



7. NOVEMBER 2019

LEVERANSEAVTALE IKT
NAMSOS KOMMUNE - FLATANGER KOMMUNE



1 Innhold

1	Innledning.....	2
2	Infrastruktur.....	2
3	Brukerkatalog og områder.....	2
3.1	Domener.....	3
4	Kommunikasjon	3
4.1	Internettaksess.....	3
5	Maskinvare	3
5.1	Servere	3
5.2	Lagringsløsninger	4
5.3	Brannmurer	4
5.4	Switcher	4
5.5	Kopi og print.....	4
5.6	Brukerutstyr	4
6	Sikkerhetsløsninger	4
6.1	Aggregat.....	4
6.2	UPS	4
6.3	Tilgangskontroll og fysisk sikkerhet.....	4
7	Telefoni	4
7.1	Teams eller tilsvarende	5
7.2	Integrasjoner	5
7.3	Brukerutstyr	5
8	Programvare og lisenser	5
8.1	Inngår som del av avtalen	5
8.2	Brukerlisenser	5
8.3	App'er for mobile enheter. Undervisning.....	6
8.4	Lisenser for kontorstøtteverktøy	6
8.5	Portefølje over felles programvare.....	6
9	Kompetanse/driftsressurser	7
9.1	Løsninger som ikke er en del av vertskommunens ordinære drift.....	7
9.2	Løpende drift og brukerstøtte.....	7
9.3	Avtale drift – generelt	Feil! Bokmerke er ikke definert.
9.4	Avtale drift skole.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
10	Prosjekter og opplæring	7
11	Informasjonssikkerhet	7
12	Økonomi.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.

1 Innledning

Utgangspunktet for denne leveranseavtalen er samarbeidsavtalens pkt 3 som regulerer at det skal følges opp med en slik avtale. Vertskommunen har ansvar for organisering av felles IKT-oppgaver, infrastruktur og programvare som inntil 1.1.2020 var MNS sitt ansvarsområde for samarbeidskommunen beskrevet i leveringsavtalen. I tillegg til denne avtalen kan det skrives tilleggsavtaler som regulerer kjøp/salg av arbeidskraft samt tilleggstjenester.

Det er utarbeidet en egen databehandleravtale som regulerer rettigheter og plikter mellom Behandlingsansvarlig (Flatanger) og Databehandler (Namsos) etter gjeldende personvernlovgivning.

2 Infrastruktur

Med IKT infrastruktur menes de tekniske løsninger som kreves for å ha et funksjonelt IKT-system i kommunene. Dette omfatter maskinvare, kommunikasjonsveier, sikkerhetsløsninger, sikkerhetstiltak for de fysiske installasjoner og nødstrøm-løsninger. Som infrastruktur defineres også felles programvare. Vertskommunen leverer IKT infrastruktur som beskrevet i denne avtalen, og avtalen definerer hva som dekkes gjennom samarbeidet og hva som dekkes av den enkelte kommune. Leveranseavtalen tar utgangspunkt i driftsvolum i 2019. Økt driftsvolum i forhold til antall brukere og datautstyr vil medføre økte kostnader til nettverk, lagring, lisenser, linjekapasitet og personell på IT- avdelingen.

3 Brukerkatalog og områder

Alle kommuner som benytter vertskommunens løsninger inngår i en felles brukerkatalog – Active Directory. Active Directory definerer hvem som er aktive brukere av løsningene, hvilken del av organisasjonen de tilhører, tilhørighet i grupper og tilgang til de ulike dataområder.

Den enkelte kommune er ansvarlig for å melde inn og ut brukere av brukerkatalog ved hjelp av BOSS (Bruker Oppretting Satt i System).

Det vil ikke opprettes egne brukerkataloger for hver enkelt kommune.

Det er egen brukerkatalog for tjenesteutøvere i kommunene, og egen brukerkatalog for skolene.

Den enkelte kommune er ansvarlig for vedlikehold av brukerkatalog for oppvekst ved ajourhold av de skoleadministrative systemer.

Alle brukere er medlem i et felles brukerområde hos Microsoft, en Tenant(leietaker) som muliggjør samhandling i et felles sky- område.

Det vil ikke opprettes egne tenants hos Microsoft.

