

ITSAM-avtalet

Innehåll:

1	ALLMÄNT OM ITSAM-AVTALET	2
1.1	PARTER OCH GILTIGHETSTID	2
1.2	STYRDOKUMENT	2
1.3	PROCESSBESKRIVNING	2
1.4	ALLMÄNT	2
1.5	I VILKEN ORDNING SKA STYRDOKUMENTEN GÄLLA?	2
1.6	OFFENTLIGHETS- OCH SEKRETESSLAGEN OCH PERSONUPPGIFTLAGEN	2
2	SYFTE OCH MÅL FÖR VERKSAMHETEN	2
2.1	IT-DRIFT	2
2.2	BESTÄLLARKOMPETENS INOM IT-OMRÅDET	2
2.3	SAMORDNARE AV IT-VERKSAMHETEN	2
2.4	IT-STRATEGIKOMPETENS	2
2.5	IT-ARKIV	3
3	ITSAMS FUNKTIONSANSVAR	3
3.1	ÖVERGRIPANDE FUNKTIONSANSVAR	3
3.2	PÅ KOMMUNNIVÅ	3
3.3	PÅ VERKSAMHETSINIVÅ	3
3.4	FÖRVALTNINGSSPECIFIKA SYSTEM	3
3.5	BEGRENSNINGAR I MEDLEMMARNAS HANDLINGSUTRYMME OCH ANSVARSOMRÅDE	3
4	INFORMATIONSPÅBYTTE	3
4.1	ITSAM INFORMERAR	3
4.2	MEDLEMMARNA INFORMERAR	4
5	EKONOMI	4
5.1	GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR	4
5.2	BUDGETPROCESS	4
5.3	FAKTURERING OCH PRISJUSTERINGAR	4
5.4	STÖLD OCH ÅVERKAN M.M.	4
5.5	INVESTERINGAR	4
6	DRIFT	5
6.1	FYSISKA NÄT	5
6.1.1	Stadsnät, stamnät och annan fiberutbyggnad	5
6.1.2	Fastighetsnät	5
6.2	LOGISKA NÄT	5
6.3	LOGISTIK	5
6.4	SERVICETEKNIKER	5
6.5	SYSTEM	5
6.6	SERVICEDESK	5
6.7	PROJEKT	5
6.8	TELEFONI	6
6.8.1	Telefonister	6
6.8.2	Växelutrustning	6
6.8.3	Telenät och Telefonutrustning	6
6.8.4	Kopplingar mellan telefoni och datorsystem	6
6.8.5	Trafikavgifter	6
6.9	ITSAM-ARKIV	6

1 Allmänt om ITSAM-avtalet

1.1 Parter och giltighetstid

Kommunalförbundet ITSAM nedan kallat ”**ITSAM**” och Kommunerna Boxholm, Kinda, Vimmerby, Ydre, Åtvidaberg och Ödeshög. Nedan kallas dessa sex kommuner ”**medlemmarna**”. ITSAM tillhandahåller även tjänsterna enligt detta avtal till medlemmarnas kommunala bolag om särskilt avtal tecknas med respektive bolag.

Avtalet gäller från och med 2012-07-01 och tillsvidare.

1.2 Styrdokument

ITSAM har tre styrdokument. **Förbundsordningen** beskriver ändamålet med ITSAM och utgör den juridiska grunden för ITSAM. **Reglementet** beskriver hur direktionen ska arbeta. **ITSAM-avtalet** ska ses som ett komplement till förbundsordning och reglemente och beskriver förhållandet mellan ITSAM och dess kunder.

1.3 Processbeskrivning

Frågor av strategisk vikt går vidare efter framtagande av projektdirektiv till kommunchefsggruppen. Kommunchefsggruppen förankrar och låter bereda projektdirektiven i respektive kommun. Kommunchefsggruppen godkänner projektdirektiven men ska ta hänsyn till medlemmarnas redan etablerade formaliserade samarbeten utanför ITSAM. Ambitionen är att arbeta för en sammanhållen lösning där eventuellt kommande upphandlingar hanteras gemensamt och att en anpassning kan ske successivt. ITSAM ansvarar för beredningen av slutligt förslag och lägger fram det för direktionen. Om direktion beslutar att genomföra projektet, verkställer ITSAM beslutet.

