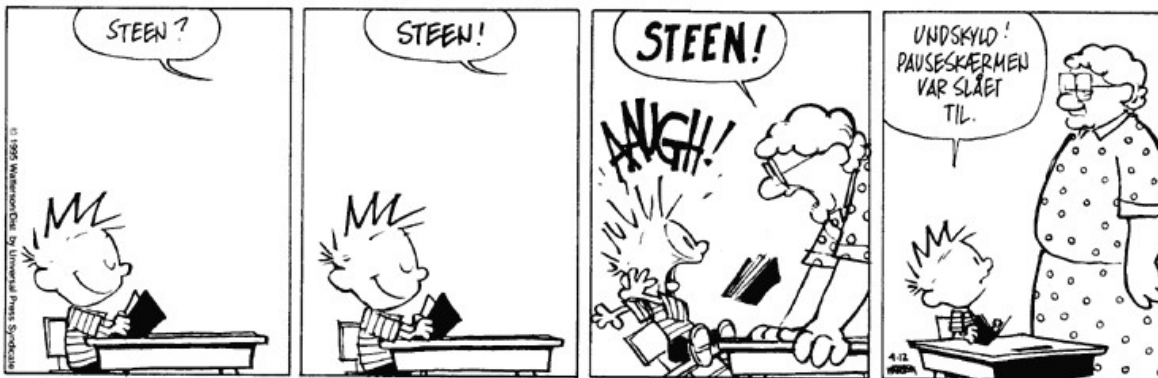


IT-Service aftale mellem Aabenraa Kommunes administrative organisation og Aabenraa Kommunes IT-Afdeling

SLA 2023

(15. udgave)

Indholdsfortegnelse	Aabenraa Kommunes IT-afdeling som aftalestyret enhed ...3
Åbningstider i AAK-IT	3
Forretningsmæssige mål der skal IT-understøttes af AAK-IT:.....	4
Ydelsesbeskrivelse for AAK-IT's basisydelser på det administrative netværk.....	4
Ydelsesbeskrivelse for AAK-IT basisydelser på det ikke administrative net.....	5
Organisationsændringer	5
Hvor hurtigt yder AAK-IT service og support?	6
Hvor hurtigt leverer AAK-IT nye pc'ere, printeropsætninger m.v.?	6
Den brugeroplevede funktionalitet.....	6
Brugertilfredshed.....	7
Krav til programinstallation	7
IT-visitation.....	8
Superbrugernes rolle (Fag- teknisk- og IT-superbruger)	9
Hvilken IT-sikkerhed leverer AAK-IT?.....	9
Informationssikkerhed.....	10
Aabenraa DataKvalitet	10
MOCH e-læring	10
SecureISMS.....	10
Sikkerhedshændelser.....	11
Bilag 1	12
Bilag 2	13
Bilag 3	17
Bilag 4	19
Bilag 5	21
Bilag 5a	22
Bilag 6	23
Bilag 7	24
Bilag 7a	27
Bilag 8	28
Bilag 9	29
Bilag 10	29
Bilag 11	39
Bilag 11a	40
Bilag 12	41



Aabenraa Kommunes IT-afdeling som aftalestyret enhed.

Nedenstående er udmøntning af beslutning om, at IT-Afdelingen ved Aabenraa Kommune (AAK-IT) indgår som dialogbaseret aftalestyret enhed, hvorved ydelserne fra AAK-IT beskrives konkret.

De beskrevne ydelser dækker de medarbejdere ved Aabenraa Kommune, der er koblet på kommunes IT-plattform.

Opgaverne er defineret ud fra den nuværende organisering i AAK-IT med en tilgang til IT-Drift, IT-HelpDesk, IT-Digitalisering og Udbud.

IT-drift for skolerne arbejder ud fra særskilt SLA.

For hvert af de 4 delområder er der ridset et opgavesæt op, som skal løses, og hvor der årligt er tilbagemelding til direktør for Staben.

SLA optages til en årlig drøftelse med direktøren på området med henblik på evt. justeringer.

Som udgangspunkt er denne SLA dækkende for 2023 og skal ses som supplement til den dialogbaserede aftalestyring.

Åbningstider i AAK-IT

Åbningstider i AAK-IT (HelpDesk og Drift) er jfr. bilag 2 -3 mandag-onsdag 07.00 – 16.00, torsdag 07.00 -17.00 og fredag 07.00 – 14.00.

Den sidste onsdag/alternativ tirsdag eller torsdag i hver måned er hele afdelingen lukket fra 08.30 til 10.00.

Som udgangspunkt holder IT-HelpDesk møder hver anden torsdag samt en ½ time mandag, og IT-Drift holder møde på skiftende dage, ligesom IT-Digitalisering holder møde en gang om måneden på skiftende dage. Udbud holder møder på eget kontor og er dermed kontaktbare.

Derudover kan der forekomme forskellige tiltag, som gør, at afdelingen vil være lukket. Disse annonceres i god tid på IT-HelpDesk/Medarbejderportalen.

Når Rådhuset er lukket dagen efter Kristi Himmelfart samt hverdage mellem jul og nytår, er der altid telefonvagt i IT-HelpDesk fra 08.00 – 12.00. Digitalisering følger Rådhusets almindelige åbningstider.

Forretningsmæssige mål der skal IT-understøttes af AAKIT:

AAK-IT vil sikre en effektiv, stabil og fremtidssikret informationsteknologi, der understøtter Aabenraa Kommunes opgaveløsning jfr. Den fælleskommunale/fælles offentlige digitale strategi, samt andre projekter der fremadrettet vil være omfattet af samme projektstyring som projekter initieret af Den Digitale Styregruppe. Opgaver, der ikke er defineret som et projekt, er omfattet af almindelige krav til programinstallation, som disse nu er beskrevet jfr. afdelingens ITIL-procedurer.

AAK-IT varetager driften af alle IT-systemer på platformen i Aabenraa Kommunes organisation omfattet af servere, der af IT-Afdelingen er placeret i Aabenraa Kommunes bygninger samt eksternt serverrum.

AAK-IT ønsker at brugerne oplever, at de møder kompetente og engagerede medarbejdere i IT-Afdelingen.

AAK-IT vil medvirke til, at Aabenraa Kommune er på forkant med den teknologiske udvikling og digitalisering. De relevante forvaltningsområder har ansvaret for udvikling og digitalisering.

AAK-IT står således for at sikre,

- at brugerne kan tilgå systemerne fra deres pc-arbejdspladser og evt. hjemmeopkoblinger via NemID/MitID/VPN (Citrix Work At Home)
- at brugernes centralt placerede IT-systemer og data bliver gemt i sikkerhedskopier,
- at brugernes centralt placerede IT-systemer og data kan genindlæses på serverne efter disk og/eller databasefejl.
- at brugernes centralt placerede IT-systemer og data sikres mod uautoriseret adgang/indbrud og virusangreb.
- at brugerne får den nødvendige hjælp fra IT-Afdelingen
- at brugerne føler, at den teknologiske udvikling og digitalisering bliver taget alvorligt i Aabenraa Kommune, dog altid under forudsætning af en prioritering af opgavemængden

Udstyr omtalt i denne SLA skal være købt gennem AAK-IT, medmindre der ligger skriftlig aftale om andet.

Ydelsesbeskrivelse for AAK-IT's basisydelser på det administrative netværk

- Personlige arbejdspladser med Citrix-adgang
- Klargøring af administrativt IT-udstyr
- Netværksprintere og lokale printere opkoblet i AAK-IT's netværk
- Postsystem
- Web servere og services

- Web master administration og udvikling
- Internetadgang med tilhørende sikkerhed
- Netværk med tilhørende infrastruktur, internt og eksternt □ Citrix og VMware
- Administration af telefoni, mobiltelefoni samt tablets jfr. bilag 8
- Brugeradministration
- Generel IT-support
- Software og softwareadministration
- Digitalisering □ Licensstyring
- Kontraktstyring af KMD-aftale
- Informationssikkerhed/GDPR
- IT-arkitektur
- Udvikling af ACADRE, teknisk, fagligt og brugeradministration samt uddannelse
- Posthåndtering og digital post
- Indkøb af IT udstyr der skal tilgå AAK-IT platform
- Webex Meeting og Webex Teams
- Indirekte brugersupport i forbindelse med tablets på omsorgsområdet (tablet hjælp kun til administratorer på omsorgsplatformen – kræver at IT-Afdelingen i god tid kender til evt. nye produkter, alt jfr. indgået aftale med Social og Sundhed)

Ydelsesbeskrivelse for AAK-IT basisydelser på det ikke administrative net

- Citrix klient til hjemmeopkobling – ingen anden support på hjemme pc'er. Der logges på med NemID/MitID.
- Der ydes ikke support på private printere/airprint
- Opdateringer af styresystemer foretages af brugeren
- IT-Afdelingen ændrer ikke på sikkerheden på styresystemer for at få Citrix til at virke. Dette er brugerens eget ansvar.
- IT-Afdelingen vurderer i de enkelte tilfælde, om det er muligt at få Citrix/Webmail til at virke på enheden. I modsat fald kan opgaven afvises □ Administration af telefoni og mobiltelefon, jfr. Bilag 8

Organisationsændringer

For at IT-Afdelingen kan sikre, at Active Directory (AD og ADFS i forhold til eksterne leverandører) og det elektroniske sags- og håndteringssystem Acadre hele tiden er up to date med organisationen, er det vigtigt, at arbejdspladsens ledere opretter en opgave i IT-Helpdesk, så snart de er informeret om kommende organisationsændringer.

Alle IT-brugere er oprettet i AD/ Identity Management IDM som udgør hele grundstrukturen for samtlige, der anvender kommunens it-systemer. Her er oplysninger om arbejdssted, kontaktinformationer og brugertype. Via AD'et bliver medarbejdernes rettigheder tildelt, herunder postgrupper, programmer, forvaltnings-

og afdelingsdrev, således at medarbejderne sikres adgange til de data, der er relevante for lige præcis dem.

Det samme gælder ESDH-systemet Acadre, hvor hver enkelt medarbejder skal kunne se lige præcis de sager og indskannet post, han eller hun har behov for. Hverken mere eller mindre. Ellers overholder vi ikke GDPR.

For at optimere processen omkring organisationsændringer foregår registrering af disse via proces-skema, så alle, der skal ændre i IT-systemerne, får alle relevante informationer. Proces-skemaet vil løbende blive optimeret. Organisationsændringer skal varsles i god tid, proces-kordinator vender tilbage med informationer om, hvornår en given organisationsændring kan gennemføres samt evt. udgifter hertil.

Hvor hurtigt yder AAK-IT service og support?

Bilag 1-4 beskriver responstiden og kriterier for de leverede ydelser. Derudover garanterer AAK-IT, at brugerne via SMS og via IT-Helpdesk systemet/Medarbejderportalen løbende kan finde oplysninger ved uregelmæssigheder på IT-systemerne.

Hvor hurtigt leverer AAK-IT nye pc'ere, printeropsætninger m.v.?

AAK-IT leverer nye pc'ere, skærme, opsætning af printere, servere og datakommunikationsudstyr til Aabenraa Kommunes organisation på bestilling. Udskiftning af stationære pc'ere samt skærme sker typisk med 5-års interval eller ved nedbrud. Den løbende finansiering heraf afholdes af AAK-IT, jfr. dog fordelingsnøglen til institutioner, hvor AAK-IT afholder udgiften fra 1 til 5 arbejdspladser alt afhængig af institutionsstørrelsen jfr. bilag 6. Alle andre bestillinger foretages på baggrund af det oplyste ean-nr.

Levering af nyt IT-udstyr til såvel pc-standardarbejdspladser, fælles IT-systemer samt til forretnings-specifikke systemer foregår efter aftale med AAK-IT ved bestilling via ITHelpDesk. Varebestillinger foretages løbende, og leverancetid afhænger af leverandøren/indkøbsaftaler. Indkøb af printere foregår ved, at slutbrugerne bestiller direkte hos leverandøren iflg. indkøbsaftalerne.