3.1 Domener

Hver kommune har et eget domene (kommuneadresse) på internett. Hver kommune er ansvarlig for å vedlikeholde sitt domene. Vertskommunen melder inn de operative domener i driftsløsningene hvor dette er nødvendig.

4 Kommunikasjon

Det er etablert et samtrafikkpunkt for kommunene. Samtrafikkpunktet er knutepunkt mellom alle tjenesteder i alle kommuner for tilgang til den sentrale infrastrukturen og fagsystemer, og knutepunkt mellom kommunene og eksterne aktører.

4.1 Internettaksess

Namsos har leveranseavtale med NTE om leveranse av Internett- aksess. Vi har en hovedaksess, og en gjestenettaksess. Namsos har etablert et spredenett med hovedswitcher. Dette spredenettet omfatter i tillegg sentral styring av trådløstnett i kommunene.

1. Den enkelte kommune er selv ansvarlig for overføringslinjer mellom samtrafikkpunkt og tilknytningspunkt i den enkelte kommune. Der kommunene ikke eier egne linjer, kan dette løses via felles anbudsrunder.
2. Den enkelte kommune er selv ansvarlig for etablering av linjer fra lokalt tilknytningspunkt til de lokasjoner i kommunen som skal ha datanettverk. Namsos samordner bestillinger ihht utarbeidet kravspesifikasjon av switcher og trådløse aksesspunkter for å sikre en god og enhetlig infrastruktur. Namsos kommune sikrer at utstyr tilfredsstiller valgt standard, og sørger for oppsett og konfigurasjon av utstyret. Den enkelte kommune må sørge for egnet plassering. Den enkelte kommune er ansvarlig for at det bygges lokalt spredenett fra den enkelte switch til de lokaler som skal ha datanettverk. Switchen må plasseres i avlåst rom, eller dataskap for switch med låsbar dør. Kostnader knyttet til lokalt nettverk dekkes av den enkelte kommune.

Namsos kommune leverer gjestenett til den enkelte kommunes trådløse antenner. Gjestenettet er åpent for alle, men krever identifisering med telefonnummer hvor bruker mottar gjestebrokersnavn og passord. Gjestenettbrukere logges, og loggen lagres i 1 mnd. før den slettes. Gjestenettet spres via kommunens aksesspunkter i hovednett. Skal det være gjestenett på lokasjoner hvor det ikke eksisterer kommunalt trådløstnett fra før, krever dette anskaffelse og installasjon av nytt aksesspunkt.

5 Maskinvare

5.1 Servere

Namsos kommune leverer redundant løsning for drift og lagring av lokal data. Namsos vedlikeholder servere og betaler vedlikeholdsavtale med leverandør. Det er satt opp utskiftingsplan for serverne. Servernes ytelse er kritisk for den enkelte brukers responstid på de fagsystemer som driftes lokalt, og Namsos vil overvåke ytelsen og foreta suppleringskjøp dersom ytelsen ved normal drift reduseres. Dersom enkeltkommuner anskaffer løsninger som

krever forhøyet ytelse eller egne servere, eller legger beslag på så store ressurser at den generelle ytelsen reduseres, vil tilleggskostnad måtte dekkes av den enkelte kommune.

5.2 Lagringsløsninger

Namsos leverer redundantte lagringsløsninger som ivaretar sikkerhet i samsvar med krav i databehandleravtalen.

5.3 Brannmurer

Det er satt opp brannmurer for hovednett og gjestenett. Brannmurer er et kritisk punkt for kommunikasjonen innad i organisasjonen og mot omverdenen. Bytte av brannmur følger utskiftingsplan.

5.4 Switcher

Namsos kommune har standardisert nettverksutstyr som switcher og aksesspunkter. Det er anskaffet løsninger for å overvåke og drifte løsningene. Det er en forutsetning at alle komponenter samsvarer med standard valg, da det ellers vil kreve manuell konfigurering av de punkter som ikke er i samsvar med valgt standard, og ikke mulig å fjernstyre overvåkning og oppdatering av nettverket.

5.5 Kopi og print

Det leveres sikker utskriftsløsning, per idag via SafeQ. All utskrift går via utskriftsløsningens server og krever brukeridentifisering på skriver før skriverjobben starter. Hver enkelt kommune har ansvar for kortleser til hver skriver, lisens for SafeQ til hver skriver, og at den enkelte ansatte har egen id brikke eller kort.