1.4 Allmänt

Avtalet ska ses som ett komplement till förbundsordningen och är inte tidsbegränsat. Medlemmar och ITSAM kan ta upp önskemål om revidering av ITSAM-avtalet. En revidering ska ses som ett tillägg till avtalet och ska godkännas av ITSAMs direktion och medlemmarna. I ITSAM-avtalet framställs de generella krav som ITSAM ska uppfylla och i hyresavtal konkretiseras dessa krav. Frågor på detaljnivå eller av mindre och temporär betydelse ska behandlas i hyresavtal och behöver endast godkännas av berörda parter. Styrande för hyresavtalen är t.ex. tjänstekataloger, prislister. I respektive hyresavtal ska det framgå hur länge avtalet gäller och formerna för eventuella avtalsförändringar.

1.5 I vilken ordning ska styrdokumenterna gälla?

Svensk lag, förbundsordning, reglemente, tillägg till detta avtal, detta avtal.

1.6 Offentlighets- och Sekretesslagen och Personuppgiftslagen

Det åligger ITSAM att informera anställda och konsulter om gällande sekretesslagstiftning, samt att tillse att dessa undertecknar en för ITSAM gemensam sekretessförbindelse.

I avtal om behandling av personuppgifter som ITSAM tecknat med medlemmarna anges att ITSAM garanterar att personuppgifter enbart kommer att behandlas inom ramen för och på det sätt som anges i det särskilt upprättade avtalet som utgör grunden för parternas avtalsrelation, dvs. ITSAM-avtalet. Mot bakgrund härav föreskrivs att ITSAM endast får behandla personuppgifter i den mån det är nödvändigt för att underhålla och drifva de datorer, telefoner och annan utrustning för elektronisk datalagring som ITSAM har att hantera åt medlemmarna.

2 Syfte och mål för verksamheten

ITSAM ska leverera största möjliga kundnytta inom IT-området till medlemmarna. Syftet med ITSAM beskrivs i förbundsordningen §2 *Förbundets ändamål*. Kortsiktiga - mätbara - mål för verksamheten måste alltid vara linje med det långsiktiga syftet med verksamheten. I samband med att budget fastställs för kommande kalenderår ska direktionen uppställa ekonomiska, verksamhets- och personella mål inom olika områden av verksamheten.

2.1 IT-drift

ITSAM ska leverera en med hög tillgänglighet, säker och kostnadseffektiv IT-drift samt en god IT-support. Tillgänglighet, kvalitet och ekonomi konkretiseras i avtal mellan ITSAM och dess kunder.

2.2 Beställarkompetens inom IT-området

ITSAM bevakar IT-marknaden för medlemmarna räkning och ska vara en resurs när det gäller utvecklingsfrågor från IT-perspektivet. ITSAM ställer de tekniska kraven inom IT-området åt medlemmarna vid inköp/upphandlingar utifrån medlemmarnas formulerade behov och krav.

2.3 Samordnare av IT-verksamheten

Samordningen skapar förutsättningar för kommundemensamma system och förvaltningssystem som möjliggör samverkan mellan medlemmarnas verksamheter. ITSAM ska aktivt medverka till förbättringar och effektiviseringar i verksamheternas IT-verksamhet.

2.4 IT-strategikompetens

ITSAM svarar för medlemmarnas gemensamma IT-strategikompetens och har medlemmarnas uppdrag, att ta fram förslag till, att förankra hos medlemmarna, och därefter fastställa och genomföra gemensamma strategi- och policydokument inom IT-området. ITSAM ansvarar för att organisera genomförandet av fattade policy- och strategibeslut. ITSAM ska medverka till att interna styrdokument för en kommunal verksamhet som berör IT-området harmonieras med de övergripande styrdokument som fastställts av direktionen för ITSAM.

2.5 IT-arkiv

ITSAM utför medlemmarnas arkivmyndighetsfunktion gällande tillsyn, råd och stöd, utbildning och utveckling.

3 ITSAMs funktionsansvar

3.1 Övergripande funktionsansvar

När direktionen, efter den processbeskrivning som framgår av avsnitt 1.3 respektive 4.1, beslutat att ett system är av strategisk betydelse lyfts systemet upp från förvaltningsnivå till kommunnivå och ITSAM ska på medlemmarnas uppdrag vara systemägare.

