

Dønna kommune
V/Rådmann

Sandnessjøen 30.06.06

Vedlagt oversendes 2 eksemplarer av Statens standardavtale om vedlikehold og service i mindre omfang av IT-utstyr og programmer.

Vi ber om at et eksemplar underskrives og returneres Alstahaug kommune.

Med hilsen
IKT-sektor


Kristin Vangen

06/00566-1	
03/706	
003410/06	
TOWE	ADM
064846	
DAH	

Denne avtalen er inngått mellom:	Dønna kommune		(heretter kalt KUNDEN)
	Alstahaug kommune		(heretter kalt LEVERANDØREN)
Avtalen omfatter:	Teknisk vedlikehold <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	Programservice <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	
Som del av avtalen følger:	<input checked="" type="checkbox"/> Vedlegg 1: Utstyr og/eller programmer som skal vedlikeholdes		
	<input checked="" type="checkbox"/> Vedlegg 2: Utdypende spesifikasjon av ytelser		
	<input type="checkbox"/> Vedlegg 3: Endringer i forhold til den generelle avtaleteksten		
	<input checked="" type="checkbox"/> Vedlegg 4: Samlet oversikt over priser, betalingsbestemmelser o.a.		
	Andre vedlegg <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		
Forpliktelser og rettigheter etter denne avtalen trer i kraft	Dato 30.06.2006		

0 BRUKSOMRÅDET FOR AVTALEN

Denne avtalen er utformet til bruk sammen med "Avtale om kjøp, disposisjonsrett og andre ytelser ved anskaffelse av IT (informasjonsteknologi) av mindre omfang". Den er ikke beregnet på større, komplekse anskaffelser, og heller ikke på programmer der det er gjort tilpasninger av noe særlig omfang. Det er ikke nødvendig at LEVERANDØREN etter denne avtalen opprinnelig har levert utstyr og/eller programmer.

Punkter i avtaleteksten som er spesielle for den enkelte avtalen, må fylles ut. Foruten punktene 1.2.2 og 1.2.3 gjelder det punktene 1.3.2, 1.3.3, 1.3.5, 1.3.7, 1.3.8, 1.5.3, 13 og 14. Dessuten må også minst vedleggene 1 og 4 fylles ut.

1 LEVERANSEN

1.1 Utstyr/programmer som avtalen gjelder for

Utstyr og/eller programmer som hører med til LEVERANDØRENs ytelser, er spesifisert i vedlegg 1.

1.2 Teknisk vedlikehold av utstyr

1.2 Spesifikasjon av LEVERANDØRENs ytelser

1.2.1 LEVERANDØRENs ansvar og kompetanse

LEVERANDØRENs ytelser skal på en helhetlig måte dekke de funksjonene og kravene som er spesifisert i avtalen med vedlegg. Utstyr og programmer som omfattes av avtalen, skal fungere sammen som ett anlegg.

LEVERANDØREN skal ha kompetent personale tilgjengelig og ta nødvendige forholdsregler for å unngå at KUNDEN blir rammet av virus, feilsituasjoner, driftsstans eller tap av andre grunner gjennom LEVERANDØRENs ytelser. LEVERANDØREN har opplysningsplikt overfor KUNDEN om eventuelle spesielle forhold knyttet til LEVERANDØRENs ytelser som har betydning for å unngå slike forhold som her er nevnt.

Dersom KUNDEN ikke har overholdt sine plikter etter punkt 1.4, er ikke LEVERANDØREN forpliktet til ytelser som blir hindret av slik forsømmelse. KUNDEN har også risikoen for følger av hendelige uhell, dersom ikke annet er særskilt avtalt. Om mulig vil LEVERANDØREN rette feil som ikke er dekket av avtalen, men da mot særskilt vederlag.

Ytelse:	Sted		Inkludert		Hyppighet	Merknad
	K	L	Ja	Nei		
Telefonveiledning		L	x		Ved behov	
Feilretting over tele-/datalinje		L	x		Ved behov	
Depotservice		L				
Tilkalt bistand	K					Se vedlegg 2
Reserveanlegg						
Forebyggende vedlikehold	K					
Utskifting av deler	K	L	x		Ved behov	bekostes av kunden
Forbedringer	K	L	x		Ved behov	bekostes av kunden
Rekvisita	K	L				

1.2.3 Programservice

Ytelse:	Sted		Inkludert		Hyppighet	Merknad
	K	L	Ja	Nei		
Telefonveiledning		L	x		Ved behov	
Feilretting over tele-/datalinje		L	x		Ved behov	
Tilsendte programrettelser	K	L	x		Ved behov	
Tilkalt bistand	K					Se vedlegg 2
Forbedringer, andre endringer	K	L				

Dersom KUNDEN skal utføre noen av de ytelsene som er nevnt her, og som normalt bare utføres av LEVERANDØRENS autoriserte personale, skal dette spesifiseres og avtales nærmere i vedlegg 2.

Ovenfor er det stedet hvor LEVERANDØREN skal utføre ytelsen, angitt som "K" (hos KUNDEN) eller "L" (hos LEVERANDØREN). Under rubrikken "Inkludert" skal det krysses av JA eller Nei for alle typer ytelser som er nevnt. Om ytelsen skal gis med en fastsatt hyppighet, kan det angis i rubrikken "Hyppighet".

Generelle utfyllende krav/kommentarer til de enkelte ytelsene er gitt i kap. 1.3 og er hovedsakelig felles for teknisk vedlikehold og programservice. Om det er behov for ytterligere krav/kommentarer om ytelsen, skal dette avmerkes i rubrikken "Merknad". I hovedsak bør slike krav/kommentarer stå i vedlegg 2.

1.2.4 Dokumentasjon

LEVERANDØREN skal regelmessig gi KUNDEN oversiktlig dokumentasjon som på en tilfredsstillende måte for KUNDEN beskriver hva slags vedlikehold og hva slags service som er utført. Dette inkluderer dokumentasjon av endringer og modifikasjoner som LEVERANDØREN utfører i samsvar med avtalen.

Dokumentasjon skal gis innen rimelig tid etter at ytelsen er utført. Hvis dokumentasjonen er nødvendig for KUNDENS bruk av utstyr og/eller programmer, skal dokumentasjon eller opplæring gis uten ugrunnet opphold. Dersom LEVERANDØREN ikke kan stille det ønskede antall eksemplarer til disposisjon, eller er dokumentasjon ikke utgitt, kan KUNDEN selv fremstille eksemplarer for eget bruk. For slike eksemplarer betales ikke vederlag.

1.3 Nærmere om utførelsen av ytelsene

1.3.1 Generelt

Dersom ikke annet er angitt under rubrikkene i punktene 1.2.2 og 1.2.3, skal de avtalte ytelsene utføres som angitt nedenfor. Rekkefølgen av de enkelte typene ytelser i punktene 1.3.2 til 1.3.6 nedenfor angir også en opptrapping i ytelsesnivå. Ved feilsituasjoner bør feilen normalt søkes ordnet på et lavere nivå, før man for eksempel tilkaller bistand.

Om ikke annet er særskilt avtalt, skal ytelsene skje innenfor LEVERANDØRENS normale arbeidstid. Med timer og dager menes i avtalen arbeidstimer og arbeidsdager.

1.3.2 Telefonveiledning

Hvis KUNDEN har behov for veiledning ved antatte feil eller i situasjoner der feil kan foreligge, skal LEVERANDØREN stille kompetent personale til rådighet over telefon for KUNDEN senest

Antall timer

etter at KUNDEN har varslet om sitt behov.