Herudover vedligeholder AAK-IT eksisterende pc'ere, skærme, printere og datakommunikationsudstyr, som allerede er i brug i Aabenraa Kommunes administrative netværk.

Som standard udleveres der én 24" skærm og en basiscomputer fra indkøbsaftalen. Ekstra skærm/e betales af afdelingen selv.

Den brugeroplevede funktionalitet

Selv om serverparken kører upåklageligt, kan brugeren opleve, at systemerne kører langsomt. Det kan skyldes mange forhold, såsom utidssvarende pc'ere, pc'ere hvor der er downloadet ikke-arbejdsrelaterede programmer, programmer der forstyrrer hinanden, dårlige opbyggede programmer etc.

Lokal pc:

AAK-IT vil forbedre den brugeroplevede funktionalitet ved en udskiftningsplan på pc'ere på 5 år.

Løbende udskiftninger vil være en fortsat proces for at sikre, at brugeroplevelsen holdes på et tilfredsstillende niveau.

Alle garanterede tider på pc-opstart forudsætter, at der arbejdes under en basisplatform defineret af AAK-IT, og at der ikke er installeret ikke godkendte programmer, film, musikfiler eller andet på den lokale pc. Ikke godkendte programmer, film m.v. bliver administreret via Admin By Request.

Pc'er der ikke lever op til MS sikkerhedskrav vil blive udelukket fra kommunens administrative netværk efter en periode.

Definition på standard opsætning vedlægges som bilag 5.

Citrix-plattformen

Der sikres løbende opdatering og automatisk oprydning af brugernes profil, som sikrer en hurtig tilgang til Citrix

For hver gang der ønskes nye programmer med krav om indbyrdes integration f.eks. til Acadre, Outlook eller anden integration, skal der særskilt tages stilling til integrationens påvirkning af svartiden via behandling i IT-visitationen.

Logintid:

Emne	Tid – gennemsnitlig pr. måned	Måling
Citrix – opstart (desktop er tilgængelig)	Maximalt 40 sekunder for en standardbruger*.	Statistikmodul

*GIS-arbejdspladser samt brugers opbevaring af filer, film m.v. på citrix-skrivebordet regnes ikke for standardarbejdsplads

Brugertilfredshed

AAK-IT vægter brugertilfredsheden højt og søger at yde dette med en kompetent og fleksibel tilgang.

Krav til programinstallation

For at sikre en stabil drift og en god brugeroplevelse installeres programmer på ITplatformen efter ITIL proceduren Change.

Programinstallation skal være godkendt i IT-visitationsudvalget, inden det sættes i værk.

Proceduren sikrer, at installationen planlægges, og at der udarbejdes dokumentation. Proceduren sikrer endvidere, at der gennemføres en teknisk test og en brugertest af programmet, inden det sættes i drift. Den tekniske test og brugertesten skal sikre, at fejlbehæftede programmer ikke bliver installeret på drifts-plattformen.

Der er forskel i kravet til planlægning af installationen, afhængig af kompleksiteten i programmet. Nye programmer vil stille større krav til planlægning, dokumentation og test, end kendte programmer. Ved kendte programmer er der udarbejdet dokumentation, som ajourføres. Det gør planlægningen enklere.

Tidspunktet for installationen skal aftales med IT-Afdelingen. Installation af et program bestilles via en opgave i IT-Helpdesk.

Ny programinstallation kan opdeles i 2 kategorier:

- Grundplatformen, som tilbydes til alle og som naturligt drives in-house/lokalt.
- Specialprogrammer, evt. kombineret med database, der både kan drives inhouse/lokalt eller udliciteres.

Programmer til grundplatformen installeres og driftes som en del af AAK-IT's leverance.

Der er mulighed for drift af specialprogrammer, men her kalkuleres der med den reelle udgift i relation til serverplads, databaseplads etc. Kalkulationen er gennemsigtig, tilgængelig og afspejler kun den reelle omkostning.

Krav til programmer på Aabenraa Kommunes Citrix platform

Citrix platformen kan håndtere flere brugere samtidig.

□ Krav

- Programmet må ikke være beta
- Programmet skal fungere i Citrix-miljø
- Programmet skal være kompatibelt med ældre og fremtidige versioner Chrome browser
- Programmet skal som minimum kunne køre på .net 3.5 eller nyere
- Leverandøren skal sende en vejledning og kontaktperson, samt server- og kravspecifikationer:
 - krav til cpu-forbrug
 - krav til ram
 - krav til diskplads
 - krav til skærmopløsning
- Leverandøren skal sende dokumentation for, hvorledes programmet anvender brugerens profil.

Der henvises i øvrigt til **Bilag 12, IT-Rammearkitektur**.

IT-visitation

Antallet af henvendelser til IT-Afdelingen om assistance til at vurdere og rådgive organisationen i forhold til indkøb af nye IT-løsninger forud for nye IT-projekter vokser. Samtidig oplever IT-Afdelingen, at kravene til nye løsninger vokser i forhold til kompleksitet med nye sikkerhedsmæssige og arkitekturmæssige krav. Henvendelser til IT-Afdelingen afhænger ofte af, hvem man kender bedst eller tidligere har samarbejdet med – ligesom henvendelserne sker enten ved fysisk fremmøde, pr. telefon og via mail med eller uden dokumentation.

For at ensrette, hvordan nye IT-løsninger vurderes, og give en samlet vurdering, er der i IT-Afdelingen etableret en fælles IT-visitation, der bemannes med repræsentanter fra alle 4 enheder i IT-Afdelingen. Herudover deltager systemkoordinatorer fra forvaltningen ad hoc efter behov.

Der kan læses mere om IT-Visitationen på Medarbejderportalen.

Superbrugernes rolle (Fag- teknisk- og IT-superbruger)

Superbrugernes rolle er en væsentlig forudsætning som samarbejdspartner for AAKIT. Superbrugerne håndterer og dokumenterer den nære kontakt til brugerne og afklarer spørgsmål om den daglige brug af applikationerne.

For hurtigt at kunne agere på en evt. hændelse skal alle superbrugere være oprettet i Aabenraa Kommunes SMS løsning. De skal derudover abonnere på nyheder fra HelpDesk for at sikre løbende opdatering.

Superbrugernes rolle fremgår af Funktionsbeskrivelse for Superbrugere samt generel funktionsbeskrivelse af Systemkoordinatorer (**bilag 7 + bilag 7a**).

Hvilken IT-sikkerhed leverer AAK-IT?

AAK-IT opretholder et sikkerhedsniveau, der sikrer, at fysiske lokaliteter, netværk, systemer og alle andre ydelser, der leveres under denne aftale, er beskyttet i det nødvendige omfang.

AAK-IT skal i alle forhold angående udførelsen af ydelser i forbindelse med nærværende serviceaftale sikre overholdelse af Informationssikkerheden.

I den sammenhæng iagttager og indfrier AAK-IT relevante lovmæssige, herunder de sikkerhedsmæssige krav, der er en følge af gældende lovgivning, herunder GDPR, samt tilhørende bekendtgørelser.

Aabenraa Kommunes ledere har således ansvaret for at definere brugeres adgang og autorisation til behandling af data i IT-systemerne ud fra en vurdering af den enkelte brugers arbejdsmæssige behov. AAK-IT har ansvaret for det kontrolsystem, der styrer adgangen til IT-systemerne ved hjælp af brugeridentifikation og personlige adgangskoder, der samtidig skal fungere som brugernes sikring mod uberettiget mistænkeliggørelse efter eventuelle tilfælde af uretmæssig anvendelse af data (AD).

Fællesbrugere søges afskaffet, da dette ikke er foreneligt med GDPR (EU's persondataforordning) samt NSIS.

Herudover har AAK-IT installeret et antivirus-system for at sikre Aabenraa Kommune mod de gener og direkte skader, som et virusangreb kan forårsage.

Medarbejdere ved Aabenraa Kommune har pligt til at følge AAK-IT`s anvisninger på virusområdet ved konstaterede virusangreb eller mistanke herom.

Endelig sikrer AAK-IT, at der tages nødvendig backup af programmel og data på servere omfattet af denne aftale. Der tages ikke backup af lokalt gemte data på pc'ere. Backup lagres på anden location end AAK-IT.

Der er udarbejdet særskilt Beredskabsplan, som vedlægges som **bilag 10**.

Informationssikkerhed

Det er vigtigt, at alle medarbejdere holder sig orienteret om, hvorledes der skal ageres på platformen for at sikre, at der ikke sker utilsigtede hændelser eller datatab. I den forbindelse henvises til **Awareness**-filmene for Aabenraa Kommune på Medarbejderportalen

Oversigt over Awareness-film:

1. Introduktion til informationssikkerhed – medarbejdere
2. Introduktion til informationssikkerhed – ledere
3. Introduktion til phishingmails
4. Introduktion til ransomware
5. Introduktion til sikkerhed på mobile enheder
6. Introduktion til Acadre sikkerhed

[Link til introduktionsfilm på Medarbejderportalen:](#)

Aabenraa DataKvalitet

Aabenraa DataKvalitet er et system, der skal være med til at sikre, at Aabenraa Kommune lever op til reglerne om databeskyttelse.

Aabenraa DataKvalitet scanner på fildrev, i Outlook og i Acadre. Derfor er Aabenraa DataKvalitet i stand til at sammenholde filer, der ligger på P-drevet, med den der ligger i Acadre og på den måde gøre opmærksom på, hvis der skulle være dubletter. Lige som Aabenraa DataKvalitet også finder alle de filer med CPR-numre, der ligger på P-drevet, G-drevet eller i Outlook.

Scanningen foregår hver nat, og der vil hver morgen/formiddag blive udsendt en mail til de medarbejdere, der har nye observationer. Mailen indeholder et link til medarbejderens eget oversigtsbillede med listen over vedkommendes observationer. Herefter er det nemt for den enkelte medarbejder at gennemse de fundne filer/dokumenter og få ryddet op i dem, hvis det er nødvendigt.

MOCH e-læring

Aabenraa Kommunes e-læringsplatform hedder ikke længere Wombat, men MOCH. MOCH indeholder træningsmoduler der omhandler GDPR, Cyber- og informationssikkerhed og god forvaltningspraksis. IT administrerer de to førstnævnte og medarbejdere vil stifte bekendtskab med det i løbet af året. Foruden de tre nævnte moduler giver MOCH også mulighed for at tilføje egne moduler, både indkøbte hos andre der er lavet efter SCORM standarden (den mest udbredte) eller egenudviklede, hvis man har mod på det. Administrationen af nye moduler er placeret i den afdeling, der ønsker at benytte sig af det.

SecureISMS

SecureISMS er Aabenraa Kommunes system til ledelse af informationssikkerhed. Heri bliver der blandt andet udarbejdet risikorapporter til revisionen, informationssikkerhedspolitik og informationssikkerhedsregler.

Sikkerhedshændelser

En sikkerhedshændelse kan være hvad som helst, der har betydning for fortroligheden, integriteten eller tilgængeligheden til personoplysninger. F.eks. hvis du får sendt en mail med personoplysninger til en forkert modtager eller glemmer nogle dokumenter med personoplysninger et sted, hvor andre har adgang til dem. Opstår der en sikkerhedshændelse, skal der udfyldes en hændelseslog. [Hændelsesloggen udfyldes via Medarbejderportalen](#) se også **Bilag 11a**.

Bilag 1

AAK-IT har følgende servicemål for håndtering af henvendelser ved fejl/problemer i installationer, som kan løses af AAK-IT selv. Leverancer fra eksterne leverandører vil altid afhænge af pågældende aftale.

Der tages forbehold for tilgængelighed på ekstern drevet løsning, herunder afhængige eksterne systemer, der integreres til.

Målinger for afhjælpning af fejl indeholder ikke brugerens svartider.