5.6 Brukerutstyr

PC, nettbrett og tilbehør er den enkelte kommunes ansvar, men forutsettes anskaffet i tråd med IT-avdelingens anbefalinger og i tråd med felles innkjøpsavtaler.

6 Sikkerhetsløsninger

6.1 Aggregat

Namsos har ansvar for at begge serverrom er utstyrt med aggregat for kontinuerlig drift ved strømutkobling.

6.2 UPS

Begge serverrom er utstyrt med UPS som sikrer at alle sentrale løsninger er operative til aggregat har startet og leverer strøm til løsningene. UPS beskytter i tillegg mot evt. spenningsvariasjoner.

6.3 Tilgangskontroll og fysisk sikkerhet

Kun autorisert personell har tilgang til serverrom. Serverrom har innbruddsikkert glass og direktevarsling av brann.

7 Telefoni

Namsos drifter løsninger for enhetlig kommunikasjon i samarbeid med eksterne leverandører. Hovedbærer for talekommunikasjon er mobiltelefon, som suppleres med fasttelefon og tale via

IP- telefon. En forutsetning for enhetlig kommunikasjon er at alle som tilslutter seg leveranseavtalen har felles kontostruktur hos eksterne leverandører og i IT- løsningene.

7.1 Teams eller tilsvarende

Namsos drifter en lokal installasjon av Teams fra Microsoft, med fiberkobling og linje til offentlig nett. Kostnader til lisenser og drifting inngår som en del av avtalen. Brukere som skal kunne ringe eksterne telefonnummer via offentlig nett må ha egen lisens fra Microsoft for å kunne benytte denne funksjonen.

7.2 Integrasjoner

Namsos ivaretar integrasjoner mellom de ulike kommunikasjonsleverandører ved kjøp og oppsett av lisenser for tilstedeværelse og kalenderintegrasjon.

Hver kommune bærer sine egne utgifter for kommunikasjon som abonnerer og genererte utgifter som ringeminutter, SMS, MMS og mobildata. Det forutsettes at det utarbeides et likelydende reglement for telefoni med anbefalinger om abonnerer og tilleggstjenester, og som regulerer forholdet mellom bruker og arbeidsgiver.

7.3 Brukerutstyr

Brukerutstyr er den enkelte kommune sitt ansvar.

8 Programvare og lisenser

Det kreves lisenser for programvare for at infrastrukturen skal være operativ, og for at brukerne skal ha kontorstøtteverktøy tilgjengelig på sitt datautstyr og mobile enheter.

Lisensrådgivning og anskaffelser skjer i samarbeid med utvalgt lisenspartner. Det er en forutsetning at samarbeidskommunene har tiltredelsesavtale med fylkeskommunen i forhold til konkurranse ved valg av lisenspartner, slik at kommunene har samme leverandør.

8.1 Inngår som del av avtalen

1. Serverlisenser og årlig vedlikehold av servere.
2. Lisenser for virtuelle maskiner, backup og lagringsløsninger
3. Årlig vedlikehold av brannmur.
4. Lisens og årlig vedlikehold for antivirus og sikkerhetsløsning.
5. Sikkerhetssertifikater knyttet til fellesløsninger. Lokale sertifikater i den enkelte kommune må ivaretas av kommunen selv.
6. Lisens for verktøy som styrer mobile enheter. I de tilfeller der kommunen ønsker å benytte en annen løsning, må dette betales av kommunen.

8.2 Brukerlisenser

Det anskaffes brukerlisens for Office365 for alle brukere. Den enkelte kommune er ansvarlig for inn og utmelding av brukere. En økning i uttak av lisenser kan skje fortløpende, men en reduksjon kan kun skje ved årlig rapportering.

Administrasjon har to lisensnivåer:

1. E3: kontorpersoneell, sekretærer, konsulenter, ledere og lignende som benytter PC som sitt primære verktøy.

2. F3: Redusert lagring og kun tilgang via skyløsning.

Det er tillegg for enkelte brukerlisenser, som for eksempel ekstern ringing via Teams, og støtteprogrammer som Project, Visio, løsninger fra Adobe m.v. Årlig rapportering i forhold til uttak av lisenser skjer til Microsoft innen 30.04 hvert år.

Oppvekstområdet har egne lisensavtaler.