1.3.3 Feilretting over tele-/datalinje

Når KUNDEN har meldt fra om feil, og LEVERANDØREN antar at feilen, som KUNDEN har beskrevet,

kan finnes og rettes over tele-/datalinje, skal LEVERANDØREN ha påbegynt slik feilrettingsarbeid innen

Antall timer

etter at LEVERANDØREN har mottatt melding om feilen. Om ikke annet er avtalt, er KUNDEN ansvarlig for tilknytning av det utstyret som omfattes av avtalen, til tele-/datanettet etter LEVERANDØRENS spesifikasjoner.

1.3.4 Tilsendte programrettelser

Dersom KUNDENS løpende oppgaver blir hindret av feil i programmer som KUNDEN selv ikke har kunnet rette eller omgå, eventuelt etter LEVERANDØRENS veiledning, skal LEVERANDØREN uten ugrunnet opphold sørge for at problemet som feilen skaper, blir løst på en tilfredsstillende måte for KUNDEN.

Dersom LEVERANDØREN velger å rette feilen ved å sende KUNDEN en ny kopi av programmet, skal det skje på samme lagringsmedium (i det samme fysiske og logiske formatet) som opprinnelig ble levert til KUNDEN, om ikke annet er avtalt.

1.3.5 Depottjenester

Har LEVERANDØREN selv eller en tredje part som er anvist av LEVERANDØREN, mottatt utstyr eller programmer fra KUNDEN for retting av feil, skal dette være returnert KUNDEN i god driftsmessig stand senest

Antall timer

etter mottak.

Depottjenester skal foretas på det stedet som KUNDEN og LEVERANDØREN har avtalt, enten det er i LEVERANDØRENS, KUNDENS eller tredjemanns lokaler.

Ved transport har avsenderen ansvaret for at sendingen er forsvarlig emballert i samsvar med LEVERANDØRENS instruksjoner.

KUNDEN bærer utgiftene til transport ved depottjenester, eventuelt etter spesifisert regning fra LEVERANDØREN.

Om ikke annet er særskilt avtalt, velger KUNDEN transportmåte og har også risikoen for sendingen.

1.3.6 Tilkalling av bistand

Når KUNDEN har meldt fra om feil som han ikke eventuelt etter anvisning fra LEVERANDØREN - kan løse på egen hånd, skal LEVERANDØREN ha påbegynt feilrettingsarbeid i KUNDENS lokaler innen rimelig tid etter at LEVERANDØREN har mottatt melding om feil, eventuelt innen den tid som er angitt under punktene 1.2.2 og 1.2.3.

1.3.7 Reserveanlegg

Dersom den meldte feilen ikke er rettet, slik at utstyr og/eller programmer ikke er i operativ stand innen

Antall timer

etter at feilen er meldt til LEVERANDØREN, har KUNDEN krav på reserveenhet (utstyr eller programmer) slik at KUNDEN igjen kan få utført sine løpende oppgaver på en tilfredsstillende måte. Denne fristen gjelder ikke dersom det oppstår en ny feil som ikke antas å være direkte eller indirekte forårsaket av den feilen som ble meldt først.

1.3.8 Forebyggende vedlikehold LEVERANDØREN skal hver

Tidsintervall

måned

utføre forebyggende vedlikehold (f.eks. kontroll, justering, utskiftninger) som etter LEVERANDØRENS vurdering er nødvendig for å unngå feil og feilfunksjonering, så langt dette er teknisk mulig.

Om ikke annet er avtalt, skal forebyggende vedlikehold utføres i KUNDENS lokaler. LEVERANDØREN skal på forhånd avtale det nøyaktige tidspunktet for utførelsen av ytelsen med KUNDENS representant, slik at vedlikeholdet i minst mulig grad forstyrrer KUNDENS arbeidsrutiner.

1.3.9 Utskifting av deler, rekvisita, forbruksmateriell

Det avtalte vederlaget for standardytelser dekker slitedeler som er en del av utstyret, og som vanligvis bare skal skiftes av personale autorisert av LEVERANDØREN. Vederlaget dekker ikke vanlig forbruksmateriell og rekvisita hvis ikke dette er særskilt avtalt. Slikt materiell faktureres eventuelt særskilt, etter spesifisert regning.

1.3.10 Forbedringer og andre endringer i programmer

Vederlaget dekker programversjoner som inneholder rettelser, forbedringer og eventuelt andre endringer som LEVERANDØREN velger å sende ut samlet. Programversjoner skal distribueres på samme type lagringsmedium (jf. punkt 1.3.4, annet avsnitt) som opprinnelig ble levert kunden, dersom ikke annet er avtalt i det enkelte tilfelle.

Programversjonene skal sendes ut så snart som mulig etter at de er friggitt.

1.4 KUNDENS plikter

KUNDEN er ansvarlig for at utstyr og programmer blir brukt på forsvarlig måte (jf. punkt 1.2.1). KUNDEN skal ta seg av det daglige ettersyn og vedlikehold, og sørge for at utstyr og programmer har de lagrings- og driftsforhold som er foreskrevet av LEVERANDØREN.

Dersom det ikke blir benyttet originale deler, originalt forbruksmateriell eller original rekvisita (innkjøpt fra LEVERANDØREN eller en autorisert forhandler), må KUNDEN påse at LEVERANDØRENS spesifikasjoner for slike produkter blir fulgt.

1.5 Vederlag og betalingsbetingelser

1.5.1 Vederlag

Det vederlaget KUNDEN skal betale for LEVERANDØRENS ytelser, er spesifisert i vedlegg 4, og fristene for betaling regnes fra det tidspunktet da avtalen trer i kraft, jf. avtalens forside og punkt 7.

Eventuelle reise- og diettkostnader skal spesifiseres særskilt og faktureres etter statens satser, dersom ikke annet er avtalt.

Medgått tid under reise faktureres ikke, om ikke dette er avtalt i vedlegg 4.

Dersom det etter LEVERANDØRENS vurdering bør foretas vedlikehold og service som ikke er dekket av den inngåtte avtalen, skal samtykke til dette på forhånd innhentes hos KUNDEN dersom vedlikeholdet skal faktureres i tillegg til det vederlaget som er satt opp i avtalen.

1.5.2 Betalingsbetingelser

Løpende vederlag forfaller etter faktura pr. 30 dager, første gang ikke tidligere enn 30 dager etter at vedlikeholdsavtalen har trådt i kraft. Se også eventuelle bestemmelser om garanti eller fritt vedlikehold.

Dersom spesielle pris- og/eller betalingsvilkår skal gjelde for denne avtalen, skal det være oppgitt i vedlegg 4.

1.5.3 Prisendringer

Dersom ikke annet er avtalt, kan LEVERANDØREN endre de avtalte prisene med tre måneders skriftlig varsel, en gang hver 12. måned, første gang

Dato

01.06.2007

Prisendringer skal beregnes i forhold til det tidspunktet da denne avtalen ble inngått. Økning av prisene skal ikke overstige økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks, dersom ikke annet er avtalt i vedlegg 4.

2 RETTIGHETER TIL UTSTYR OG PROGRAMMER

2.1 Eiendomsrett til utstyr

KUNDEN får samme rett til nytt utstyr og nye komponenter som leveres etter denne avtalen, som til opprinnelig vedlikeholdt utstyr/komponent, dersom ikke annet er avtalt i vedlegg 4. Tilsvarende gjelder LEVERANDØRENS rettigheter til utskiftet utstyr/komponent.

2.2 Disposisjonsrett til programmer mv.

KUNDEN har disposisjonsrett til standardprogrammer i samsvar med inngått avtale om disposisjonsrett. Hvis programservice blir utført ved at et tidligere levert program helt eller delvis skiftes ut med et nytt eksemplar, får KUNDEN samme rettigheter til det nye eksemplaret som til det eksemplaret som blir skiftet ut.