Meldinger og tilbagemeldinger fra ITAfdelingen i forbindelse med fejlrettelse/ Problemløsning efter responstid	Prioritet	Reaktionstid		Tilbage melding *		Afhjælpnings-tid
		For Pc'er og print	For systemer	Første gang	Løbende	Resultatmål
	1 kritisk	Se niveau 3 middel	1 time Fejlretning påbegyndes inden for aftalt tid og fortsættes uafbrudt til service er genetableret	Kvittering for modtagelse sendes straks via IT-Helpdesk. Første tilbage melding: Inden 1 time fra sag er registreret	Hver gang der er fremd rift og senest efter 3 timer eller efter aftale	98 % af alle kritiske fejl skal afhjælpes inden for 1 døgn. Alle kritiske fejl søges afhjulpes inden for 3 dage.
	2 høj	Se niveau 3 middel	3 timer Fejlretning påbegyndes inden for aftalt tid og fortsættes uafbrudt til service er genetableret	Kvittering for modtagelse sendes straks via IT-Helpdesk. Første tilbage melding: Inden 2 timer fra sag er registreret	Hver gang der er fremd rift og senest efter 8 timer eller efter aftale	98 % af alle fejl skal afhjælpes inden for 2 døgn. Alle fejl søges afhjulpes inden for 4 dage.
	3 middel	8 timer Fejlretning påbegyndes inden for normal arbejdstid	8 timer Fejlretning påbegyndes inden for normal arbejdstid	Kvittering for modtagelse sendes straks via IT-Helpdesk. Første tilbage melding: Inden 8 timer fra sag er registreret	Efter aftale	70 % af alle sager løses inden for 5 arbejdsdage 98 % af alle sager løses inden for 30 arbejdsdage
	4 lav	Aftales	Efter aftale	Kvittering for modtagelse sendes straks via IT-Helpdesk. Første tilbage melding: Inden 24 timer fra sag er registreret	Efter aftale	70 % af alle sager løses inden for 10 arbejdsdage 98 % af alle sager løses inden for 40 arbejdsdage

AAK-IT opererer med følgende 4 fejl-/problemtyper:

Prioritet	Beskrivelse
Kritisk	Brugere er forhindret i at få adgang til et forretningskritisk IT-system eller IT-systemkompleks, dvs. IT-systemet/IT-systemkomplekset er utilgængeligt /"nede" for disse brugere.
Høj	Alle eller en større gruppe af brugere (ca. 25%) er forhindret i at få adgang til visse funktionaliteter/IT-services i et IT-system., Eks.: Acadre eller GIS kan ikke tilgås
Middel	En enkelt bruger eller enkelte brugere er forhindret i at få adgang til et IT-system. Eks.: Fagsystem eller print kan ikke tilgås
Lav	En mindre fejl/et mindre problem, der ikke hindrer systemdriften. Eks.: En dokumentationsfejl, eller en forkert tekst.

*Inden for IT-afdelingens normale åbningstid

Bilag 2

DRIFT:

Hvad lover AAK-IT ifm. driften af de forretningskritiske systemer.

AAK-IT basisydelser/fælles systemer AAK-IT			
Drift. Mandag – onsdag kl. 07 – 16.00 torsdag kl. 07 – 17.00 Fredag kl. 07.00 – 14.00			
Systemnavn	Oppetidsgaranti	Åbningstider	Dokumentation
Filservere og printservere el. lign.	Ingen oppetidsgaranti, men AAK-IT overvåger serverne og håndterer alvorlige fejl/problemer som prioritet 1/Kritiske opgaver.		
Citrix og VMware	Ingen oppetidsgaranti, men AAK-IT overvåger serverne og håndterer alvorlige fejl/problemer som prioritet 1/Kritiske opgaver.		.

AAK-IT basisydelser/fælles systemer AAK-IT Drift. Mandag – onsdag kl. 07 – 16.00 torsdag kl. 07 – 17.00 Fredag kl. 07.00 – 14.00			
Sikker mail og fællespostkasse	Der tilstræbes en opetid på 98,5 %, svarende til at systemet kun må være utilgængeligt i 2,64 timer pr. mdr. *Der tages forbehold for tilgængelighed på ekstern drevet løsning, herunder afhængige eksterne systemer, der integreres til.		Der kan til enhver tid trækkes statistik via Logiva/SignFlow
Medarbejderportalen	Der tilstræbes en opetid på 98,5 %, svarende til at systemet kun må være utilgængeligt i 2,64 timer pr. mdr. *	Overvåges. Mandag – onsdag kl. 07 – 16.00 Torsdag kl. 07.00 – 17.00 Fredag kl. 07.00 – 14.00 på arbejdsdage	Statistik udtræk pr. kvartal. Ellers efter behov. Overvåges af Driften.
Internetadgang	Der tilstræbes en opetid på 98,5 %, svarende til at systemet kun må være utilgængeligt i 2,64 timer pr. mdr. *	Mandag – onsdag kl. 07.00 – 16.00 Torsdag kl. 07.00 – 17.00 Fredag kl. 07.00 – 14.00 på arbejdsdage	Statistik udtræk pr. kvartal. Ellers efter behov
LAN/WAN netværk inkl. domain server	Der tilstræbes en opetid på 98,5 %, svarende til at systemet kun må være utilgængeligt i 2,64 timer pr. mdr. * Der tages forbehold for eksterne nedbrud	Overvåges Mandag – onsdag kl. 07.00 – 16.00 Torsdag kl. 07.00 – 17.00 Fredag Kl. 07.00 – 14.00 på arbejdsdage	Statistik udtræk pr. kvartal. Ellers efter behov

AAK-IT basisydelser/fælles systemer AAK-IT Drift. Mandag – onsdag kl. 07 – 16.00 torsdag kl. 07 – 17.00 Fredag kl. 07.00 – 14.00			
KMD-systemer generelt	Ingen opetidsgaranti, idet KMD ikke selv leverer en sådan. Særskilt SLA med KMD på koncernIT delen.		
Datalinjer	6 uger (leverandørafhængigt)		

98,5 % opetid er valgt ud fra normal standard for opetid i IT-kontrakter.

Kritiske systemer omfattet af rådighedsvagten Rådighedsvagt. Mandag – onsdag kl.16.00 – 07.00, torsdag 17.00 – 07.00 fredag –14.00 til mandag 07.00			
Systemnavn	Oppetidsgaranti	Åbningstider	Dokumentation
Signaturgruppens lokal IdP pakke	Der tilstræbes en opetid på 98,5%, svarende til at systemet kun må være utilgængelig i 2,64timer pr. mdr. **	Overvåges man. – søn. kl. 00.00 – 24.00 alle dage. Der er etableret 24-7 driftsvagt v/ Signaturgruppen	24-7 driftsvagt håndbog fra Signaturcentrallen

Kritiske systemer omfattet af rådighedsvagten Rådighedsvagt. Mandag – onsdag kl.16.00 – 07.00, torsdag 17.00 – 07.00 fredag –14.00 til mandag 07.00			
Outlook	Der tilstræbes en opetid på 98,5 %, svarende til at systemet kun må være utilgængeligt i 10,95 timer pr. mdr. **	Overvåges man.-søn. kl. 00.00 – 24.00 alle dage alene i sammenhæng med driften af kritiske systemer	Statistik udtræk pr. kvartal. Ellers efter behov
IP-telefonisystemet	Der tilstræbes en opetid på 98,5 %, svarende til at systemet kun må være utilgængeligt i 10,95 timer pr. mdr. **	Overvåges mansøn kl. 00.00 – 24.00 alle dage alene i sammenhæng med driften af kritiske systemer.	Statistik udtræk pr. kvartal. Ellers efter behov
Acadre	Der tilstræbes en opetid på 98,5 %, svarende til at systemet kun må være utilgængeligt i 10,95 timer pr. mdr. **	Overvåges man. – søn. kl. 00.00 – 24.00 alle dage	Statistik udtræk pr. kvartal. Ellers efter behov
DUBU	Der tilstræbes en opetid på 98,5 %, svarende til at systemet kun må være utilgængeligt i 10,95 timer pr. mdr. **Der tages forbehold for tilgængelighed på eksternt drevet løsning, herunder afhængige eksterne systemer, der integreres til.	Overvåges man. – søn. kl. 00.00 – 24.00 alle dage	Statistik udtræk pr. kvartal. Ellers efter behov

*beregning er udført således: 44 timer = arbejdsuge inden for normal arbejdstid 07.00-16.00, torsdag kl. 07.00-17.00 og fredag 07.00-14.00. 1 mdr. er 4 arbejdsuger $44*4=176*1,5\%=2,64$ timer. Der måles over et gennemsnit på 3 måneder.

** beregning er udført således: $24*365/12=730*1,5\%=10,95$. Der måles over ét gennemsnit pr. måned.

I forbindelse med planlagt nedlukninger af systemerne forpligter AAK-IT sig til at varsle nedlukningerne på Medarbejderportalen 5 dage før en eventuel aktivitet.

Servicevinduer fastlægges fleksibelt afhængig af brugerkræds og hvilke systemer, der berøres.

Kritiske og uopsættelige opdateringer er undtaget herfra.

Forvaltningerne skal sikre, at der er nødprocedure ved fejl på kritiske systemer (risikovurdering og beredskabsplanlægning).

Ved evt. driftsstop på kritiske systemer i dagtiden udsendes der SMS til de, der måtte ønske det. Tilmelding til SMS foregår via Medarbejderportalen. Derudover informeres via Nyheder på IT-Helpdesk og Informationer fra HelpDesk på Medarbejderportalen, som der kan abonneres på.

Bilag 3

HelpDesk:

Hvad lover AAK-IT i forbindelse med den direkte servicering af brugerne

Opgavetyperne varierer meget.

De væsentligst nævnes nedenfor:

Systemnavn	Leveringstid	Åbningstider	Dokumentation
AAK-IT HelpDesk, basis		AAK-IT HelpDesk: Mandag – onsdag kl. 07.00 – 16.00 torsdag kl. 07.00 – 17.00 Fredag kl. 07.00 – 14.00	Åbningstid og vagtaftaler
Opgaveløsning /basis	Der tilstræbes at 85 % af opgaverne er løst inden for 30 arbejdsdage, heraf 75 % inden for 10 arbejdsdage		Statistik årligt. Ellers efter behov
Oprette, ændre, rotere, og nedlægge brugere jfr. processkema i IT-Helpdesk	10 dage ved ny oprettelse. Kan dog først påbegyndes når der er modtaget dokumentation fra lønkontoret.* Rokering kan dog først begynde, når rokeringsdatoen er nået.		Efter behov
Låse brugere op eller ændre password i AD og KMD	Straks beskeden modtages		
Pc-anskaffelser	Anskaffes jfr. indkøbsaftalerne		
iPpad hjælp	Der henvises til bilag 8. Fysisk reparation/udskift ning er leverandørafhængig.		

Systemnavn	Leveringstid	Åbningstider	Dokumentation
Bestillinger	Varen bestilles inden for 5 arbejdsdage -, kræver korrekt		Indkøbsportal statistik.
	bestilling. Leverancen er leverandørafhængig.		
Citrix Work At Home og VPN	Der henvises bilag 5a		
Hjemmeopkoblinger for byrådsmedlemmer	Fuld service		
Mobiltelefoner	Bestille mobiltelefoner jfr. bestillinger IT-Helpdesk **		Regneark med telefoner/abonement vedligeholdes løbende

Beregningen af den givne ydelse er fratrukket den tid som brugeren bruger på at give svar tilbage. Det samme er gældende ved leverandørafhængige opgaver.

Der er aftalt indirekte brugersupport i forbindelse med tablets på omsorgsområdet (tablet hjælp til administratorer på omsorgsplatformen- kræver at IT-Afdelingen i god tid kender til evt. nye produkter).

*Endelig leveringstid afhænger af procesopgavens omfang.

