter	108 kr per mötesbokare (användare)

<u>IT-arbetsplats</u>	Månadspris
Nacka-PC komplett IT-arbetsplats (admin och skola)	37 kr
IT-arbetsplats gemensam (delad) inkl. licens för Office+Windows	240 kr
Windows PC funktion bas – Intune (personal)	24 kr
Windows PC funktion bas - Intune (elev)	22 kr
Mac - admin	936 kr
Mac - skolpersonal/elev	706 kr
Virtuell IT-arbetsplats (för t.ex. konsulter)	Pris tas fram på begäran
<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	548 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:	7 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	
<u>Digitala underskrifter</u>	Styckpris
	Ingår utan kostnad i Kontortjänsten
<u>Videomöten</u>	Styckpris
Microsoft Teams	Ingår i tjänsten Kontorsprogramvara
Säkra videmöten via Compodium	Se ovan Kontorsprogramvara
<u>SMS-påminnelse</u>	

Uppstartskostnad debiteras per timme.	Ingen månadskostnad eller kostnad per SMS då detta ingår i Kommun-gemensamma IT-kostnader
<u>Robotisering RPA</u>	Månadspris
För mer komplett prisbild, se avsnitt Robotisering	Drift/Förvaltning ingår i kommungemensamma tjänster. För prisuppgift utveckling kontakta digitaliseringsenheten
<u>Kommungemensamma tjänster</u>	
Personal MoH (ej produktionsenheter)	487kr/ anställd
<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.

4. 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
- Säkra meddelanden
- Enkätverktyg som ProofX och Questback
- Elektronisk underskrift (Signport).

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	Ex. på användare
Åtkomst	
Standard (E3)	Ex. handläggare stadshuset. Denna kontotyp krävs vid egen dator.
Online (E1)	Ex. vårdpersonal, vikarier, förtroendevalda. Denna kontotyp kan innehas för personal utan egen dator.
Enkel online (F3)	(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/)
<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:

- Säkra meddelanden
- 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).

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

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](#)

Från 2022 så ingår underskriftstjänsten 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.

5. 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](#).

6. IT-arbetsplats

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

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 (Ipads).

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
- Specifika inställningar/anpassningar som inte är kommungemensamma.

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 av. 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 Kundenserviceenheten.

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).

7. 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 leverantörssbytet.

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).

8. 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).

9. 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
RDS	8249 kr
Databashotell standard	1261 kr
Webbhotell	233 kr
Gemensam APPL (P:)	390 kr
Integrationer via TEIS	185 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

10. 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 uppläggnings 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](#)

11. 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.

12. 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.

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.

13. 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, Nätöverbastningsskydd, 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 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 service tid från felanmälan eller från att felet indikerats i B2:s övervakningssystem.

Om Felet detekteras eller om anmälan av Fel sker efter Service tid, börjar Åtgärds tiden löpa nästa dag vid Service tidens början.

** Räknas under kalenderkvartal

Avtalet Serv 20/ Åtgärdsstid 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 telefonilösningen debiteras genom tjänsten Nätverk och Telefoni.

[Prisbilaga telefonitjänster.](#)

Faktureringsmodell

E-fakturor 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.

14. 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.

15. 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 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. Separata avtal för objektsförvaltning tecknas mellan verksamheten och digitaliseringsenheten.

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

16. 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 Surfpoth.	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 Surfpoth Utomlands		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 Surfpoth.	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 Surfpoth.	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 Surfpoth Utomlands		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

17. 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 = $A * \text{"klickpris 0-65\%"} + R * \text{"klickpris >65\%"}$.

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 "7X.2"	40			1,53	0,12	kr 136 133	kr 612 599
TK-3 MFP Small+, Färg A4	12 589	50 "7X.3"	11			0,57	0,12	kr 57 498	kr 258 739
TK-3 MFP Small+, Färg A4	12 589	50 "7X.3"	11		s+h	0,74	0,12	kr 72 890	kr 328 004
TK-4 MFP M, Färg A3	35 345	50 "7X.4"	20			0,27	0,09	kr 146 329	kr 658 480
TK-4 MFP M, Färg A3	35 345	50 "7X.4"	43		s+h+	0,31	0,09	kr 358 075	kr 1 611 335
TK-4 MFP M, Färg A3	35 345	50 "7X.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 "7X.5"	26		s+h+	0,17	0,10	kr 628 998	kr 2 830 489
TK-5 MFP L, Färg A3	166 041	50 "7X.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 "7X.6"	3		s+h+h+v	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 "7X.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.”