3 SUSPENSJON AV PARTENES RETTIGHETER OG PLIKTER

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som etter vanlige kjøpsrettslige regler må regnes som force majeure, og som gjør det umulig for partene å oppfylle forpliktelsene i denne avtalen, blir partenes forpliktelser suspendert for det tidsrommet den ekstraordinære situasjonen varer.

Ved en slik ekstraordinær situasjon som nevnt ovenfor, kan motparten bare gå fra avtalen dersom situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 dager, og da bare med 14 dagers varsel.

I forbindelse med force majeure-situasjoner har partene gjensidig informasjonsplikt for alle forhold som må antas å være av betydning for den andre parten. Slik informasjon skal gis uten ugrunnet opphold.

4 MISLIGHOLD

4.1 Hva som anses som mislighold

Mislighold foreligger dersom en av partene ikke oppfyller sine plikter etter denne avtalen og dette ikke skyldes forhold som er nevnt i punkt 3, eller forhold som den andre parten har ansvaret eller risikoen for.

Dersom en av partene ønsker å påberope seg mislighold, skal dette meddeles den andre parten skriftlig uten ugrunnet opphold.

4.2 Leverandørens plikt til å avhjelpe mislighold

Arbeidet med å avhjelpe mislighold skal påbegynnes og gjennomføres så raskt som mulig etter at LEVERANDØREN har fått melding om problemet, og senest innenfor de tidsrammene som er avtalt.

5 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

5.1 Tilbakeholdelse av ytelse

Ved mislighold kan den krenkede part holde tilbake sin motytelse, men ikke åpenbart mer enn det som synes påkrevd for å avhjelpe virkningene av misligholdet, og bare inntil forholdet er brakt i overensstemmelse med avtalen.

5.2 Renter ved forsinket betaling

Dersom LEVERANDØREN ikke mottar økonomisk vederlag til avtalt tid, har LEVERANDØREN krav på renter av det beløpet som er forfalt til betaling, etter lov av 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m.

5.3 Prisavslag

Hvis det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes LEVERANDØREN å avhjelpe misligholdet, kan KUNDEN kreve forholdsmessig prisavslag.

5.4 Krav på erstatning

Med de begrensningene som er angitt nedenfor, har partene plikt til å erstatte ethvert sannsynliggjort/dokumentert økonomisk tap som er en påregnelig følge av at denne avtalen er misligholdt, med mindre parten kan påvise at misligholdet ikke skyldes ham.

Når erstatningen skal utmåles, legges vanlig norsk erstatningsrettslig praksis til grunn. Ansvar for hver av partene er likevel begrenset til et beløp som svarer til tre ganger summen av avtalens samlede årlige vederlag uten merverdiavgift. Denne begrensningen gjelder imidlertid ikke hvis LEVERANDØREN eller noen han har ansvaret for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

5.5 Heving

Hvis det foreligger et vesentlig mislighold, kan den andre parten - etter å ha gitt skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden - heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve erstatning som angitt ovenfor.

6 ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØRER

Dersom en av partene engasjerer utenforstående (underleverandører) til å utføre ytelser som følger av denne avtalen, er parten fullt ansvarlig for utførelsen av disse ytelsene på samme måte som om han selv stod for utførelsen.

7 VARIGHET OG OPPSIGELSE

Avtalen trer i kraft fra det tidspunktet som fremgår av avtalens forside, jf. punkt 1.5.1 i avtalen.

Avtalen fornyes automatisk for ett år om gangen, men med gjensidig rett for partene til å si den opp med tre måneders skriftlig varsel.

8 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

KUNDEN kan helt eller delvis overdra sine rettigheter og

plikter etter avtalen til en annen norsk statlig virksomhet, som da er berettiget til tilsvarende vilkår. LEVERANDØREN kan kreve å få dekket eventuelle dokumenterte merutgifter som er forbundet med overdragelsen.

LEVERANDØREN kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra KUNDEN. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Rett til vederlag etter avtalen kan fritt overdras, men overføring fritar ikke LEVERANDØREN for hans plikter og ansvar.

9 ENDRINGER OG PRIORITET VED MOTSTRID

Endringer i den generelle avtaleteksten skal samles i vedlegg 3, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet vedlegg. Endringer som ikke fremgår av dette vedlegget, skal vike for den generelle avtaleteksten.

I tilfelle motstrid mellom vedleggene som ikke er uttrykkelig spesifisert, går vedlegg 1 foran de andre vedleggene.

10 TAUSHETSPLIKT

Taushetsbestemmelsene i forvaltningsloven (lov av 10. februar 1967) gjelder for LEVERANDØRENS personale, som dessuten er forpliktet til å rette seg etter de sikkerhetsreglene som til enhver tid gjelder for KUNDENS personale.

Etter anmodning fra LEVERANDØREN skal KUNDEN pålegge sitt eget personale taushetsplikt om konstruksjonsprinsipper eller utformingsdetaljer i utstyr og/eller programmer.

11 RETTSVALG

Partenes rettigheter og plikter etter denne avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

12 TVIST OM AVTALEN

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning eller rettsvirkninger av avtalen, skal partene først forsøke å bli enige gjennom forhandlinger. Fører ikke disse forhandlingene frem innen 60 dager, kan tvisten fremmes til avgjørelse ved domstolene. Vernetting etter denne avtalen er Oslo tingrett.

13 SKRIFTLIGE HENVENDELSER

Alle skriftlige henvendelser om denne avtalen skal adresseres slik:

Til KUNDEN
Dønna kommune
v/rådmann Tore Westin

Til LEVERANDØREN
Alstahaug kommune
v/IKT-sjef Karl M. Strandvold

14 UNDERSKRIFT OG GODKJENNING

Denne avtalen er undertegnet i eksemplarer, og hver part beholder eksemplar(er)

Sted og dato Sandnessjøen 30.06.2006

For KUNDEN

For LEVERANDØREN

Karl M. Strandvold

Vedlegg 1: Utstyr og/eller programmer som skal vedlikeholdes		
Post	Produktnavn	Ref.nr.
1.0	Filserver med hjemmeområde	
1.1	Terminalserver m/programvare	
1.2	Kontor 2000 Database	
1.3	Kommunikasjons linjer	
1.4	PC/tynnklienter	
1.5	Servere på Dønna inntil de utgår	
1.6	Annet datautstyr i kundens lokaler.	
1.7	Nettverk	
1.8	Backup	

Vedlegg 2: Utdypende spesifikasjon av ytelsen
<p>I punktene 1.2.2 1.2.3 i avtalen er det angitt hvilke typer ytelser som skal gis, hvor de skal gis, og eventuelt hvor ofte. Om ikke punktene 1.2.2 og 1.2.3 sammen med de generelle kommentarene gitt i punkt 1.3 passer for det enkelte avtaleforhold, avmerkes dette i rubrikken "Merknad" i punktene 1.2.2 og 1.2.3. De ordningene som skal gjelde, spesifiseres her. Dersom KUNDEN har særskilte krav til LEVERANDØRENS ytelse, så som spesielle tilkallingstider, faste ordninger med erstatningsanlegg under reparasjon o.l., skal det angis her.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fjerndriftsoppgaver utføres daglig. - Support telefon opprettes - Oppmøte i kundens lokaler en dag pr. uke. Oppmøte utover dette øker timeuttaket i avtalen. Oppsummeres hver måned. - Egne investeringer som er nødvendig dekkes av kunden. - Felles investeringer som er nødvendig fordeles etter nøkkelen 50,25,25 (Alstahaug,Dønna,Leirfjord)