**Følgende styresystemer kan anvendes:

- Android
- Apple iOS

Krav til version af styresystem ændres løbende i forhold til udviklingen. Der foreligger en liste over, hvilke telefoner AAK-IT anbefaler. [Listen ligger på Medarbejderportalen](#):

Bilag 4

Digitalisering

Hvad lover AAK-IT i forbindelse med web og udviklingsopgaver.

Systemnavn	Opgaveløsningen	Frister	Dokumentation
Hjemmeside	En veldreven, responsiv og opdateret hjemmeside. Uddannelse af webredaktører. I større udviklingsopgaver inddrages WRU.	Løbende opdatering af de sider AAK-IT bærer ansvar for. Herunder også forsiden.	Feedback modul samt dashboard til webredaktører. KPI på nye tiltag efter behov/strategi.
Institutionssider	Drift og opdatering af ca. 60 institutionssider	Løbende	Feedback modul samt dashboard til webredaktører.
Medarbejderportal	Et veldrevet og opdateret intranet. Uddannelse af web-redaktører. I større udviklingsopgaver inddrages WRU.	Løbende opdatering af de sider AAK-IT bærer ansvar for	Feedback modul samt KPI på nye tiltag efter behov/strategi
ACADRE system Acadre	Løbende vedligehold og opgradering af Acadre samt brugeradministration.	Leverandørfølgende	Lederne og de ACADRE-ansvarlige samt Byråds- og Direktionssekr.. har adgang til dokumentation via Power BI og DataKvalitet
ISO 27001/Informations - sikkerhed samt awareness kampagner	Løbende opfølgning for at sikre et tilfredsstillende sikkerhedsniveau.	Følger beslutning i Informations sikkerhedsudvalg	Informationssikkerhedsudvalget. Lederne og systemkoordinatorerne har adgang til dokumentation via Power BI og DataKvalitet

Systemnavn	Opgaveløsningen	Frister	Dokumentation
Fælles kommunal/fælles offentlig digital strategi samt kommunens strategier	Ansvarlig for forankring af Den Digitale Strategi	Følger delhandleplanerne	Behandles løbende i Den digitale Styregruppe
Digital post	Administration og udvikling af digital post	Løbende	e-Boks administrationsmodul SignFlow
Rammearkitektur	Sikre forankring af rammearkitekturen i Aabenraa Kommune	Fremgår af Bilag 12	Behandling i DDS
Monopolbrudsorganisation	Sikre en succesfuld overgang til nye KOMBIT løsninger	KOMBITS tidsplan for overgang til nye løsninger	Behandling i DDS
Diaform+/XFlowblanketløsning	Blanketter til brug for dialog med borgerne og brugere		
DynamicTemplate Skabelonløsning	Skabeloner til brug for arbejdet i fagsystemerne		

Licensstyring

Licensstyring	Sikre at Aabenraa Kommune overholder licensreglerne.**	Løbende licensregnskab og nødvendig udkontering	Licensregnskab **
---------------	--	---	-------------------

** Vær opmærksom på, at lokalt installerede programmer er omfattet af en licensregel. Programmer der installeres gratis i en privat version, er næsten altid omfattet af licensbetaling, når de bruges virksomhedsrelaterede.

Bilag 5

Standardopsætning af pc med Windows

AAK-IT leverer stationære og bærbare pc'er iflg. SKI's indkøbsaftale. Pc'erne bruges primært til Citrix.

Der kan være brugerspecifikke krav til typer af software, som gør, at der må anskaffes anden hardware.

Pc'en er installeret med styresystemet Windows 10, eller nyere.

Der er installeret følgende programmer:

1. Antivirus og Antispam, samt firewall
2. Sikkerhed på netkort opsat til 802.1x
3. Licensagent
4. Citrix klient
5. Netclean – (Børnepornofilter)
6. Google Chrome
7. Admin By Request
8. Bitlocker
9. Any connect

Øvrige programmer bestilles særskilt.

Er pc'en den primære pc, er udgiften til Office licensen licenseret sammen med Citrix.

Bruger du flere pc'ere og har brug for Officepakken her også, vil der være en udgift til licenser til Officepakken, som skal betales af pågældende institution / afdeling / forvaltning.

Sikkerheden på Windows pc'ere styres via policies. Der sendes løbende Windows opdateringer.

Pc'ere der anvendes på Aabenraa Kommunes administrative net navngives på følgende måde:

- DSK-"xxxxx" for stationære pc'ere.
 - LAP-"xxxxx" for bærbare pc'ere.
 - TAB-"xxxxx" for hybrid bærbare
- "xxxxx" er lig med serienummer på pc'en.

Pc'ere der anvendes udenfor Aabenraa Kommunes administrative net navngives på følgende måde:

- E-DSK-"xxxxx" for stationære pc'ere.

- E-LAP-"xxxxx" for bærbare pc'ere.
 - E-TAB-"XXXXX" for hybrid bærbare
- "xxxxx" er lig med serienummer på pc'en.

Bilag 5a

VPN (virtuel privat netværk) adgang til Citrix på bærbare pc, Tablets og MacBooks.

Aabenraa Kommune tilbyder adgang til kommunens Citrix-løsning på det administrative netværk via en VPN forbindelse. Forbindelsen oprettes via programmet Cisco Anyconnect og de rigtige rettigheder i AD (active directory).

Udstyret skal opfylde følgende krav:

Bærbare computere:

- Skal være købt gennem IT-Afdelingen til administrativ brug
- Skal have kommunens sikkerhedsprogrammer installeret, antivirus, firewall mm. (disse installeres i forbindelse med opsætning af IT-Afdelingen) - Styresystem skal kunne opdateres til [kommunens aktuelle version](#)

iPad:

- Skal være købt gennem IT-Afdelingen til administrativ brug
- Skal have et sikkerhedscertifikat fra kommunen installeret (Installeres i forbindelse med bestillingen af VPN til iPad).
- Styresystem skal kunne opdateres til [kommunens aktuelle version](#)

MAC (Apple computer):

- Skal være købt gennem IT-Afdelingen.
- Skal have kommunens antivirus program (Cisco secure client) installeret. - Styresystem skal kunne opdateres til [kommunens aktuelle version](#)

VPN bestilles i en procesopgave. OBS det kræver en Office licens til hver enhed der har VPN installeret, det bestilles automatisk i procesopgaven.

Bilag 6

Servicering af institutioner

På institutionsniveau tildeles der et antal arbejdspladser, alt efter institutionens størrelse, hvor en lille institution serviceres med **1 til 2** administrative arbejdspladser op til en stor institution, der serviceres med op til **5** arbejdspladser.

Disse arbejdspladser er omfattet af samme servicering som alle administrative arbejdspladser og indgår også i udskiftningsintervallet på ca. 5 år.

Det står selvfølgelig institutionen frit at tilkøbe flere arbejdspladser. Dette sker i samarbejde med IT-afdelingen og ønskes disse arbejdspladser serviceret, faktureres disse i henhold til gældende regelsæt baseret på begning fra SKI, hvor en fuldt etableret arbejdsplads i 2006-priser beregnes til 9.200 kr. Heri er dog beregnet Office-licens, som der er betalt særskilt for. Derfor vil beløbet falde til **7.258 kr. pr. pc** (9.200 kr. -1.942 kr.) i 2006-priser.

Beløbet til årlig drift reguleres årligt med virkning fra 1. januar på basis af udviklingen i det af DS offentliggjorte nettoprisindeks for oktober måned. Første regulering fandt sted 1. januar 2008.

Beløbet bliver graderet, hvis følgende betingelser er opfyldt:

- Der er tilknyttet egen superbruger til institutionen
- Institutionen er fysisk samlet på ét sted
- Institutionen har over 25 pc'er.

Er disse betingelser opfyldt reduceres priser med 33 %.

Prisberegning:

2015=100=8.523

Okt. 2022 = 117,7

Pris ved opkrævning forår 2023 pr. pc 10.032,- kr.

Definition på lille og stor institution Lille

institution er:

Daginstitutioner, vuggestuer, SFO'er m.m. - hvor det typisk kun er lederen og eventuelt souschefen, der har adgang til it-systemer.

Stor institution er:

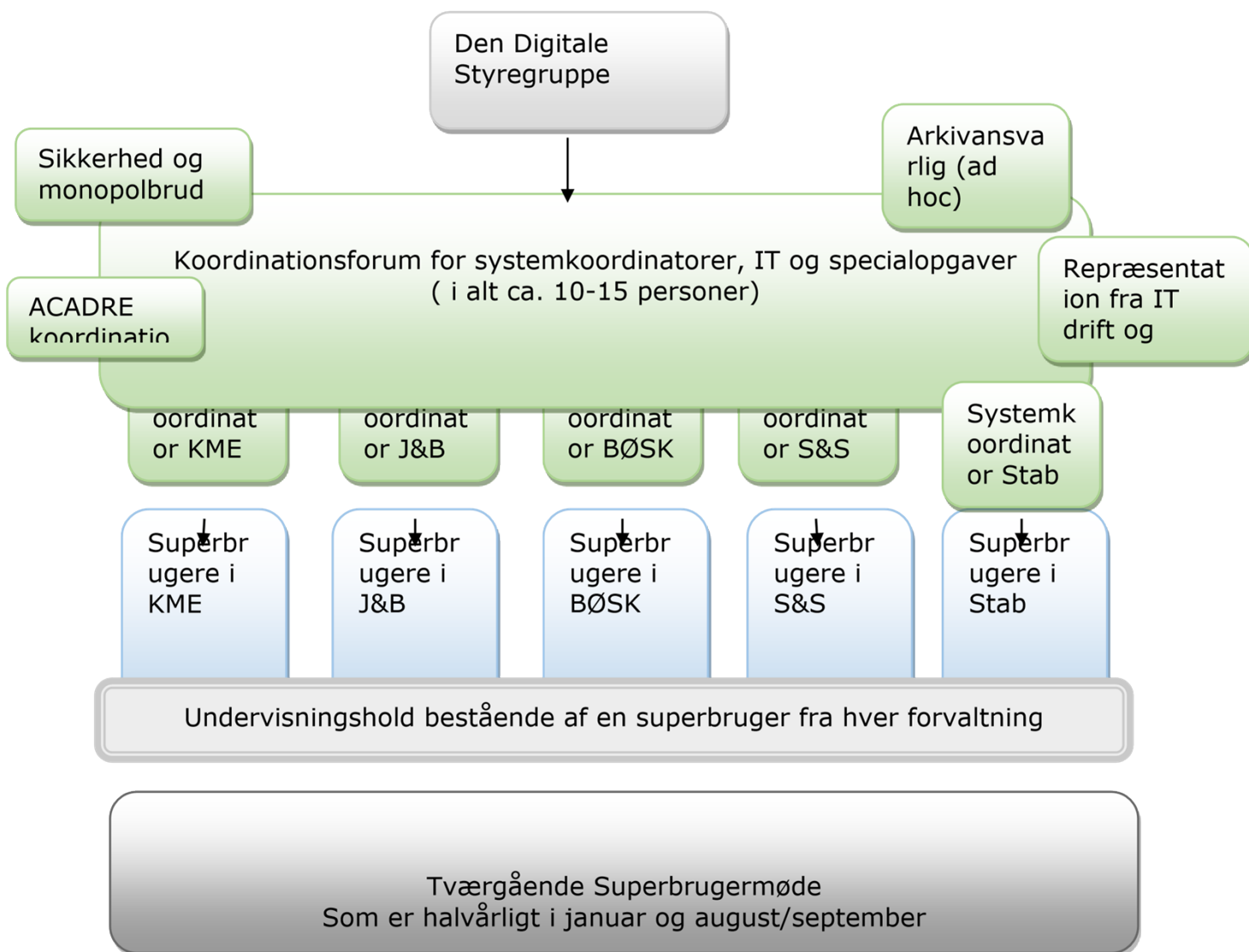
Skoler, plejehjem, specialinstitutioner, biblioteker, materialegårde m.m., hvor der som oftest, er ansat personale til det administrative arbejde.