ITSAMs uppgift är att se till att medlemmarnas användare kan arbeta med funktionella IT-arbetsplatser. Med **funktionsansvar** menas allmänt summan av fungerande hårdvara, mjukvara och kommunikation. Funktionsansvaret regleras och definieras i respektive hyresavtal med kunden. De system som IT-verksamheten i Vimmerby kommun hittills har haft systemägaransvar för blir automatiskt kommunsystem i ITSAM.

3.2 På kommunnivå

ITSAM ska leverera en fungerande funktion för övergripande kommunsystem och ge nödvändig utbildning för användare vad det gäller kommunövergripande system.

1. ITSAM äger och ansvarar för övergripande kommunsystem och hjälpsystem och är därmed systemägare för dessa.
2. ITSAM ska för varje system tillsätta en systemansvarig
3. ITSAMs systemansvariga ansvarar för funktionen hos egna system. Den systemansvarige administrerar behörigheterna i systemet. Dessutom ska den systemansvarige vara ITSAMs spetskompetens på systemet och följa med i utvecklingen av systemet.
4. ITSAM ansvarar för systemutbildningar så att medarbetarna får tillräcklig kompetens för att effektivt utnyttja systemet
5. ITSAM ansvarar för att övergripande kommunsystem uppdateras i enlighet med gällande avtal för respektive system
6. ITSAM bekostar systemlicenser/systemutbildningar m.m.

3.3 På verksamhetsnivå

ITSAM ska leverera all utrustning för IT-arbetsplatsen, telefoni och kommunikation i nätverket samt support inom dessa områden. (=driftansvar) ITSAM ska tillhandahålla beställar/kravställarkompetens inom det IT-tekniska området då kommunala verksamheter ska införa/förändra system

3.4 Förvaltningsspecifika system

7. Medlemmarna äger och ansvarar för sina respektive förvaltningssystem.
8. För varje förvaltningssystem ska det framgå vem hos medlemmen som är systemägare.
9. Systemägaren ska för varje förvaltningssystem tillsätta en systemansvarig
10. Systemägarens systemansvariga ansvarar för funktionen hos egna förvaltningssystem
11. Den systemansvarige administrerar behörigheterna i systemet. Dessutom ska den systemansvarige vara systemägarens spetskompetens på systemet och följa med i utvecklingen.
12. Systemägaren ansvarar för systemutbildningar så att medarbetarna får tillräcklig kompetens för att effektivt utnyttja systemet
13. Systemägaren ansvarar för att förvaltningsspecifika system uppdateras i enlighet med gällande avtal för respektive system
14. Systemägaren bekostar systemlicenser/systemutbildningar m.m.
15. Hårdvaran köps/hyrs genom ITSAM
16. ITSAM hjälper förvaltningarna att teckna service-/supportavtal med leverantörer

3.5 Begränsningar i medlemmarnas handlingsutrymme och ansvarsområde

1. På kommunnivå överlåter medlemmarna all egen IT-verksamhet till ITSAM
2. Alla inköp av IT-utrustning sker via ITSAM.
3. All drift/support av datorarbetsplatser, nät och serverutrustning (oavsett om det ligger ett kommunsystem eller ett förvaltnings-system på servern) regleras av hyresavtal mellan ITSAM och den kommunala verksamheten.

4 Informationsutbyte

ITSAM och medlemmarnas verksamheter ska regelbundet informera varandra om allt som berör den gemensamma verksamheten.

4.1 ITSAM informerar

1. ITSAM ska ge medlemmarna ekonomirapporter den 30 april (tertiärrapport), 31 augusti (delårsbokslut) och 31 december (årsbokslut).
2. ITSAM kallar kommunchefer till beredningsmöten inför direktionens sammanträden. Beredningen syftar till att förbereda frågor av kundkaraktär, t.ex. övertagande av system, övertagande av verksamhet, införande av nya system, produktifieringar av nya funktioner och IT-strategi-dokument. Beredningen syftar också till att samordna och utveckla medlemmarnas verksamhet med hjälp av IT-stöd.
3. ITSAM sammankallar kundgrupper, som medlemmarna och ITSAM gemensamt bildat, inom kommunala verksamheter vid behov och minst 2 ggr/år för att informera om väsentliga förändringar i IT-verksamheten den tekniska utvecklingen inom den del av IT-området som berör den kommunala verksamheten tänkbara effektivitetsvinster som nya lösningar möjliggör