**Service Nivå Avtale
(SNA)
for
behandlingsansvarlig
og
ekstern databehandler**

Dokument
Sentraltregisteret
06/00591-015

26.01.07

000596 / 07

1000E
060708
UAN

ADM

HANA TRSO
PABL UAN

Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse.....	2
FORORD	4
INNLEDNING	4
Behandlingsansvarlig sitt ansvar.....	4
OPPBYGGING AV DETTE DOKUMENTET	6
KAP I: ENDRINGER OG TILLEGG TIL DEN GENERELLE AVTALETEKSTEN	7
Definisjoner	7
Service Nivå Avtale (SNA)	7
Planlegge konkrete behandlinger og forhindre andre.....	7
Klare ansvarsforhold.....	7
Sikkerhet og regeletterlevelse	8
Avviksrutine	8
Konfidensialitet.....	8
Tilgjengelighet.....	8
Integritet.....	8
Dokumentasjon og logging.....	8
Personell	8
Fysisk sikring	8
Risikovurdering	9
Konfigurasjonskontroll.....	9
Underleverandører og personvern	9
Taushetsplikt i forhold til POL.....	9
KAP II: OMFORENT SPESIFIKASJON AV SNA -TJENESTENE MED FORUTSETNINGER OG VILKÅR	10
Bilag 1	10
1.1 Beskrivelse av behandlingene som skal utføres.....	10
1.2 Andre parter i avtalen	10

“Driftssentral for HALD kommunene”

1.3 Opphør av avtalen	10
1.4 Ansvar og myndighet.....	11
1.5 Årlig strategigjennomgang og konsekvenser av brudd	11
1.6 Avviksprosedylene	11
1.7 Teknisk Løsning.....	11
1.8 Konfidensialitet.....	12
1.9 Tilgjengelighet.....	12
1.10 Integritet.....	12
1.11 Dokumentasjon og loggrutinene.....	12
1.12 Fysisk sikkerhet.....	13
KAP III: NOEN EKSEMPLER TIL BILAG 1	14
1.1 Beskrivelse av behandlingene som skal utføres.....	14
1.3 Opphør av avtalen	14
1.4 Ansvar og myndighet.....	14
1.6 Avviksprosedylene	17
1.7 Teknisk Løsning.....	19
1.8 Konfidensialitet.....	19
1.9 Tilgjengelighet.....	19

Forord

Fire kommuner på Helgeland er gått sammen om en felles driftssentral. Det startet med felles internett/intranett server og er senere utvidet med sosial/ barnevern, GIS/GAB og pleie/omsorg,. En av kommunene skulle ivareta vertskapsrollen som drifter av løsningen (databehandler). Som del av dette prosjektet er det bestemt å utarbeide SNA-avtale som innfrir Helseregisterloven og Personlovgivningen i et slikt samarbeidet. Forutenom de samarbeidende kommunene Herøy, Alstahaug, Leirfjord og Dønna har Alf Leinan gitt viktige innspill til produktet. Det er også hentet noen ideer fra et tidligere prosjekt. Veilederen er ment å bygge på allerede egnede standardavtaler.

Innledning

Behandlingsansvarlig sitt ansvar

Behandlingsansvarlig har ansvaret for at opplysningene kun brukes til de behandlinger som er besluttet, og at sikkerheten er som han har besluttet. Når den behandlingsansvarlige benytter andre parter til å utføre oppgaver for seg slik at dette kan ha betydning for hans egen behandling av personopplysninger krever loven bruk av avtaler slik at behandlingsansvarliges ansvar fortsatt blir ivaretatt.

Ved bruk av databehandlere er det viktig å sørge for at disse kun utfører de behandlinger som er bestemt og at avtaleparten ikke bruker opplysningene til noe annet, her er det også viktig at man forbereder et eventuelt opphør av avtaleforholdet med tilbakelevering og sletting av opplysningene.

Når det gjelder sikkerhet har databehandleren et lovpålagt ansvar for å følge sikkerhetsbestemmelsene, men behandlingsansvarlig skal sørge for at dette gjennomføres i samsvar med sine egne sikkerhetskrav. Generelt er utfordringen at det benyttes en avtalepart siden behandlingsansvarlige ikke har tilstrekkelig ressurser eller kompetanse til å gjennomføre det hele selv. Her er det ofte en god løsning at behandlingsansvarlig lager en kravspesifikasjon og databehandleren dokumenterer en løsningsbeskrivelse og denne legges til kontrakten som et pålegg om hva parten leverer.

Når det gjelder andre parter som for eksempel leverandører av andre utstyr / programvare eller leverandører av sikkerhetstjenester er prinsippene de samme, men den teknologiske kompetanse-utfordringen kan bli enda vanskeligere å håndtere. Kravene kan tydeliggjøres ved akseptkriterier, tilsvarende det som er i bransjenormer (eller kommuneveilederen), men selv dette medfører at det må gjøres valg ved kontraktsinngåelse og nye valg senere for å korrigere for hendelser. Dessuten pålegges behandlingsansvarlige å kontrollere at parten ivaretar sine oppgaver også fordi en rekke parter ikke har et selvstendig plikt til å etterleve lovens krav til ”internkontroll”.

Husk også man har parter som skal utfører oppgaver som ikke er relatert til behandling av personopplysninger, i slike enklere tilfelle skal behandlingsansvarlig bruke avtale for å forsikre seg om er at disse gjøremål ikke skal medføre noen trusler mot personopplysninger man behandler.

Databehandler som utfører IT-driftsoppgaver.

Her tenkes det på en datasentral eller ASP-leverandør, men det kan også andre som bruker datautstyr for å gjøre oppgaver som feilretting eller korrigerende av data på vegne av den behandlingsansvarlige. Personopplysningslovens §15 stiller krav om avtale og §13 pålegger databehandleren å etterleve kap. 2 i forskriftene, men loven pålegger ikke databehandler selv å velge de samme akseptkriterier som behandlingsansvarlig selv velger. Husk at avtalens hensikt er å pålegge databehandleren å kun utføre avtale ”maskinelle operasjoner” på de opplysningene som behandlingsansvarlig har ansvaret for. Videre er avtalens hensikt å sørge for at Databehandleren har det sikkerhetsnivå behandlingsansvarlig krever at databehandleren skal ha til sist skal behandlingsansvarlige forsikre seg om at databehandleren virkelig gjør som avtalt.

Databehandler som utfører manuelle behandlinger

Her tenkes det på en part eller leverandør som gjør også manuelle behandlinger av opplysninger (lønningsfører og lignende) for den behandlingsansvarlige.

Her er utgangspunktet når det gjelder lovverkets krav i §13 og §15 det samme som i forrige avtale, så det blir først og fremst her i tillegg å ha fokus på de ”manuelle” behandlingene av opplysningene. I tillegg kommer selvfølgelig det viktige kravet om at opplysninger ikke skal utleveres eller brukes til andre formål og ”slettes” ved avtaleopphevet. Her blir ofte utfordringen å klare konfigurasjonskontroll for databehandleren kan ofte benytte brukerutstyr som ikke er eiet og kontrollert av den behandlingsansvarlige.

Om avtaler og interkommunalt samarbeide.

Det er helt avgjørende at ekstern databehandler i slike samarbeid er en egen juridisk enhet, enten som et eget juridisk selskap eller at en av kommunene databehandler for andre kommuner på enkelte områder.