1. Grunnskole: Alle ansatte i oppvekstsektoren (som er organisert under oppvekstsjef) med stillingsprosent større enn 10% skal telles og innrapporteres. Denne lisensieringen dekker også alle elever. Alle i oppvekstområdet får Office365 E3- lisenser. Årlig rapportering til Microsoft innen 30.05 hvert år.
2. Barnehager har egen avtale School3, hvor antall PCer telles årlig. Rapportering til Microsoft innen 30.05. hvert år.

Namsos kommune koordinerer årlig rapportering for alle Office 365 lisenser. Hver kommune betaler for sine lisenser etter regning fra Namsos.

Det tas forbehold om endring av lisensiering ved hovedforfall av lisensavtalene med Microsoft. Gjeldende avtaler er 3- årige og utløper 01.06.2023 for administrasjon og 01.07.2023 for oppvekst.

8.3 App'er for mobile enheter. Undervisning.

Innkjøp administreres og betales av den enkelte kommune.

8.4 Lisenser for kontorstøtteverktøy

Med kontorstøtteverktøy menes Office produkter som Word, Excel, Outlook m.v. Dette er inkludert i Office365 E3- lisensen.

8.5 Portefølje over felles programvare

Med avtalen gjelder felles lisenser. Ansvaret for systemet sorteres under den fagavdeling som er systemeier. Alle fagsystemer skal ha en systemeier som er bindeledd mellom behandlingsansvarlig, leverandør, bruker og IT- avdelingen.

Ved leveranseavtalens inngåelse har partene følgende felles programvare:

Program	Fagområde	Systemansvarlig ved avtaleinngåelse
Visma Enterprise	Økonomi	Jan Arne Alstad
ePhorte	Sak/arkiv	Sigrun Mosand
Familia	Barnevern	Kirsti Myrvang
Sosio	NAV	Marthe Mosand viken
Profil	Pleie og omsorg	Endre Mølsleth
Visma arkiv	Helse og barnevern	Endre Mølsleth
Feide	Skole	Knut Storeide
Visma Flyt PPT	PPT	Trine Frydenlund
Notus	Pleie og omsorg	Endre Mølsleth
CIM Mobil	Beredskap	Ivar Stenvik
Logos	PPT	Eivind Kolsvik
System X	Legevakt	Endre Mølsleth
SafeQ	Utskrift	Andreas Finstad

Steria Sofie	Skatteoppkreving	Gretha Sjørsen
PPS	Rutinebeskrivelser H/O	Endre Mølsleth
Norsk helsenet	Helse og omsorg	Endre Mølsleth
Pureservice	IT-supportsystem	Lasse Haugmo

9 Kompetanse/driftsressurser

IT- avdelingen i Namsos har ansvar for å ha kompetanse for drift av teknisk infrastruktur som definert i denne avtalen. Avdelingen er bemannet i vanlig kontortid, og har etablert beredskapsordning 24/7 365 for utrykning/oppstart av feilretting for driftskritiske løsninger eller ved dataangrep.

For Flatanger er andelen felles driftsressurs beregnet til 20% stilling for driftssjef.

I tillegg kjøper Flatanger kommune 40% IT- konsulent for support og teknisk bistand på generell drift, jfr. Pkt. 9.3, og 20% stilling for IT- konsulent for support og teknisk bistand i forhold til iPad i grunnskolen, jfr. Pkt. 9.4.

Angående nettverksinfrastruktur så utfører IT- avdelingen ikke kabling, men kan bistå med å bestille oppdrag fra autorisert installatør.

9.1 Løsninger som ikke er en del av vertskommunens ordinære drift

Dersom en kommune ønsker å sette i drift løsninger som ikke er en del av den standard som inngår i felles programportefølje, vil vertskommunen fakturere for eventuelle ekstra kostnader til maskinvare, lisenser, kjøp av kompetanse, integrasjoner og andel av driftsressurs som et eget system vil kreve. Dette må avtales nærmere ved behov.

9.2 Løpende drift og brukerstøtte

Henvendelser vedrørende de driftsløsninger omfattet av denne avtalen skal gå via IT-ansvarlig i Flatanger til IT-avdelingen i Namsos. Brukerstøtte til ansatte skal gå via felles IT-support.

10 Prosjekter og opplæring

Deltagelse i prosjekter og opplæringsoppgaver kan avtales i en tilleggsavtale.

11 Informasjonssikkerhet

Det vises til egen databehandleravtale.