4.2 Medlemmarna informerar

Respektive kommunal verksamhet ansvarar för omvärldsbevakningen av nya förvaltningsspecifika system och ska via sina system-ansvariga, informera ITSAM om nya system de blivit uppmärksammade på. De kommunala verksamheterna ska samråda med ITSAM och övriga medlemmar vid behov av förändringar av IT-system inom den egna verksamheten (t.ex. arbetsplatsernas placering; utförsäljningar av verksamhet; ombyggnationer; personalförändringar). Förändringar av strategisk betydelse som påverkar medlemmarnas verksamheter beslutas av ITSAM efter att kommunchefsgruppen lämnat förslag/synpunkter på förändringen. En projektgrupp ska då tillsättas med representanter för medlemmarna och ITSAM för att utreda konsekvenserna och ansvara för ett eventuellt genomförande.

5 Ekonomi

5.1 Grundförutsättningar

ITSAMs ekonomi baseras dels på en grundersättning från respektive medlem och dels på olika hyresavtal som tecknas mellan ITSAM och olika verksamheter hos medlemmen. Grundersättningen baseras på de ingångsvärden som gällt vid inträdet i ITSAM med avdrag för de produktifieringar som genomförts därefter.

Grundersättningen finansierar ITSAMs kommunövergripande verksamhet och administration. Respektive medlems grundersättning till ITSAM, som gällde 2012-07-01 gäller fortsättningsvis med de justeringar som motiveras av att delar av verksamheten produktifieras. Grundersättningen ska justeras årligen, 1 januari.

All verksamhet inom ITSAM, som kan produktifieras, ska successivt övergå från att vara grundersättningsfinansierad till att bli hyresavtalsfinansierad.

På förvaltningsnivå ska det i avtal för förvaltningssystem, arbetsplatsrelaterade avtal och eventuella avtal som är direkt kopplade till en användare framgå avtalslängd, service- och supportåtagande/kostnader och hårdvarukapacitet mm. Villkoren i hyresavtalen ska vara likartade för medlemmarna och dess helägda bolag och ska normalt ha en avtalstid på 3 år, eventuella förlängningsklausuler ska framgå av avtalet.

ITSAM ansvarar för sin egen administration men äger rätt att hyra tjänster externt.

5.2 Budgetprocess

ITSAMs budgetprocess har följande inslag, som vart och ett dryftas med kommunchefsgruppen så att hänsyn tas till medlemmarnas budgetprocess:

- a) Drifts- och investeringsbehov inventeras i **mars** avseende nästa kalenderår. ITSAM presenterar sina äskande beträffande grundersättningsjustering och övriga justeringar som inte regleras i tjänstekatalogen för nästföljande budgetår.
- b) Direktionen beslutar om budgetdirektiv senast i **september**.
- c) Direktionen beslutar om ITSAMs 3-års budget, investeringsbudget samt mål för god ekonomisk hushållning senast i **november** året innan ikraftträdande.

5.3 Fakturering och prisjusteringar

Grundersättningen debiteras kvartalsvis i förskott. I hyresavtalen framgår villkor för debitering och eventuell prisjustering. Normalt ska samtliga kostnader debiteras kvartalsvis och prisjustering ske årligen. Undantag kan dock förekomma t.ex. valutaförändringar. Under en övergångstid – så länge befintlig datorutrustning inte är utbytt – betalar kunden endast för support- och licenskostnader.

5.4 Stöld och åverkan m.m.

Medlem är försäkringsansvarig och ersättningsskyldig för självrisk vid eventuell stöld, åverkan eller annan skada av utrustning som är placerad hos denne.

5.5 Investeringar

Normalt sker ingen överlåtelse av redan gjorda investeringar till ITSAM och därmed stannar befintliga IT-kapitaltjänstkostnader kvar i respektive medlem. Om överlåtelse skulle ske ska dessa överföras till marknadsvärde. ITSAMs kostnad för en investering finansieras genom att ett hyresavtal tecknas mellan parterna. Hyresavtalet har samma löptid som investeringens avskrivningstid. I hyresavtalet fastställs hyresbelopp, löptid och vilka villkor som gäller vid en eventuell förändring.