Bilag 7

Funktionsbeskrivelse for Superbruger pr. 1-6-2017

En samlet fokus både på fagsystemer og ACADRE

Direktionen har i juni 2017 godkendt nedenstående organisation for superbrugere og Systemkoordinatorer.



Det er vigtigt at fastslå, at forslaget er en hjælp og løft til fagforvaltningerne, og at der på ingen måde er tale om opgaveglidning fra IT. IT varetager præcis de samme roller som i dag.

På næste side forklares rollerne:

Den Digitale Styregruppe:

Har samme rolle som i dag, øverst ansvarlig for at der er udpeget en superbrugerorganisation

Systemkoordinatorer

Der udpeges en koordinator for hver forvaltning, hvis opgave er at være tovholder for systemer og superbrugere på tværs af forvaltningen. Det vil eksempelvis sige, at systemkoordinatoren koordinerer, videns deler og projekterer. Det antages, at der holdes forvaltningsvise superbrugermøder. Systemkoordinatoren forventes at være en fuldtidsstilling. Systemkoordinatoren sikrer kontakten til IT, således at IT får en fast

gruppe af kontaktpersoner. Systemkoordinatoren antages også at være acadre-ansvarlig.

Koordinationsforum for systemkoordinatorer, IT og specialopgaver:

Her samles de forskellige forvaltningers systemkoordinatorer sammen med acadre, IT, arkivansvarlige, sikkerhed og monopolbrud. Mødeinterval foreslås til hver 2. måned***. Forummet vælger selv formandsskab. Koordinationsforrummet refererer til DDS og kan forelægge sager hertil.

Superbrugere i forvaltningerne Forvaltningen vurderer og sammensætter selv det antal superbrugere, der måtte være nødvendig i samspil med forvaltningens systemkoordinator, og den enkelte forvaltning definerer selv arbejdsområdet. Ressourcevurderingen foregår i den enkelte forvaltning. Er der i forvaltningen store komplekse og/eller integrerede IT fagsystemer, anbefales at forvaltningen er opmærksom på, at der kan være behov for en ekstra systemkoordinator, som har sit fokus på et sådant IT system. Forventningen til fag- superbrugere i forvaltningerne er, at de deltager i kompetenceudvikling/undervisning af kollegaer, herunder nye medarbejdere. Endvidere at de er med til at sikre en god udrulning ved eksempelvis systemopdatering og være opmærksomme på, at datadisciplinen opretholdes, så systemerne sikres valide data. Forvaltningen introducerer selv kommende superbruger, men kan hente hjælp i IT til introduktion på de områder, hvor IT er systemansvarlig.

Tekniske superbrugere

Superbrugere honoreres efter forhåndsftalen mellem Aabenraa Kommune og HK pr. 1.1.2015 Ønsker forvaltningen tekniske superbrugere, tilbyder IT introduktion hertil.

Superbruger på institutioner

Der findes spredte superbrugere på institutionsniveau, nogle er registrerede, andre ikke. Forvaltningen sikrer selv, at disse indgår formelt i forvaltningens organisation.

Undervisere

Fra hver forvaltning udpeges en superbruger, der kan indgå i et fælles undervisningskorps primært i relation til Acadre, men kan selvfølgelig også indgå

i forvaltningens korps af undervisere i relation til større forvaltningssystemer.

I forbindelse med Acadre undervisning er der i 2013 tildelt 22.838 (13-priser) til hhv. KME, S&S samt P&L som kompensation for tiden til undervisning. Der sikres tilsvarende beløb til J&B samt BØSK via Acadre budgettet.

Tværgående superbrugermøde Faciliteres som i dag af IT med 2 årlige møder, hvor der orienteres bredt. Den nye konstruktion med fælles forum skal sikre, at de nuværende 2 møder er dækkende

IT afdelingen

IT's opgave varetagelse ændrer sig ikke. SLA'en med dens beskrivelse af IT's opgaveløsning vil stadigvæk være den samme og IT står til rådighed med samme, normering på acadre siden.

Med den forslåede organisering styrkes superbrugerne i de enkelte forvaltninger med en koordinerende funktion, som kan samle arbejdet i forvaltningerne. Den koordinerende funktion vil samtidig være kontaktperson mellem forvaltning og IT og Digitalisering.

Samtidig indbygges et "specialistforum", hvor forvaltningskoordinatorer kan udveksle ideer og information på tværs og med indspark fra arkiv, sikkerhed, monopolbrud og IT-drift.

Herved løftes forvaltningens ansvar for egen superbrugerorganisation, uden at væsentlig information fra IT og specialistområder mistes. Forvaltningen bliver således også ansvarlig for egen sårbarhed.

Bilag 7a

Beskrivelse af funktionen Systemkoordinator

Den 9. juni 2017 godkendte Direktionen en ny superbrugerorganisation, der indeholder funktionen Systemkoordinator. Efterfølgende har hver forvaltning udpeget én systemkoordinator.

Systemkoordinatoren medvirker til, at IT-løsninger anskaffes og anvendes, så de effektivt understøtter kommunens opgaveløsning. Det gøres ved at koordinere det arbejde, der skal igangsættes i forbindelse med digitaliseringsinitiativer, fx ved at

skabe sammenhæng mellem informationssikkerhed, IT-arkitektur og forretningsprocesser. Ved at indgå i en tæt dialog med IT-Afdelingen samt bidrage til kompetenceopbygning og vidensdeling i forvaltningen.

Systemkoordinatorens opgaver kan således bestå i:

- at skabe overblik over forvaltningens IT-systemer
 - at sikre ensartede sagsfremstillinger til IT-visitationen og Den Digitale Styregruppe
 - at indsamle og dele viden om digitaliseringsinitiativer i forvaltningen
 - at koordinere tværgående digitaliseringsinitiativer
 - at være sparringspartner for ledelse og medarbejdere i relation til digitalisering
 - at understøtte superbrugerne i deres aktiviteter
 - at oversætte forrettningens behov og IT's muligheder/begrænsninger
- Systemkoordinatorens konkrete opgaver, mandat og de ressourcer der tildeles, fastlægges i den enkelte forvaltning. Fx er systemkoordinatoren i to af fem forvaltninger også acadre-ansvarlig, mens systemkoordinatoren i fire af fem forvaltninger sidder i GDPR- projektgruppen.

Systemkoordinatorforum (SKF)

Der er etableret et Systemkoordinatorforum SKF, som har til formål at fungere som bindeled mellem de enkelte systemkoordinatorer og IT-afdelingen.

Ud over koordinatorene indgår ledelsesrepræsentanter fra IT-Helpdesk, IT-Drift og IT-Digitalisering, samt repræsentanter for IT-fagområderne, Informationssikkerhed, acadre og IT-arkitektur. SKF mødes hver anden måned***.

SKF er et dialogforum, hvor viden om IT-systemer, anvendelse af data og forretningsprocesser, deles. Og SKF er et koordinerende forum, der operationaliserer tværgående tiltag (defineret i Den Digitale Styregruppe) således, at en struktureret implementering understøttes. Forummet refererer til Den Digitale Styregruppe, og kan fremsende anbefalinger til Den Digitale Styregruppe.

SKF kan således vidensdele på tværs af forvaltninger og være sparringspartner for ITafdelingen og Den Digitale Styregruppe i forhold til fx.:

- principper for systemanskaffelse eller nye sikkerhedstiltag
- kommunikation til de forskellige ledelseslag, brugerne og superbrugerne om
- nye tiltag
- tilrettelæggelse af nye arbejdsgange og erfaringerne med dem
- metoder til anskaffelse og implementering af nye systemer
- kompetenceopbygning om it-anvendelse og digitalisering

De enkelte forvaltninger har udarbejdet mere udførlige opgavebeskrivelser for deres områder

***På mødet i SKF, 10-01-2019 er det besluttet at ændre intervallet af møder til 11 årlige møder, af 2 timers varighed.

Bilag 8

Support af mobiltelefoner, smartphones og iPad's

Der er konsekvent anvendt betegnelsen iPads. Vender udviklingen, tages dette op til en revurdering

Generelt gælder, at forud for henvendelse i IT-HelpDesk skal brugeren selv forsøge at håndtere opsætningen ud fra den dokumentation, som findes på Medarbejderportalen og i vidensbasen.

IT-afdelingen kan ikke garantere at kunne supportere alle de produkter, der efterhånden findes på markedet. Vi supporterer flg. styresystemer: Windows, Android og iOS. Der ydes kun support på mobiltelefoner/iPads bestilt via IT-Helpdesk.

IT-afdelingen vurderer løbende markedet, og hvis et nyt produkt hurtigt finder stor anvendelse, vil dette blive taget ind i porteføljen.

I forhold til Mobiltelefoner Der

ydes support på:

- Synkronisering med post og kalender
- Flytning af telefonabonnement til anden bruger – enheden skal være nulstillet af tidligere bruger, før IT kan opsætte til ny bruger.

Krav til brugen af telefon:

- Rent sikkerhedsmæssigt skal devicen være kodebehæftet.
- Lokale billeder, data og kontaktpersoner skal brugeren selv slette/flytte inden aflevering af telefon (telefonen skal nulstilles).

I forhold til iPads Der

ydes support på:

- Opsætning af kommunal mail
- Opsætning af forbindelse til mobilt bredbånd
- Hjælp til installation af kommunale apps Krav til brugen af iPads, m.v.:
- Rent sikkerhedsmæssigt skal devicen være kodebehæftet
- Devicen 0-stilles efter 10 mislykkede forsøg
- Devicen skal tyverimærkes med Aabenraa Kommune, hvis købet er gået gennem AAK-IT.
- Inden fratrædelse/overdragelse til anden bruger skal iPad være nulstillet

Bilag 9

Videomøder til brug af telefon/video konferencer

Aabenraa Kommune tilbyder løsninger til afholdelse af videomøder og -konferencer både internt mellem kommunens ansatte og med eksterne samarbejdspartnere.

AAK-IT tilbyder:

1. Cisco Webex der er et program til afholdelse af videomøder. Udgiften til licenser afholdes af IT-afdelingen.
2. Cisco Webex bruges som kommunikation til eksterne konsulenter og kollegaer. Webex indeholder et privat møderum med video. Udgiften til licenser afholdes af IT-afdelingen.

AAK-IT support:

- AAK-IT giver gerne demonstration af videoløsningen
- AAK-IT hjælper med oplæring i brug af løsningen
- AAK-IT udarbejder og opdaterer vejledning og lægger den tilgængelig for alle på Medarbejderportalen/Vidensbasen
- AAK-IT sikrer altid opdaterede løsninger

Cisco Webex afvikles på stationære PC'ere, bærbare PC'ere, smartphones og tablets.

Det er dog ikke et krav, at der er et webkamera/mikrofon knyttet til enheden for at deltage.

Dette er ikke et krav, Webex virker stadig uden webkamera.

Programmet skal bruges uden for Citrix lokalt, idet programmet kræver ekstra ressourcer som Citrix ikke kan levere, hvis mange brugere anvender video.

Brugen af Cisco Webex forudsætter, at brugeren er oprettet i AD.

AAK-IT hjælper med brugen af Cisco Webex.

AAK-IT kan ikke hjælpe med brugen af andre videosystemer så som Lync, Skype, Skype for business, Zoom eller tilsvarende.

Cisco Webex er i et sikkert netværk, og kan derfor bruges i forbindelse med følsomme persondata.

Vejledninger

Der ligger vejledninger til Cisco Webex i Vidensbasen, på Medarbejderportalen eller på deres egen hjemmeside på <https://www.webex.com/>.

Teknisk support

Har I brug for teknisk support eller oplæring, så læg en opgave ind i IT-Helpdesk. Ved akut behov for hjælp, ring på telefon 7827.