Oppbygging av dette dokumentet

De fleste standardavtalene som omfatter ASP- eller IT driftsavtaler mangler reguleringer som ivaretar personvernet slik som omtalt i innledningen. Skal en etablere samarbeidsordninger der en setter bort driften av IT-løsninger eller hvor flere institusjoner samarbeider om felles løsninger må det opprettes en Service Nivå Avtale (SNA) som ivaretar personverninteressene. Dette dokumentet omfatter endringer eller tillegg som må inn i slike driftsavtaler for å ivareta dette dersom dette ikke allerede er dokumentert.

Dette dokumentet inneholder derfor tre kapittel:

- Kap. I – Endringer og tillegg til standardavtale
- Kap. II - Omforent spesifikasjon av SNA-tjenestene med forutsetninger og vilkår i bilag 1
- Kap. III – noen eksempler til bilag 1

Ad. Kap I: denne teksten innarbeides i endringskatalogen til standardavtalen, dersom dette ikke er regulert i avtalen.

Ad. Kap. II: denne teksten er en disposisjon for bilag 1 hvor den blå kursive teksten overskrives med deres løsning.

Ad. Kap. III: vises noen eksempler på momenter som kan innarbeides i bilag 1.

Alle databehandlere og leverandørtyper (av kommunikasjonstjenester, sikkerhetsutstyr og programservice gjennom elektronisk tilkobling) slik som beskrevet i innledningen, må forholde seg til de punktene som er beskrevet i kap I-II.

Kap I: Endringer og tillegg til den generelle avtaleteksten

Definisjoner

HALD	Herøy, Alstahaug, Leirfjord, Dønna
Behandlingsansvarlig:	Den som bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes
Databehandler:	Den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige
Personopplysningsloven	Forkortes i dette dokumentet til POL
Personopplysningsforskriften	Forkortes i dette dokumentet til POF
Helseregisterloven	Forkortes i dette dokumentet til Her

Service Nivå Avtale (SNA)

I tillegg til valgte standardavtale fungerer Avtalen som en Service Leverings Avtale (SNA) som dekker POL og Her sine krav til ASP'en som Databehandler. Henviser spesielt til POL §15 Og Her §18:

”En databehandler kan ikke behandle personopplysninger på annen måte enn det som er skriftlig avtalt med den behandlingsansvarlige. Opplysningene kan heller ikke uten slik avtale overlates til noen andre for lagring eller bearbeidelse. I avtalen med den behandlingsansvarlige skal det også gå frem at databehandleren plikter å gjennomføre slike sikringstiltak som følger av § 13.”

Planlegge konkrete behandlinger og forhindre andre

POL §13 krever at behandlingene skal være dokumenterte og igjen annen part skal ha tilgang til behandlingene enn dem som er regulert i denne avtale. I BILAG 1.1 hvor behandlingene er beskrevet skal det derfor være:

- forbud mot enhver egen bruk
- forbud mot utlevering til andre enn dem som fremkommer av denne avtale
- pålegge sletting eventuelt utlevering av data ved avtalens opphør.

Klare ansvarsforhold

POL §15, Her §18 og Personopplysningsforskriften(Pof) §2-15 krever klare formålbeskrivelser og oppgaveavgrensninger. Pof §15 krever videre at

Behandlingsansvarlig skal etablere klare ansvars- og myndighetsforhold ovenfor Databehandler. Behandlingsansvarlig skal også ha kunnskap om sikkerhetsstrategien hos Databehandler for å forsikre seg om tilfredsstillende informasjonssikkerhet.

Disse beskrives i BILAG 1.4.

Sikkerhet og regeletterlevelse

Databehandler plikter å gjøre seg kjent med reglene i Pof som vedrører denne Avtalen. Behandlingsansvarlig undersøker dette under årlig strategigjennomgang beskrevet i BILAG 1.5

Avviksrutine

Pof 2-6 krever at behandlingsansvarlig og databehandler skal føre avvik på alle hendelser som er i strid med fastlagte rutiner. Avviksprosedylene skal beskrives i BILAG 1.6

Konfidensialitet

Databehandler skal gjøre seg kjent med og etterleve innholdet i Pof §2-11. 2-4 ledd. Dette innebærer også å hindre uautorisert innsyn fra de øvrige samarbeidspartnere. Tiltakene kontrolleres gjennom årlig strategigjennomgang beskrevet i BILAG 1.5

Tilgjengelighet

Databehandler skal gjøre seg kjent med og etterleve innholdet i Pof §2-12. 2-4 ledd. Sikringsrutiner av data beskrives i BILAG 1.9

Integritet

Databehandler skal gjøre seg kjent med og etterleve innholdet i Pof §2-13. 2-3 ledd. Sikringsrutiner av data beskrives i BILAG 1.10

Dokumentasjon og logging

Databehandler skal gjøre seg kjent med og etterleve innholdet i Pof §2-16. Dokumentasjon og loggingsrutinene skal beskrives i BILAG 1.11

Personell

Databehandler skal sikre at eget personell har tilstrekkelig kunnskap for å ivareta informasjonssikkerheten. Databehandler skal også sørge for at en eget personell ikke blir eksponert for opplysninger hvor konfidensialitet er nødvendig og heller ikke annen informasjon som har betydning for informasjonssikkerheten, jmf. Pof 2-11, 1. og 2. ledd.

Fysisk sikring

Databehandler skal gjøre seg kjent med og etterleve innholdet i Pof §2-10. Dokumentasjon på fysisk sikring skal beskrives i BILAG 1.12

Risikovurdering

Før løsningen jmf. denne Avtale implementeres i organisasjonen skal behandlingsansvarlig ha gjennomført risikovurdering jmf. Pof § 2-4. Behandlingsansvarlig er også ansvarlig for å fastsette kriterier for akseptabel risiko. Disse kriteriene skal gjøres kjent for Databehandler som må ta høyde for dette under sin løsningsspesifikasjon.

Risikovurderingen skal være dokumentert.

Databehandler er pliktig til å assistere behandlingsansvarlig i risikovurderingen dersom behandlingsansvarlig krever dette.

Konfigurasjonskontroll

Pof 2-7, 4-ledd sitat ” Konfigurasjonen skal dokumenteres og ikke endres uten autorisasjon fra den behandlingsansvarlige.” Behandlingsansvarlig skal i denne sammenheng påse at konfigurasjonskontrollen gjennomføres slik at det ikke foregår utilsiktet utlevering og tilgang til informasjon mellom de samarbeidende partnere. Komponentbeskrivelse, konfigurasjonskart og soneinndeling skal beskrives i BILAG 1.7

Underleverandører og personvern

Det er ikke tillatt å utlevere eller eksponere personopplysninger til andre underleverandører enn dem som fremkommer av denne avtale. Eventuelle andre partnere skal beskrives i bilag 1.2

Taushetsplikt i forhold til POL

Databehandler skal pålegge taushetsplikt for sine ansatte for personopplysninger hvor konfidensialitet er nødvendig. Taushetsplikten omfatter også annen informasjon som har betydning for informasjonssikkerheten, jmf. Pof §2-9.

Kap II: Omforent spesifikasjon av SNA - tjenestene med forutsetninger og vilkår

Bilag 1

1.1 Beskrivelse av behandlingene som skal utføres.

Program	Leverandør	Deltagere	Bruk
Humanus	Visma Unique	HAL	Barnevern
Familia	Visma Unique	HAL	Sosial
CosDoc	Acos	HALD	Pleie- og omsorg
GAB/GIS	Norkart	HALD	Eiendomsregister/Kartverk

(Her beskrives hvilke programprodukter som skal betjenes av ASP-leverandøren samt hvilke kommuner som inngår i Avtalen. En tabellarisk fremstilling vil her være egnet)

1.2 Andre parter i avtalen

EDB Business Partner	Drift	
Acos	Sensitivt system	CosDoc
Visma Unique	Sensitivt system	Humanus/Familia
IT-Partner	Drift	

(Her beskrives eventuelle andre parter i avtalen som kommer som tillegg til kommunene og ASP-leverandøren. Det er også viktig å få frem hvilke leverandørkategori andre parter har i forhold til Avtalen (Databehandler, leverandør u/ databehandleroppgaver, eller annen type partner)

1.3 Opphør av avtalen

Alle data skal avleveres til databehandler på forsvarlig måte og på et medium som tilfredsstiller alle krav til sikkerhet og konfidensialitet.