6 Drift

6.1 Fysiska Nät

6.1.1 Stadsnät, stamnät och annan fiberutbyggnad

Nedanstående gäller stamnät och/eller stadsnät (nedan gemensamt kallat "nät") som är ägda av medlemmen. Dessa nät ska i första hand användas för kommunal verksamhet och ITSAM driftar denna del av nätet för medlemmens räkning. Om kapacitet utöver det kommunala behovet finns i nätet kan delar av detta hyras ut till kommunikationsoperatörer. Nätens ägare beslutar om eventuella investeringar. Ägarna tar alla kapitaltjänstkostnader och eventuella reparationskostnader för näten. Nedanstående gäller ej nät 2011-12-31 ägt av kommunalt bolag i Vimmerby.

ITSAM har följande uppdrag i anslutning till de kommunalt ägda näten utanför fastighetsnäten:

1. Vara medlemmens **beställarkompetens** i kontakter med leverantörer och andra parter och företräda medlemmen vid förhandlingar om avtal med 3:e part i samarbete med juridisk expertis och medlemmarnas gemensamma inköpsorgan.
2. Vara **drift- och dokumentationsansvarig** för nätet, m.a.o. se till att nätet håller nödvändig kvalitet för att säkerställa driften för medlemmen och andra operatörer. Ansvara för drift på passiv nivå och på aktiv nivå. Drifta all kommunikationsbärande utrustning (routrar och switchar) för den kommunala verksamheten. Genomföra till/ombyggen på kundens begäran. ITSAM fakturerar gör gjorda arbeten.
3. **Bygga nät** åt medlemmarna. Söka bidrag till finansiering av nätbyggnation, leda byggprojekt, bjuda in till byggmöten, slutredovisa projekten, samt ansluta samtliga hushåll, företag eller kommunala verksamheter under projekttiden
4. Att uppdra till kommunikationsoperatör – att lämna offerter, ansluta hushåll och företag efter projektets avslut enligt den standard som krävs av nätägare.

6.1.2 Fastighetsnät

De kommunala verksamheterna är skyldiga att i sitt avtal med fastighetsägaren följa ITSAMs ställda kvalitetskrav på nätstandarder. Fastighetsnät ägs, installeras och dokumenteras av fastighetsägare. Dokumentationen av fastighetsnät ska överlämnas till ITSAM. Då medlemmen äger eller hyr fastigheten är ITSAM driftansvarig för fastighetsnäten. ITSAM ska medverka vid projektering av ny- och ombyggnationer av nät.

6.2 Logiska nät

Brandväggar, routrar och switchar samt driften av dessa ingår i ITSAMs funktionsansvar. Befintliga brandväggar, routrar och switchar uppdateras och ersätts av ITSAM. Vid utökning av verksamhet eller ombyggnation av verksamhet står verksamheten för kostnaden, offerter lämnas av ITSAM vid varje tillfälle. Trådlösa nät är produktifierade och finns i tjänstekatalogen.

6.3 Logistik

ITSAM erbjuder medlemmarna 36 och/eller 48 månaders leasing.

ITSAM uppdaterar årligen utbudet av de olika datorpaketen samt leasingpriset varje kvartal. (se ITSAMs tjänstekatalog).

ITSAM fastställer utbytestakt av datorer och annan utrustning i samråd med företaget som leasar ut dessa när detta är aktuellt.

ITSAM tillhandahåller information för utbyte samt respektive verksamhets leaseingsavtal av datorn och skärmar. ITSAM äger rätt att skrota/återta datorer.

Kostnaderna för IT-arbetsplatsen, är uppdelad i 3 faktorer: leasing, licens och supportkostnad.

Samtliga dator-lösningar som inte ingår i ITSAMs datorpaket debiteras enligt ITSAMs tjänstekatalog.

6.4 Servicetekniker

ITSAMs servicetekniker ska ge service och support lokalt hos varje medlem. En servicetekniker ska ta ett arbetsplatsansvar för t.ex. PC, skrivare, kopiator, telefon mm. Ärenden som inte kan lösas via fjärranslutning kräver en servicetekniker på plats. ITSAM ska tillhandahålla reservdelar som ska kunna avhämtas på varje kommunkontor ex. möss, tangentbord skärmar, kablar mm.