Bilag 10

Beredskabsplan for IT-Afdelingen ved Aabenraa Kommune

Indledning

Med baggrund i Aabenraa Kommunes generelle Beredskabsplan har IT-Afdelingen ud fra risiko og sårbarhedsanalysen ROS60 vurderet mulige trusler i forhold til afdelingen. Vurderingen er foretaget ud fra det udgangspunkt, at IT-Afdelingen er et serviceorgan, der skal sikre, at hele kommunens IT-forsyning så vidt muligt kan opretholdes.

Der tegner sig således et billede af, at der er behov for justeringer af eksisterende arbejdsgange for:

- *Planer samt uddannelse og øvelse ved IT-angreb
- *Uddannelse og øvelse ved IT-nedbrud

Planens formål og afgrænsning

Denne plan dækker IT-Afdelingen ved Aabenraa Kommune. Den afgrænses således til de ITmæssige funktioner som anvendes ved Aabenraa Kommune, og som er installeret i Aabenraa Kommunes bygninger.

Planens ejer, vedligeholder og godkendende instans

IT-chefen samt IT-driftsleder ved Aabenraa Kommune er de hovedansvarlige for planens vedligeholdelse. Planen godkendes sammen med den generelle Beredskabsplan for Aabenraa Kommune af Aabenraa Kommunes Byråd.

Distribution og opbevaring.

Planen distribueres på kommunens medarbejderportal. Derudover opbevares der et eksemplar i hjemmet ved hhv. IT-chefen, IT-driftsleder, leder af IT-HelpDesk samt leder af ITdigitalisering.

Beredskabets aktivering























Beredskabet kan aktiveres af kommunens overordnede ledelse samt IT-ledelsen.

Beredskabets træning

Der udarbejdes særskilt trænings – og testplan som aktiveres af IT-chefen og IT-driftsleder i fællesskab.

Hændelsesscenarier, der fordrer aktivering af beredskab

Der er identificeret 28 relevante trusler. Disse er efterfølgende rubriceret ud fra en risikovurdering, hvilket tegner følgende billede:

Trussel	Forebyggelse	Planer	Uddannelse og øvelse	Indsatskapacitet
IT-angreb				
Svigt i ITsikkerhed				
IT-nedbrud				
Organiseret kriminalitet				
Oversvømmelse /skybrud				
Strømafbrydelse				
Hedebølge				

Symbolforklaring:



Alt OK



Opmærksomhed påkrævet



Øvelse påkrævet.

Procedure for beredskabsaktivering.

Viser en trussel sig at blive til virkelighed, kontaktes i første omgang IT-Chefen og IT-driftslederen, der i samråd vurderer behovet for indkaldelse af ekstra mandskab, information til brugerne m.v.

Alt efter karakter og omfang tages beslutninger via telefon, hvor der også aftales om det kræver fysisk møde.

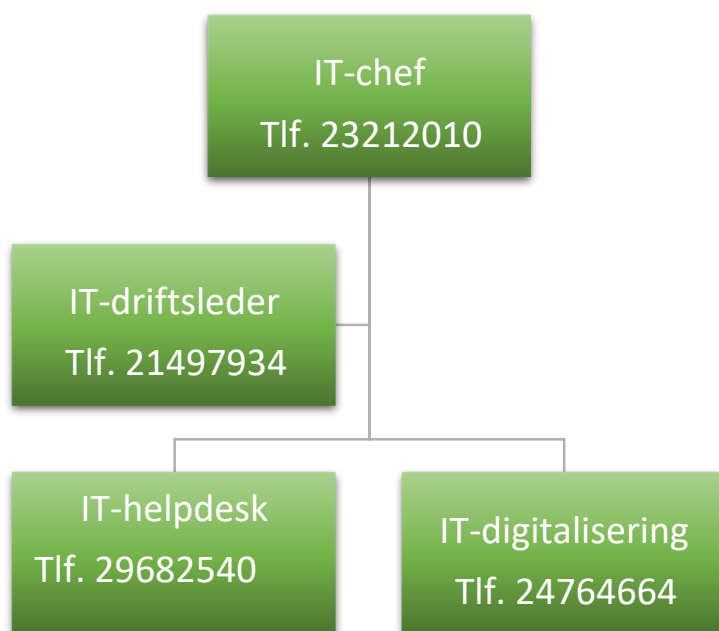
Ved fysisk møde vil mødestedet altid være Skelbækvej 2, lokale 20 (IT-Chefens kontor). Er denne adresse blokeret, er mødestedet Storegade 30 ved indgangen til serverrummet, 6200 Aabenraa.

Det er IT-chefens ansvar, oftest i samråd med IT-driftslederen, at vurdere skadens karakter og igangsætte afhjælpning. IT-driftslederen kan også på egen hånd igangsætte nødvendig afhjælpning med information til IT-chefen, så hurtigt dette er muligt.

I praksis vil det være enten en bruger eller IT-Afdelingen, der vil identificere et muligt nedbrud.

Ud over de i IT-beredskabsorganisationen nævnte kontakter kan IT-driftsvagten kontaktes.

Beredskabsorganisationen



Roller og ansvar

Det er IT-chefens ansvar, oftest i samråd med IT-driftsleder, at vurdere skadens karakter og igangsætte afhjælpning. IT-driftsleder kan også på egen hånd igangsætte nødvendig afhjælpning med information til IT-chefen så hurtigt dette er muligt.

I praksis vil det være enten en bruger eller IT-afdelingens 24/7/365 vagt der vil identificere et muligt nedbrud.

Ud over de i IT-beredskabsorganisationen nævnte kontakter kan IT-driftsvagten kontaktes.

Driftsvagt (i dagtimerne)
Skiftende numre i driften.
Viderestilles
fra helpdesk
73767827

Rådighedsvagt (uden
for normal arbejdstid)
Tlf. nr. 3063 2544

Beredskabsproces

1. Foretag skadevurdering.

Kontakt evt. nødvendige leverandører.

Hvis skaden er sket fra en udefra kommende aktør, skal det sikres, at bevismateriale tilvejebringes og lagres/gemmes forsvarligt.

Der foretages politianmeldelse.

2. Sæt beredskabet i kraft.

Indkald nødvendigt mandskab. Driftsvagten vil altid kunne indkaldes med kort varsel, dog skal der regnes med 1 time, idet der skal påregnes tid til transport mellem hjem og Skelbækvej 2.

3. Fastlæg retableringsstrategi.

Vurder om redundant løsning kan afhjælpe situationen.

4. Udarbejd og iværksæt handlingsplan.

Først sikres en plan for de systemer, der jfr. SLA er identificeret som kritiske.

Kritiske systemer			
Systemnavn	Oppetidsgaranti	Åbningstider	Dokumentation
Signaturgruppens lokal IdP pakke	Der tilstræbes en oppetid på 98,5%, svarende til at systemet kun må være utilgængelig i 2,64 timer pr. mdr. **	Overvåges man. – søn. kl. 00.00 – 24.00 alle dage. Der er etableret 24-7 driftsvagt v/ Signaturgruppen	24-7 driftsvagt håndbog fra Signaturcentrallen
Outlook	Der tilstræbes en oppetid på 98,5%, svarende til at systemet kun må være utilgængeligt i 2,64 timer pr. mdr. **	Inden for normal arbejdstid	Statistik udtræk hver måned
IP-telefonisystemet	Der tilstræbes en oppetid på 98,5%, svarende til at	Inden for normal arbejdstid	Statistik udtræk hver måned

Kritiske systemer			
	systemet kun må være utilgængeligt i 2,64 timer pr. mdr. **		
Acadre	Der tilstræbes en opetid på 98,5 %, svarende til at systemet kun må være utilgængeligt i 10,95 timer pr. mdr. **	Overvåges man. – søn. kl. 00.00 – 24.00 alle dage	Statistik udtræk pr. kvartal. Ellers efter behov
DUBU	Der tilstræbes en opetid på 98,5 %, svarende til at systemet kun må være utilgængeligt i 10,95 timer pr. mdr. **Der tages forbehold for tilgængelighed på eksternt drevet løsning, herunder afhængige eksterne systemer, der integreres til.	Overvåges man. – søn. kl. 00.00 – 24.00 alle dage	Statistik udtræk pr. kvartal. Ellers efter behov

5. Implementér nød-driftsløsninger.
Vurder om den redundante løsning kan afhjælpe situationen.
6. Retablér ramte miljøer.
Herunder med hensyntagen til de systemer, der jfr. SLA er identificeret som kritiske og som er omfattet af vagtordningen.
7. Normaliser arbejdsprocesser

I øvrigt henvises til den mellem Aabenraa Kommune og Aabenraa Kommunes ITafdeling indgåede Service Level Agreement (SLA), der definerer følgende servicemål:

Meldinger og tilbagemeldinger	Prioritet	Reaktionstid		Tilbagemelding		Afhjælpnings-tid
		For Pc'er og print	For systemer	Første gang	Løbende	Resultatmål

fra ITAfdelingen i forbindelse med fejlrettelse/ Problemløsning efter responstid	1 kritisk		1 time Fejlretning påbegyndes inden for aftalt tid og fortsættes uafbrudt til service er genetableret	Kvittering for modtagelse sendes straks via helpdesk. Første tilbagemelding: Inden 1 time fra sag er registreret	Hver gang der er fremdrift og senest efter 3 timer eller efter aftale	98 % af alle kritiske fejl skal afhjælpes inden for 1 døgn. Alle kritiske fejl søges afhjulpet inden for 3 dage.
	2 høj	8 timer	3 timer	Kvittering for modtagelse	Hver gang der	98 % af alle fejl skal
		Fejlretning påbegyndes inden for normal arbejdstid	Fejlretning påbegyndes inden for aftalt tid og fortsættes uafbrudt til service er genetableret	sendes straks via helpdesk. Første tilbagemelding: Inden 2 timer fra sag er registreret	er fremdrift og senest efter 8 timer eller efter aftale	afhjælpes inden for 2 døgn. Alle kritiske fejl søges afhjulpet inden for 4 dage.
	3 middel	Op til 3 arbejdsdage	8 timer Fejlretning påbegyndes inden for normal arbejdstid	Kvittering for modtagelse sendes straks via helpdesk. Første tilbagemelding: Inden 8 timer fra sag er registreret	Efter aftale	70% af alle sager løses inden for 5 arbejdsdage 98% af alle sager løses inden for 30 arbejdsdage
	4 lav	Aftales	Op til 3 arbejdsdage	Kvittering for modtagelse sendes straks via helpdesk. Første tilbagemelding: Inden 24 timer fra sag er registreret	Efter aftale	70% af alle sager løses inden for 10 arbejdsdage 98 % af alle sager løses inden for 40 arbejdsdage

AAAK-IT opererer med følgende 4 fejl-/problemtyper:

Prioritet	Beskrivelse
Kritisk	Brugere er forhindret i at få adgang til et forretningskritisk IT-system eller IT-systemkompleks, dvs. IT-systemet/IT-systemkomplekset er utilgængeligt /"nede" for disse brugere.
Høj	Alle eller en større gruppe af brugere (ca. 25%) er forhindret i at få adgang til visse funktionaliteter /IT-services i et IT-system., Eks. Acadre eller GIS kan ikke tilgås.
Middel	En enkelt bruger eller enkelte brugere er forhindret i at få adgang til et IT-system. Eks.: Fagsystem eller print kan ikke tilgås.
Lav	En mindre fejl/et mindre problem, der ikke hindrer systemdriften, f.eks. en dokumentationsfejl eller, en forkert tekst..