(Her beskrives hva som skjer når avtalen opphører – avvikles, tas hjem til kommunen eller overdras av andre ASP-leverandører. Hovedfokuset må her rettes mot dataene (personopplysningene))

1.4 Ansvar og myndighet

	Behandlingsansvarlig	Sikkerhetsansvarlig	IKT-ansvarlig
Humanus/Familia	HAL	HAL	A
CosDoc	HALD	HALD	A
GAB/GIS	HALD	HALD	A

(Her beskrives hvem som er behandlingsansvarlig, sikkerhetsansvarlig, IKT-ansvarlig og databehandler, både for oppgavene i fellesskapet og den enkelte kommune.)

1.5 Årlig strategigjennomgang og konsekvenser av brudd

Sikkerhetsansvarlig gjennomfører strategigjennomgang sammen med personverneombudet, f.t Alf Leinan.

(Her må det beskrives hvordan behandlingsansvarlig skal forsikre seg om databehandler har tilstrekkelig kjennskap til Pof.

Videre skal det beskrives hvordan behandlingsansvarlig skal skaffe seg kunnskap om sikkerhetsstrategien hos databehandler. Punktet skal også beskrive hvilke konsekvenser sikkerhetsbrudd vil få for databehandler.)

1.6 Avviksprosedylene

Feil i programvare eller maskinutstyr meldes sentral drift på tlf. 75075015

Feil i saksbehandling meldes nærmeste leder.

(All bruk som er i strid med fastlagte rutiner skal avviksrapporteres. I et slikt samarbeide må det komme klart frem hvem som rapporterer til hvem for feil i programvare, feil på maskinutstyr, feil i saksbehandling mv.)

1.7 Teknisk Løsning

Konfigurasjonskart

(Som vedlegg til denne avtale må det lages konfigurasjonskart hvor det fremkommer intern og sikker sone, eksterne tilkoblinger og hvilken del av konfigurasjonen databehandler har ansvar for og hvilken del den enkelte kommune har ansvar for.)

1.8 Konfidensialitet

Hver kommune lager egne rutiner for autorisasjon.

All kommunikasjon mellom kommunene er i et lukket kryptert nett. Data fra hver kommune ligger adskilt i databasen og tilgang skilles på ip-nivå. Dvs. brukere fra en samarbeidskommune kan ikke logge seg på en annen og visa versa.

Lagringsmedium er plassert i brannsikket skap i datarom. En gang i uken blir denne flyttet til annet brannsikket skap i datarom 2.

(Her må det beskrives hvilke rutiner for autorisasjon og tildelingsom er tilrettelagt i samarbeide.)

(Videre hvordan databehandler forhindrer uautorisert innsyn fra uvedkommende av personopplysningene og hvordan elektronisk kommunikasjon er sikret. Dette innebærer også uautorisert innsyn fra uvedkommende som også er ansatt i andre kommuner på driftssentralen, samt uautorisert utlevering fra disse. Sikring av lagringsmedium må også beskrives)

1.9 Tilgjengelighet

Systemene skal være tilgjengelig for bruk alle dager, men dagens avtale garanteres kun oppetid fra 08:00 – 16:00 mandag-fredag i vinterhalvåret. (08:00-15:00 i sommerhalvåret 1.5-1.10).

(Her må det beskrives hvordan redundans i nettet er sikret, backup rutiner, overvåkning, oppetid - konsekvens, responstid, helpdesk (åpningstider, servicenivå) og alternative kjøringmuligheter ved for eksempel brann eller alternative manuelle rutiner.

1.10 Integritet

Antivirus program skal være installert på alle servere og klienter. Hver kommune er ansvarlig for sine klienter.

(Her beskrives hvilke rutiner som etableres mot ulike ødeleggende program, eksempelvis virus og lignende. I tillegg må funksjonstester beskrives som sikrer at programmene fungerer uten at opplysninger blir feil/endret eller kommer bort.)

1.11 Dokumentasjon og loggrutinene

Fagsystemene har innebygd funksjoner for logging av alle bevegelser.

(Her beskrives hva som er utformet av ulike instruksjoner for databehandler og rutiner for logging av forsøk for uautorisert bruk av systemene.)

1.12 Fysisk sikkerhet

Datarom og brannsikket skap er til enhver tid låst. Kun autorisert personell har tilgang til disse.

(Her beskrives hvordan en rent fysisk hindrer uautorisert adgang til systemene samt påvirkninger i driftsmiljøet som kan skade personopplysningene)

Kap III: Noen eksempler til BILAG 1

1.1 Beskrivelse av behandlingene som skal utføres.

Eksempelene er hentet fra beskrivelser der hvor flere kommuner samarbeider.

Kommune	Elde/omsorg	Sosial	Barnevern
Herøy	X	X	X
Alstahaug	X	X	
Leirfjord	X	X	X
Dønna		X	X

1.3 Opphør av avtalen

Behandlingsansvarlig i de respektive kommuner er ansvarlig for å etablere nye ansvar og myndighetsforhold dersom en annen databehandler overtar databehandlingen eller tas hjem til egen kommune.

Dersom en annen databehandler overtar databehandlingen skal det etableres nytt SNA-dokument som omfatter de samme områder som beskrevet i denne avtale samt innfrir POL §15, Her §2-18 og POF §2.

Dersom kommunen velger å utføre databehandlertjenesten i kommunal regi skal sikkerhetshåndboken for egen kommunen i sin helhet gjøres gjeldende.

Registrene vil alltid være de respektive kommuners eierskap når de befinner seg hos databehandler og skal fritt tilbakeleveres ved opphør av avtalen.

1.4 Ansvar og myndighet

Behandlingsansvarlige

Behandlingsansvarlig bestemmer formålet med behandlingen og er formelt ansvarlig for at behandlingene utføres i henhold til Lov om behandling av personopplysninger og tilhørende forskrifter.

Behandlingsansvarlig skal forsikre seg om at *databehandler* har tilstrekkelig kjennskap til egne krav og gjeldende myndighetskrav for behandling av informasjon (jmf. POF §2-15 - 4. ledd) og jevnlig forsikre seg om at driftsteamets sikkerhetsstrategi er tilstrekkelig og at den følges. Dette gjøres ved at sikkerhetsansvarlig innkalles til møter der sikkerhetsstrategien hos databehandler er tema.

Respektive rådmenn er behandlingsansvarlig for egen kommune.

Databehandler tekniske løsninger

Driftsteamet er *databehandler* for tekniske løsninger i henhold til Lov om behandling av personopplysninger, og forplikter seg til å kjenne og følge gjeldende myndighetskrav for

“Driftssentral for HALD kommunene”

behandling av sensitive personopplysninger. Henvises til SH – ”Prosedyre for databehandlere” kap. 13 samt POL §15 og POF §2-15. Driftsteamet er underlagt behandlingsansvarlig (rådmann) i vertsskarpkommunen.