6.5 System

ITSAM ansvarar för samtliga systems backup och drift av servrar. Verksamheten tillsätter en systemansvarig för sitt förvaltningssystem och denne är kontaktperson från verksamhetens sida mot ITSAM. Varje förvaltnings systemansvarige ska tillhandahålla ITSAMs systemgrupp vilka filer som det ska göras backup på, systemets tillverkare/leverantör samt dennes telefonnummer till kundtjänst/felanmälan/ansvarig tekniker. Verifiering av backup ska planeras och regelbundet genomföras av systemansvarig tillsammans med leverantör och systemtekniker på ITSAM. Verksamheten ska hyra servrar och databasservrar med tillhörande lagringsutrymme, samt support som en funktion av ITSAM. Systemansvarige ska i gemensam planering med ITSAM planera in uppdateringar i god tid.

6.6 Servicedesk

Målet är att samtliga IT-relaterade frågor ska slussas via *Servicedesk*. Även frågor som tillhör systemansvarige inom förvaltningarna ska anmälas till *Servicedesk*, som registrerar ärendet och skickar det vidare efter överenskommet flödesschema.

50% av alla samtliga ärenden ska lösas inom en arbetstimma och 80% ska vara lösta inom 5 arbetsdagar. Ärenden ska innehålla lösningsbeskrivning, samt återkopplingar ska registreras i ärendet. Inaktiva ärenden där handläggaren sökt kund vid minst tre olika tillfällen, både telefon- och mailledes, under en tvåveckors period avslutas. (Om anmälaren pga av semester eller annan orsak varit frånvarande under perioden, kan denne återöppna ärendet efter anmälan till servicedesk.) Årligen ska en kundenkät genomföras för att utvärdera servicedesk.

6.7 Projekt

Projekt initieras i kundgrupperna eller internt inom ITSAM. När projekt initierats i en kundgrupp ska en projektledare utses, som tar fram projektdirektiv tillsammans med kundgruppen. Projekt som innebär ekonomiska konsekvenser för medlemmarna ska innehålla en förkalkyl.

Projektdirektiven ska alltid tas upp i kommunchefgruppen för godkännande. I de fall interna projekt inom ITSAM startas ska dessa projekt informeras om i de olika kundgrupperna. Projekten ska följa en standardiserad projektmetodik.

6.8 Telefoni

ITSAM upphandlar och tecknar telefoniavtal för medlemmarnas räkning och är deras företrädare i frågor som rör telefoni. Medlemmen har ansvaret att informera ITSAM om förändringar som berör telefonin, t.ex. om personal tillkommer/flyttar/slutar. Felanmälningar, beställningar och andra förändringar anmäls alltid till ITSAMs Servicedesk.

6.8.1 Telefonister

Medlemmarnas telefonister (receptionister) förblir anställda hos respektive medlem. Vid önskemål kan ITSAM offerera telefonisttjänster. ITSAM genomför utbildning/fortbildning av telefonister vad det gäller telefonidelen. Medlemmen faktureras utbildningskostnaden.

Telefonistarbetsplats: Dator med mjukvara för telefonist hyrs av ITSAM. Drift och supportavtal beträffande utrustningen tecknas med ITSAM. Licenskostnad för hänvisningssystem, mjukvara för telefonist bekostas av medlemmen.

6.8.2 Växelutrustning

ITSAM har driftansvaret för växelutrustningen. I växelutrustning ingår: Växel, utbrutna steg, hänvisningssystem, röstbrevlåda, managementverktyg, statistikmoduler. Vid byte/uppgradering av befintlig utrustning sköter ITSAM inköp av denna och medlemmen hyr utrustningen av ITSAM. ITSAM fakturerar medlem service/supportkostnaderna. Fördelningsprincip: antal anknnytningar.

6.8.3 Telenät och Telefonutrustning

Förhyrda teledningar, samtalskostnader från operatör debiteras ITSAM som fakturerar respektive medlem för denna tjänst. ITSAM kontrollerar att leverantörer efterlever ingångna avtal. Vid tillkommande förhyrda förbindelser ska beställaren stå för hela kostnaden. Egen fiber/fastighetsnät: se 6.1.