Politik for beredskabet □ Overordnet beredskabsstrategi

Denne plan er en delplan af den overordnede Beredskabsplan

□ Kommunikation

Hændelse vil blive kommunikeret ud på Medarbejderportalen og IT-Helpdesk

Bilag

□ **Oversigter over netværk og systemer** Dokumentation

ligger i elektronisk form på:

1. Netværket
2. Ekstern harddisk

Kommunikationsplan

I tilfælde af aktivering af beredskabsplanen vil der være et behov for at informere om hændelsen, og de konsekvenser den måtte have. Det er ledelsens opgave, at vurdere, hvem der skal informeres ved den enkelte hændelse, ligesom hændelsen også kan have indvirkning på, hvilke(n) kommunikationskanal(er), der skal benyttes. Den primære grund til at informere, er at skabe ro på situationen samt at kunne tage nogle af de mange spørgsmål i opløbet for at lette en evt. telefonstorm på Helpdesk. Ligesom en klar og præcis kommunikation også giver indtryk af, der er styr på tingene.

Hvem der skal informeres, tager ledelsen stilling til i den pågældende situation. Grupperne, de skal vurdere på, er følgende:

- Internt ○ Brugere ○ Omstillingen
 - Direktionen
- Eksternt ○ Borgere
 - Pressen

Ligeledes skal mængden af information afstemmes i ledelsen, men normalt vil fordelingen være som følger

- Internt ○ Årsag til nedbrud ○
Forventet nedetid ○ Næste statusopdatering kl.
 - Hvilke forholdsregler kan/bør man tage
- Eksternt ○ At der er et nedbrud ○
Forventet nedetid ○ Næste statusopdatering kl.

Det er naturligvis situationen, der afgør, hvad der giver mening at informere omkring, og i nogle situationer giver det mening at give mere information end ovenstående liste. Det vil altid være ledelsen, der afgør dette.

Det er vigtigt at informationerne kommer ud hurtigst muligt – særligt internt for at undgå telefonstorm i Helpdesk. Også her er det ledelsens opgave at vurdere og prioritere, hvilke grupper, der skal have informationen først afhængigt af hvilken hændelse, der er tale om. Som udgangspunkt vil listen nok se således ud:

- Brugere

- Omstillingen
- Direktionen
- Borgere
- Pressen

For at få informationerne ud til de rette grupper, kan der benyttes forskellige kommunikationskanaler – igen er det ledelsen (eller hændelsen), der afgør, hvilke kanaler, der skal benyttes til hvilke grupper.

Følgende kommunikationskanaler kan benyttes:

- Internt
 - Mail
 - SMS
 - Medarbejderportalen
 - IT-HelpDesk
 - Telefon
 - Personligt
- Eksternt
 - Hjemmeside
 - Facebook
 - Pressemeddelelse

Samler man det i et skema vil udgangspunktet se således ud.

Hvem skal informeres	Hvad skal informeres	Hvornår skal der informeres	Hvordan skal der informeres
Brugere	Årsag til nedbrud Forventet nedetid Næste status Forholdsregler	Hurtigst muligt til berørte brugere	IT-HelpDesk, Medarbejderportalen , SMS, mail
Omstillingen	Årsag til nedbrud Forventet nedetid Næste status Forholdsregler	Ved behov	Telefonisk, personligt
Direktionen	Årsag til nedbrud Forventet nedetid Næste status Forholdsregler	Ved behov	Telefonisk, personligt
Borgere	At der er et nedbrud Forventet nedetid Næste status	Hurtigst muligt efter det er konstateret, at det kan være til gene for borgere	Hjemmeside, Facebook
Pressen	At der er et nedbrud Forventet	Ved behov	Telefonisk, pressemeddelelse

Hvem skal informeres	Hvad skal informeres	Hvornår skal der informeres	Hvordan skal der informeres
	nedetid Næste status		

Det er IT-Helpdesk's opgave at informere internt i kommunen, på baggrund af de oplysninger, de får fra driften. Hvorfor der også bør aktiveres en telefonbesked, til alle der ringer til Helpdesk i situationen. Det er IT-chefens ansvar, at der bliver informeret eksternt via kommunikationsafdelingen. Da det må forventes, at driftslederen har travlt med at koordinere gendannelsen af IT systemerne, vil vedkommende kun være forpligtet til at underrette ledergruppen efter nærmere aftale, således at nye oplysninger kan viderebringes til relevante instanser. Skulle de ansvarlige parter være utilgængelige, henvises der til beredskabsorganisationen i Beredskabsplanen, der findes i SLA bilag 10.

Kommunikationsplanen er, ligesom beredskabsplanen, underlagt tilbagevendende øvelser.

Bilag 11

Procedure for håndtering af brud på persondatasikkerheden pr. 25. maj 2018

Som besluttet af styregruppen d. 23. april 2018, samles de nye krav for håndtering af brud på persondatasikkerhed i forbindelse med EU-Databeskyttelsesforordningen med det eksisterende 24/7 beredskab og beredskabsorganisation i IT-afdelingen.

Kravene til beredskab i forbindelse med Databeskyttelsesforordningen er beskrevet i sagsfremstillingen d. 23. april 2018.

Nedenstående beskrivelse tilføjes og vedligeholdes i IT-afdelings SLA (bilag 10) i forbindelse med den årlige opdatering. Informationen om proceduren for håndtering af brud på persondatasikkerheden gøres også tilgængelig under 'Informationssikkerhed for både ledere og medarbejdere på Medarbejderportalen.

Brud på persondatasikkerheden:

Roller og ansvar:

I dagstimerne kan databeskyttelsesrådgiveren (DBR) eller Informationssikkerhedskoordinator kontaktes (af borgere, systemejere, leverandører), som i samråd med IT-driftslederen, informationssikkerhedskoordinatoren og/eller systemejeren vurderer bruddets karakter og igangsætter følgende beredskabsproces:

1. vurderer skadens karakter og igangsætter afhjælpning
2. vurderer om registrerede personer skal kontaktes (via systemejere)
3. vurderer om hændelsen skal anmeldes til Datatilsynet indenfor 72 timer
4. dokumenterer forløbet i Acadre (særskilt hændelsessag ift. systemsagen)
5. Orienterer Informationssikkerhedsudvalget/direktionen

Henvendelser fra organisationen kan ske pr. telefon eller via oprettelse af hændelseslog på Medarbejderportalen. Henvendelser fra leverandører kan ske pr. mail og telefon. Henvendelser fra borgere kan ske via mail – der dirigeres videre til intern funktionspostkasse, som Databeskyttelsesrådgiveren har adgang til. I Databeskyttelsesrådgiverens fravær overtager databeskyttelsesrådgiverenheden opgaven.

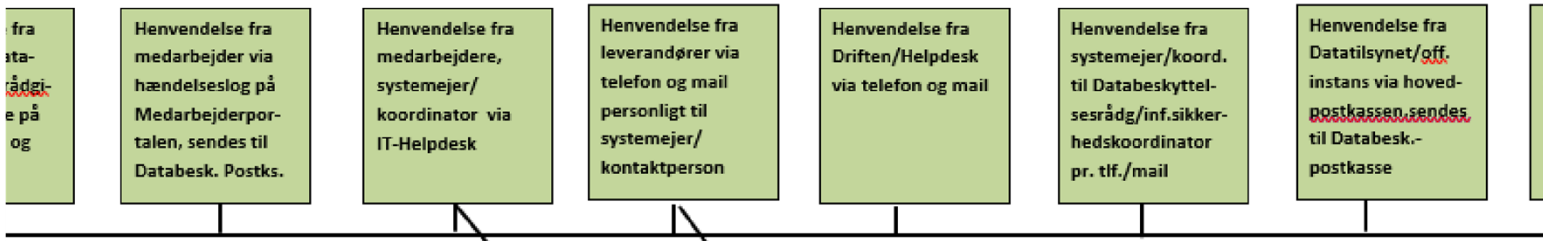
24/7 beredskab:

Uden for normal arbejdstid vil henvendelser om sikkerhedsbrud skulle rettes til driftsvagten på tlf. 30 63 25 44, som kontakter IT-Digitaliseringschefen/Databeskyttelsesrådgiveren, som oftest i samråd med IT-driftslederen vurderer skadens karakter og igangsætter afhjælpning ud fra gældende beredskabsproces.

Bilag 11a

PROCEDURE FOR SIKKERHEDSHÆNDELSE

KANALER



AB KL. 8 - 16

Isesrådgiver vurderer skadens karakter. Hændelsen skaleres til næste niveau

stedfortræder/systemkoordinator kontaktes pr.

stedfortræder/systemkoordinator orienterer

stedfortræder/systemkoordinator registrerer og hændelsen i hændelsesloggen som sendes til isesrådgiveren hurtigst muligt

Isesrådgiver:

overfører hændelsen til Datatilsynet sammen med systemejer indenfor 72 timer. Inf. Koordinator/IT-Systemgruppen er stedfortræder for Databeskyttelsesrådgiver.

Systemgruppen i Direktionen/Kommunikationsafd. efter nærmere tilrådgivning

Systemgruppen er kvittering i Acadresag inkl. bilag/ dokumentation

Systemgruppen overfører ny dokumentation til Datatilsynet

Systemgruppen er til opfølgingsmøder med Datatilsynet

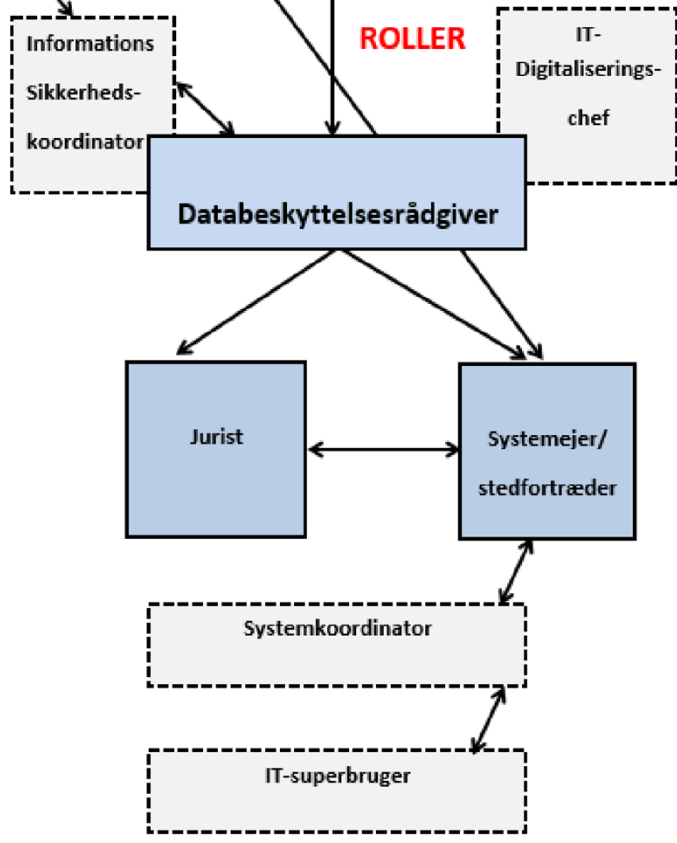
Systemgruppen er stedfortræder/systemkoordinator i sagen

Systemgruppen orienterer til Datatilsynet

Systemgruppen orienterer til Informationssikkerhedsudvalget/Direktionen/Byråd

Systemgruppen orienterer berørte parter (brev som bilag i sagen)

ROLLER



BEREDSKAB KL. 16 - 7, IT-

Mand.-onsd. kl. 16-07, torsdag kl. 17-07, fredag kl.