Dette innebærer bl a :

- *Ansvar.* Driftsteamet er ansvarlig for sikkerhetsbrudd for eget personale og brudd som har oppstått gjennom tilkopling av utstyr. Det er ikke anledning til å oversende opplysninger til tredje part uten behandlingsansvarlig sitt samtykke.
- *Taushetsplikt.* (POF §2-9) Driftsteamet sitt personale skal undertegne taushetserklæring. De som undertegner taushetserklæring skal samtidig gjøres kjent med hva dette innebærer.
- *Sikkerhetsløsning.* Driftsteamet skal til enhver tid ha en organisatorisk og teknisk sikkerhetsløsning som tilfredsstiller kommuneveilederen. Denne skal kunne dokumenteres overfor Datatilsynet.

Databehandler i saksbehandlingsøyemed

Dette er en mulighet men må utredes i hvert enkelt tilfelle.

Sikkerhetsansvarlig

Sikkerhetsansvarlig er kontaktleddet mellom behandlingsansvarlig og databehandler i alle større saker som vedrører informasjonssikkerheten.

<i>Sentrale oppgaver for sikkerhetsansvarlig</i>	Felles oppgaver	Herøy	Alstahaug	Leirford	Dønna
Motta og følge opp gjennomførte sikkerhetsrevisjoner fra systemeiere	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Godkjenne større endringer i driftsteam infrastrukturen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Årlig arrangere et sikkerhetsforum for systemeiere, systemansvarlige og driftsteam	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minimum årlig gjennomføre risikovurdering av sensitiv driftssentral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjennomføre og følge opp ledelsens gjennomgang iht fastlagt prosedyre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Systemeier

Systemeier er den personen som i kraft av sin lederstilling er ansvarlig for det informasjonsmessige innhold i et system, og har ansvaret for at systemet utnyttes til beste for kommunen. Systemeier er også ansvarlig for at informasjonssikkerheten blir ivarettatt for sitt system.

<i>Sentrale oppgaver for systemeier.</i> Det skal gjennomføres brukermøter for systemeiere minimum hvert halvår hvor også driftsteam innkalles. Møtested etter avtale. Det skrives referat fra alle møter.	Felles oppgaver	Herøy	Alstahaug	Leirford	Dønna
Gjennomføre sikkerhetsrevisjon iht til personopplysningsloven og forskrift	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Sentrale oppgaver for systemeier. Det skal gjennomføres brukermøter for systemeiere minimum hvert halvår hvor også driftsteam innkalles. Møtested etter avtale. Det skrives referat fra alle møter.	Felles oppgaver	Herøy	Alstahaug	Leirfjord	Dønna
Påse at det er utarbeidet driftsrutiner og at de blir fulgt	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Peke ut systemansvarlig og at denne har en reell mulighet til å utføre sine oppgaver	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Innarbeide budsjettmidler for videreutvikling av fagsystemer	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sørge for at det finnes et opplæringsstilbud	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Optimal utnyttelse av fagsystemet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Følge opp alvorlige brudd på informasjonssikkerheten	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Systemansvarlig

Systemansvarlig er ansvarlig for bl.a. systemets funksjonalitet og virkemåte, fortløpende kontakt med leverandør, brukeropplæring og tilhørende arbeidsrutiner.

Sentrale oppgaver for systemansvarlig. Det gjennomføres brukermøter for systemeiere minimum hvert halvår hvor også driftsteam innkalles. Møtested etter avtale. Det skrives referat fra alle møter.	Felles oppgaver	Herøy	Alstahaug	Leirfjord	Dønna
Opprette brukere på oppdrag fra autorisasjonsansvarlig og tildele disse rettigheter i fagsystemet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ivareta løpende kontakt med systemets leverandør	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Koordinere og planlegge oppgradering av programvaren	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utarbeide opplæringsplaner og gjennomføre kurs	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tilpasse kodeverk og maler	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bistå brukerne ved feil og utnyttelsen av fagsystemet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Databehandler

IT-konsulentene utfører delvis oppdrag i egen kommune samt fellesoppgaver i driftsteamet. Til sammen representerer dette oppgavene for databehandler beskrevet nedenfor

Sentrale oppgaver databehandler	Driftsteamet	Herøy	Alstahaug	Leirfjord	Dønna
Installasjon, service og vedlikehold av arbeidsstasjoner inkludert programvare	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Installasjon, service og vedlikehold av periferutstyr (skrivere, plotter, skanner etc)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Installasjon, service og vedlikehold av lokal nettverkselektronikk	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Drift av lokalt nettverk og internkabling i kommunene	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Drift av ytre brannmur	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Drift av indre brannmur (sammen med NHN)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administrasjon av sertifikater i RSA løsning	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administrasjon av brukere/grupper i operativsystem, herunder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

“Driftssentral for HALD kommunene”

<i>Sentrale oppgaver databehandler</i>	Driftsteamet	Herøy	Alstahaug	Leirfjord	Dønna
brukeridenter, passord og rettigheter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administrasjon og drift av SQL database	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HelpDesk for sluttbrukere vedr profiler, brukeridenter, passord, rettigheter, katalogtjenester	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
HelpDesk for sluttbrukere av MS Office, kontorstøtte programvare	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Få inn relevante sikkerhetskrav i avtaler og kontrakter med leverandører	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At det finnes tilfredsstillende avtaler for drift, vedlikehold og videreutvikling	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konfigurasjonskontroll av arbeidsstasjoner	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utarbeide og etterleve rutiner for sikkerhetskopiering og evt tilbakelegging av data, konfigurasjonskontroll, adgangskontroll og håndtering av leverandører, opprette endre og slette brukere, håndtering av passord, utilsiktet avbrudd.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Merkantil oppfølging leverandører, div adm, økonomi, budsjett, fakturering	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Alle brukerne

- Alle brukere er pliktig til å sette seg inn i og følge gjeldende rutiner for bruken av informasjonssystemene.
- Alle brukere skal bidra til å melde avvik når det er nødvendig.
- Alle brukere må lagre og logge seg ut når en blir borte mer enn 1 time fra arbeidsstasjonen.

Utnevnte systemeiere og systemansvarlige

<i>Fagsystem</i>	<i>Systemeier</i>				<i>Systemansvarlig</i>			
	Herøy	Alstahaug	Leirfjord	Dønna	Herøy	Alstahaug	Leirfjord	Dønna
<i>CosDoc</i>	<i>Pleie- og omsorgs leder</i>	<i>Pleie- og omsorgs leder</i>	<i>Pleie- og omsorgs leder</i>	<i>Pleie- og omsorgs leder</i>		<i>Kjell Olav Lund</i>	<i>Synnøve Edvardsen</i>	<i>Rune Ånes</i>
<i>Sosial</i>	<i>Virksomhets leder Rådgivningsstjenesten</i>	<i>Socio brukes ikke</i>	<i>Helse- og sosialsjef</i>		<i>Sosialkonsulent Gjermund Dreng</i>	<i>Rune Grønmo</i>		
<i>Barnevern</i>	<i>Virksomhets leder Rådgivningsstjenesten</i>	<i>Faggruppleder Sosial</i>	<i>Helse- og sosialsjef</i>		<i>Barnevernkon-sulent Mona Eviu</i>	<i>Tonje Lundestad</i>	<i>Virksomhetsleder familie- og sosial</i>	

Utover dette kan kommunene utpeke lokale superbrukere etter behov.

1.6 Feilmeldingsprosedyrene

Formål

Bruk av informasjonssystemet som er i strid med fastlagte rutiner, og sikkerhetsbrudd, skal behandles som avvik. Formålet med avviksbehandling er å bringe avviket til opphør, gjenopprette normal tilstand, og hindre gjentakelse.