Fasta telefoner/fax: Kunden köper/hyr utrustning/anknytningar (fasta telefoner) enligt de avtal som ITSAM ingått med Leverantör. ITSAM fakturerar kunden för kostnaden. (se ITSAMs tjänstekatalog)

Mobiltelefoner: Kunden köper/hyr utrustning (terminaler) enligt de avtal som ITSAM ingått med leverantör. Teknisk support för mobiltelefoni (t.ex. anpassningar för smartphones) och mobilt bredband beställs av ITSAM servicedesk. Kundavtal upprättas och ITSAM fakturerar kunden enligt detta. (se ITSAMs tjänstekatalog)

Nya teletjänster som kan tillkomma under avtalsperioden regleras av ITSAM. Beställaren får bekosta tjänsten utifrån befintlig prislista. Exempel på sådan tjänst kan vara "mobila anknnytningar"(MEX/OE). (se ITSAMs tjänstekatalog)

6.8.4 Kopplingar mellan telefoni och datorsystem

Som tilläggstjänst (se ITSAMs tjänstekatalog) har ITSAM driftsansvar för kopplingar/synkronisering mellan hänvisningssystem och epost, mobiltelefon och kalender/epost och automatiserad SMS.

6.8.5 Trafikavgifter

ITSAM tecknar avtal med operatörer både för fast- och mobiltelefoni. ITSAM administrerar trafikavgifterna för *fast telefoni* och kan fördela kostnaderna ned till den nivå som beslutats för varje medlem. Trafikavgiften för *mobiltelefoni* skickas direkt från operatör till kund.

6.9 ITSAM-Arkiv

Lagstiftningens, E-delegationens, näringslivets och allmänhetens ökande krav och behov av att digitalt kunna få service och tjänster utförda dygnet runt ställer stora krav på nya digitala bevarandeformer av information, dels för att säkra invånarnas integritet och rättssäkerhet i enlighet med lagar och förordningar, dels för att förbättra informationens tillgänglighet och sökbarhet.

Medlemmarnas arkivmyndighetsfunktion gällande tillsyn, råd och stöd, utbildning och utveckling utförs av ITSAM.

Mål för ITSAM-arkiv

- Maximalt utnyttja möjligheterna att samordna medlemmarnas funktioner av arkivmyndighetsfunktionen gällande tillsyn, råd och stöd, utbildning och utveckling.
- Specialistkunskap som annars för medlemmarna är svår att bygga upp och behålla kan knytas till verksamheterna.
- Samordningsvinster, t ex i form av ökad kvalitetssäkring av arkivtjänster samt minskad sårbarhet, kan uppnås.
- Även den jävsituation gällande tillsynsärenden som allt mer uppstår på grund av förändrade nämndstrukturer skulle på detta sätt kunna avhjälpas.

Respektive medlems avgift för ITSAM-arkiv framgår av tjänsteskrivelsen 2012-03-21.

En årlig prisjustering görs enligt principen i 5.2, med hänsyn taget till verkligt invånarantal hos medlemmarna (1 november året innan) och ITSAM räknas som en genomsnittskommun.

Detta avtal gäller under förutsättning av varje medlems godkännande.

Boxholms kommun

Ort och datum 13-03-15

Per-Arne Larsson
Per-Arne Larsson
Kommunallråd

Cöran Lundström
Cöran Lundström

Kinda kommun

Ort och datum Kisa 130305

En Lena Hellström
En Lena Hellström

PIA TINSVÄN
PIA TINSVÄN

Vimmerby kommun

Ort och datum

Åke Jönsson

Caroline Löjander
Caroline Löjander

Ydre kommun

Ort och datum

Kenn Guy Bostrom

[Signature]

Åtvidabergs kommun

Ort och datum

[Signature]

Andreas Cepilla
Andreas Cepilla

Ödeshögs kommun

Ort och datum 13-03-08

[Signature]

Henrik Händelby
Henrik Händelby

Kommunalförbundet ITSAM

Ort och datum 20130211

ALBERTO DECONCI

Sven-Ingemar Karlsson
Sven-Ingemar Karlsson

[Handwritten initials]