1. IT-Driftsvagten kontaktes pr. telefon på 30 min (vagt)
2. Databeskyttelsesrådgiver kontaktes af IT-Driftsvagten for at vurdere skadens karakter. Hændelsen afsluttes eller overføres til næste niveau
3. Systemejer/stedfortræder/systemkoordinator kontaktes pr. telefon.
4. Systemejer/stedfortræder/systemkoordinator orienterer hinanden.
5. Systemejer/stedfortræder/systemkoordinator registrerer hændelsen i hændelsesloggen som sendes til Databeskyttelsesrådgiveren hurtigst muligt
6. Databeskyttelsesrådgiver:
 - Indberetter hændelsen til Datatilsynet sammen med systemejer indenfor 72 timer. Inf. Koordinator/IT-Systemgruppen er stedfortræder for Databeskyttelsesrådgiver.
 - Orienterer Direktionen/Kommunikationsafd. efter nærmere tilrådgivning
 - Arkiverer kvittering i Acadresag inkl. bilag/ dokumentation
 - Indberetter ny dokumentation til Datatilsynet
 - Indkalder til opfølgingsmøder med Datatilsynet
 - Afslutter sagen
 - Afrapporterer til Informationssikkerhedsudvalget/Direktionen/Byråd
7. Systemejer/stedfortræder/systemkoordinator orienterer berørte parter (brev som bilag i sagen)

Bilag 12

Arkitekturprincipper

Aabenraa Kommunes arkitekturprincipper skal sikre, at alle IT-anskaffelser til administrativt brug lever op til fælles standarder. Disse reducerer afhængigheden af leverandørerne, øger den forretningsmæssige understøttelse af indkøbene, og sikrer den bedste kvalitet til prisen.

Principperne danner grundlag for de vurderinger IT-visitationen når frem til, når ITvisitationen tager stilling til indkøb af IT-snitflader og systemer.

Det er den enkelte systemejers ansvar at sikre, at arkitekturprincipperne bliver overholdt. Dette sker i samarbejde med IT-Afdelingen, der rådgiver om IT-arkitektur- og sikkerhedsspørgsmål.

Arkitekturprincipperne skal hjælpe organisationen med fremadrettet at have fokus på:

- ikke at købe overlappende funktionalitet
- ikke at bruge kopidata
- overholdelse af udbudsregler
- informationssikkerhed og databeskyttelsesforordningen
- bedste kvalitet til billigste pris
- dokumentation af implementeringsproces og efterfølgende drift
- understøttelse af en 360° graders forretningsproces
- at hele IT-systemets levetid tænkes ind i projektet
- arkitekturunderstøttende snitflader

Set i forhold til de fælleskommunale arkitekturprincipper, har kommunens arkitekturprincipper en mere operationel tilgang, bl.a. ved at angive konkrete eksempler på områder, hvor principperne kan komme i anvendelse. For at understøtte princippernes praktiske anvendelse, skelnes også mellem egentlige 'arkitekturprincipper' og såkaldte 'leveregler'.

Forskellen kan i korte træk beskrives ved at systemejeren har ansvaret for, at man forholder sig til principperne, og forklarer årsagen, når de ikke følges. Ved at følge princippet om *følg eller forklar*, dokumenteres årsagen til, hvorfor det ikke har været hensigtsmæssigt at følge principperne. Dokumentationen samles i et arkitekturbilag, hvor også konsekvenserne ved *ikke* at følge principperne beskrives.

Levereglerne derimod informerer og vejleder om forhold, der kan være væsentlige at tage med i overvejelserne. Selvom der ikke stilles de samme krav, til at begrunde hvorfor en leveregel ikke følges, anbefales det, at årsagen dokumenteres og konsekvenser beskrives.

Emne	Beskrivelse	Anbefaling	FA¹
Brevforsendelser	Den fælleskommunale infrastruktur kan anvendes til forsendelser af breve til hhv. Digital Post og kommunens fjernprintleverandør.	Stil krav om at løsningen anvender Serviceplatformens printservice og fordelingskomponent til forsendelse af breve, samt at print og kuvertering varetages af kommunens fjernprintleverandør.	AR2.3 AR7.1
Logning	For at kunne dokumentere, at kommunen sikrer den nødvendige datasikkerhed, skal al databehandling kunne logges.	Stil krav om, at løsningen – på en forståelig måde – skal kunne fremvise fyldestgørende log af databehandlingen.	AR4.2 AR6.4
Databehandleraftale	For at IT-løsninger kan løse opgaver i den kommunale sagsbehandling, skal de have adgang til data. Er der tale om personoplysninger skal der muligvis indgås en databehandleraftale.	Sørg altid for at vurdere om der skal udarbejdes en databehandleraftale og husk at involvere kommunens Databeskyttelsesrådgiver. Du kan læses mere på medarbejderportalen , hvor rammerne for databehandleraftaler er beskrevet.	AR4.1
Overlappende funktionalitet	Et eksempel på en funktion, der findes i en række systemer, er SMS. Hver leverandør tilbyder deres unikke SMS løsning, tilpasset netop deres system.	Stil krav om at løsningen anvender kommunes NemSMSløsning i Digital Post.	AR5.2 AR7.1

¹ FA: De nye Fælleskommunale Arkitekturprincipper består af otte principper og 24 arkitekturregler (AR). Her angivet som AR, hvor fx AR 1.1 er en arkitekturregel under Princip 1. Se mere på [kl.dk](#).

<p>Snitfladeoverblik er et leverandøransvar</p>	<p>Det kan være vanskeligt, at have overblik over de snitflader et IT-system har. Det giver udfordringer i forhold systemafhængigheder fx ved udbud.</p>	<p>Stil krav om at leverandøren løbende (fx hvert kvartal), fremsender en opdateret snitfladeoversigt, indeholdende navn på snitflader, involverede systemer, integrationsmønstre samt datatyper.</p>	<p>AR6.2 AR6.4</p>
---	--	---	------------------------

Godkendt i den Digitale Styregruppe den 17. september 2018
Principkataloget

Adgangsstyring	Når man først er logget på Citrix skal man ikke blive mødt af andre logon krav, da adgangen bliver styret via single sign-on. Borgervendte løsninger skal bruge NemID ² .	Stil krav om at adgangsstyring sker gennem single sign-on, baseret på kommunens AD og Støttesystemet Adgangsstyring. Anvend NemID, ved borgervendte løsninger.	AR5.1 AR5.2
Beskrivelse af dataflow	Ejerskab over data forudsætter viden om data. Denne kan opnås ved at kommunen får styr på hvilke data, der flyttes via hvilke kanaler, det såkaldte dataflow.	Stil krav om at løsningens dataflow skitseres både som illustration, og med beskrivelse af hvilke datatyper, der udveksles via de respektive integrationsmønstre.	AR7.2
Ingen kopidata	En lang række systemer anvender kopiregistrene P-data, V-data, DPR og P-data-online. Det er dyrt og unødvendigt.	Stil krav om at løsningen anvender autoritative data, der hentes enten via Serviceplatformen, eller den fællesoffentlige Datafordeler.	AR2.3 AR3.1 AR6.1
Infrastruktur & serverplatform	En ny løsning skal kunne fungere inden for rammerne af den lokale infrastruktur, fx på Citrix.	Stil krav om at løsningen skal kunne fungere i sin helhed på Citrix, uden at evt. tilpasninger afstedkommer ekstraudgifter.	AR2.2 AR7.1
Rammearkitekturs byggeblokke	Når man opdeler kommunale opgaver i byggeblokke, kan man definere og specificere entydige forretningsservices i form af informationer, processer og regler. Det giver overblik og gør, at man kan genbruge beskrivelserne i forhold til andre IT-systemer.	Stil krav om at den enkelte opgave defineres og beskrives via de fælleskommunale byggeblokke, samt at løsningen anvender fælles integrationsmønstre og at data udveksles i henhold til aftalte protokoller.	AR7.1AR7.2

² Fra 2020 anvender borgervendte løsninger MitID.

Grunddata	Grunddataprogrammet samler de grundlæggende registreringer om Danmark og danskerne	Ved anskaffelse IT-løsninger bør Grunddataprogrammet tænkes ind som en ressource, der kan	AR6.1 AR6.2AR6.3AR6.
-----------	--	---	-------------------------

	<p>under det fælles begreb grunddata. Det betyder, at data er standardiserede, så de kan kombineres og anvendes sammenhængende.</p>	<p>understøtte forretningens opgavevaretagelse.</p>	
<p>Snitflader til den fælleskommunale infrastruktur</p>	<p>Den fælleskommunale infrastruktur med Støttesystemerne og Serviceplatformen danner grundlaget for en uafhængig opgavevaretagelse. Hvor indekserne skaber forudsætningen for en helhedsorienteret sagsbehandling, med udgangspunkt i SAPA, leverer Beskedfordeler og 'Fordelingskomponenten' notifikationsbeskeder og dokumentation om væsentlige forretningshændelser.</p>	<p>Stil krav om at løsningen skal integreres med de fælleskommunale Støttesystemer, herunder levere data til 'Sags- og Dokumentindekset' samt 'Ydelsesindekset'. Endvidere skal løsningen kunne anvende infrastrukturkomponenterne 'Beskedfordeler' og 'Fordelingskomponenten'. I forhold til udveksling af økonomiske data, anvendes snitflader defineret under ØiR (Økonomi i Rammearkitekturen).</p>	<p>AR2.3 AR7.2</p>
<p>IT-systemets levetid</p>	<p>IT-systemets levetid strækker sig fra første registrering af data, til aflevering af de sidste data. Et område, der sjældent beskrives i IT-kontrakter er arkivering, et andet er overlevering (migrering) af data til nye systemer.</p>	<p>Stil krav om at løsningens udgifter til arkivering indgår i kontrakten. Tag stilling til hvem der ejer systemets data, samt hvordan (og til hvilken pris) de kan migreres til nye systemer.</p>	<p>AR2.3 AR2.6 AR3.1</p>
<p>Responsiv design</p>	<p>Ved at løsningens brugerinterface automatisk tilpasser sig den skærmstørrelse en stationær PC, bærbar PC, tablet eller smartphone har, øges anvendelsesgraden væsentligt.</p>	<p>Stil krav om at brugerinterface skal kunne fungere, uafhængigt af enhedstyper og skærmstørrelser.</p>	<p>AR6.3 AR7.1</p>

Leveregler

Emne	Beskrivelse	Anbefaling	FA ³
Udbudsregler	Indkøb via SKI 02.19 sikrer et mindstekrav i forhold til den fælleskommunale rammearkitektur.	Inddrag Udbudsenheden og IT-Digitalisering, før anskaffelsesprocessen startes op.	AR1.3
Aftaler på dansk	Det kan forekomme, at mindre, fx udenlandske leverandører, fremsender løsningsbeskrivelser og kontrakter på engelsk.	Efterspørg en dansk udgave, da muligheden for fejlfortolkninger stiger, som følge af anvendelsen af engelske fagtermer. Der er udarbejdet en engelsk udgave af den fælleskommunale databehandleraftale.	AR1.3
Alle systemer registreres i Kitos	OS2Kitos er et værktøj til at skabe overblik over kontrakter, snitflader og systemer.	Ved at registrere en række informationer i Kitos, får både IT og forretningen, overblik over væsentlig informationer, der understøtter forpligtigelserne i forhold til bl.a. arkivering og GDPR.	AR5.2 AR6.2
360° graders forretningsproces	Der er mange arbejdsgange i den kommunale opgaveløsning. Den lokale arkitektur bør i høj grad være baseret på standard løsninger med fællesoffentlige snitflader til ACADRE- og fagsystemer, registeropslag, SMS, samt Fjernprint/Digital Post.	Tænk processen fra start til slut. Stil krav om anvendelse af eksisterende eller fællesoffentlige løsninger. Vær kritisk overfor leverandørkrav om at bestemte forudsætningssystemer eller moduler skal anvendes.	AR2.4 AR6.1 AR6.2

³ FA: De nye Fælleskommunale Arkitekturprincipper. Se fodnote 1.

Emne	Beskrivelse	Anbefaling	FA³
Redundante data	Redundante data er data, der gentager sig i databasen, dvs. at de optræder flere gange.	Når data kopieres, sker det typisk ved at hele datasæt behandles. Det kan tage en betydelig mængde af lagerpladsen og påvirke løsningernes hastighed. Vær opmærksom på løsningsbeskrivelser, der anvender begreber som 'redundans' /'duplikering'.	AR6.1 AR6.2
Kvalitet og pris	Der skal være fokus på både økonomi og kvalitet.	En business case kan skabe klarhed over, om investeringen giver den ønskede værdi.	AR2.6