Feilrapportering

Brukerne rapporterer alle feil til HelpDesk som har til oppgave å:

“Driftssentral for HALD kommunene”

- Motta og registrere meldinger om feil
- Sørge for at feil får en klart identifisert eier
- Følge opp at feil blir håndtert til avtalt tid
- Bekrefte ferdigbehandling av feil

Dersom feilen har medført uautorisert utlevering av personopplysninger hvor konfidensialitet er nødvendig, skal Datatilsynet varsles

Rapporteringssted

Mottak	Betjeningstype	Service tid
HelpDesk	Bemannet tjeneste	Man –fre kl 0800 – 1600 (15.00)
Hjemmevakt	Ingen bemanning	

Retningslinjer for feilhåndtering

Brukerforpliktelse	Driftsentralens forpliktelse
<ul style="list-style-type: none">• HelpDesk kontaktes via telefon eller e-post. Bruker kan ta direkte kontakt med HelpDesk.• Ved registrering av en samtale, vil bruker få et referanse nummer fra HelpDesk. Hvis bruker ikke har fått et slikt nummer, skal bruker anta at samtalen ikke har blitt registrert.• Brukere som krever ytterligere informasjon om utestående saker skal kontakte HelpDesk og oppgi referansenummer.• Når bruker mottar melding fra HelpDesk om ferdigbehandlet sak, skal bruker respondere dersom feilen ikke er rettet.	<ul style="list-style-type: none">• HelpDesk vil registrere mottatte feil og tildele disse et referansenummer. HelpDesk vil svare på e-post eller telefon. Bruker mottar umiddelbart dokumentasjon av registrert avvik pr e-post.• Tilbakemelding skal skje fortløpende i henhold til prioritet og definerte tidsrammer. Ved ferdigbehandling av feilen skal det gis melding til bruker v/den som har meldt feilen eller i henhold til avtale som ble gjort ved registrering – enten via telefon eller e-post.• Hver feil som forårsaker at en tjeneste ikke er løst innenfor mål for løsnings tid skal resultere i en skriftlig rapport til systemeier som beskriver årsak, løsning og aktiviteter/planer for å hindre gjentakelse.• HelpDesk merker den som løst og saken som avsluttet.

Alle feil skal meldes til HelpDesk, også feil i 3.parts programvare. I slike tilfeller avtales om det er HelpDesk eller bruker/systemansvarlig som kontakter leverandør.

Prioritering av feil

Alle feil skal meldes til HelpDesk og blir samtidig tildelt en prioritet.

Prioritet	Beskrivelse	Mål for løsningstid
Høy	Fullstendig bortfall av fagsystem som berører en hel virksomhet/faggruppe	Snarest. Det forutsettes at bruker er tilgjengelig.
Middels	Fullstendig bortfall av fagsystem som berører minimum 1 bruker. Nettverksskriver virker ikke.	4 timer
Lav	Kosmetiske eller trivielle feil	1 arbeidsuke eller som avtalt med bruker

1.7 Teknisk Løsning

Retningslinjer for endring av programversjoner

Brukerforpliktelser	Driftsteamets forpliktelser
<ul style="list-style-type: none">• Skriftlige/ elektroniske forespørsler om nye versjoner av program sendes HelpDesk med beskrivelse av begrunnet behov. Slike forespørsler skal være signert av systemeier.• Større endringer skal være godkjent av sikkerhetsansvarlig.	<ul style="list-style-type: none">• driftsteamet vil evaluere forespørsel om nye versjoner av program og anbefale hvorvidt de bør gjennomføres.• Systemeier vil bli konsultert når det gjelder forSNAg til oppgradering av program. Endringer av versjoner vil ikke bli foretatt uten systemansvarlig/systemeier sitt samtykke.• Når systemansvarlig/systemeier og driftsteam er enige om at oppgradering av et program skal foregå utenom avtalt vedlikeholdstid så regnes dette likevel som oppetid.

Beskrivelse og endring av teknisk løsning

Driftsteamet er ansvarlig for oppdatert konfigurasjonskart og løsningsbeskrivelse slik SH kap. 10 beskriver

1.8 Konfidensialitet

Retningslinjer for registrering av nye brukere og for opprettelse eller endring av tilgang til programmer

Brukerforpliktelser	Driftsteamets forpliktelser
<ul style="list-style-type: none">• For å registrere/slette en bruker og/eller gjøre endringer på eksisterende brukere, skal enhetsleder (autorisasjonsansvarlig) fylle ut eget skjema for dette og oversende driftsteamet.• Dette gjelder ikke brukerregistrering i fagprogram. Her skal skjemaet sendes til systemansvarlig for fagprogrammet.	<ul style="list-style-type: none">• driftsteam vil behandle gyldig forespørsler om nettverk brukerregistreringer /endringsmelding iht rutine for dette. Brukere vil få tilgang senest innen 3 arbeidsdager.• For nettverk og e-post skal passord bli gjenopprettet innen 1 arbeidstime etter at melding om dette er sendt til HelpDesk.

1.9 Tilgjengelighet

(Her må det beskrives hvordan redundans i nettet er sikret, backup rutiner, overvåkning, oppetid - konsekvens, responstid, helpdesk (åpningstider, servicenivå) og alternative kjørimuligheter ved for eksempel brann eller alternative manuelle rutiner.)

Redundans/Sikkerhet

Alle servere er satt opp med maskinvare RAID og redundante strømforsyninger. I tillegg har database server redundante vifter for i/o og cpu.

Løsningen inneholder også antivirus og backup systemer.

Alle servere og nettverkselektronikk i fellespunktet er beskyttet med UPS (Nødstrøm).

Oppetid Konsekvens

Løsningen garanteres en tilgjengelighet > 99.5%. Ved nedetid vil kunden få prisavslag iht. følgende tabell dersom dette kreves:

Tabellen under angir terskelverdier for refusjon av vederlaget pr måned. Måleperioden utgjør kalendermåneden det søkes refusjon for samt de to foregående månedene.

Refusjonsbeløpet avregnes og fratrekkes på den neste ordinære faktura til Kunden.

Servicenivå tilgjengelighet per lokasjon	Terskler for refusjon	Måleperiode for beregning refusjon	Refusjon	Avregnings-grunnlag for refusjon
99,5%	98,3% - 97,2%	Ett kvartal 2 190 timer	20 %	En månedsleie
99,5%	97,1% - 96,0%	Ett kvartal 2 190 timer	40 %	En månedsleie
99,5%	95,9% - 94,8%	Ett kvartal 2 190 timer	60 %	En månedsleie

Driftsstans som følge av planlagt vedlikehold varsles minimum 48 timer i forveien. Slikt varsel sendes på

e-post i tillegg til at varsling vil bli gitt over telefon. Den enkelte Kommune angir telefonnummer, e-post adresse og kontaktperson. Planlagt vedlikehold vil foregå i tidsrommet 16:00-24:00, dersom ikke fysiske forhold gjør dette umulig.

Responstid

For å ivareta kvalitet på Driftsyttelsene skisserer Leverandøren her Responstider i Driftsperioden ved hendelser.

Prioritet	Eksempel på hendelse	Evalueringskriterier	Responstider
Pri 1- Kritisk	Applikasjoner og/eller data er utilgjengelig via Tekniske infrastruktur	Berører mer enn 20% av brukerne	Umiddelbart og senest innen 1 time
Pri 2 - Høy	Driftsforstyrrelser på tjenester og funksjonalitet	Berører mer enn 20% av brukerne	2 timer
Pri 3 – Medium	Feil som medfører at tjenester og funksjonalitet ikke er tilgjengelig	Berører mindre enn 20% av brukerne	6 timer