

Styrelsehandling nr 15
Datum: 2021-06-17
Diarienummer: 2021-0111

Handläggare
Anna Staxäng
Telefon: 031-731 7552
E-post: anna.staxang@framtiden.se

Överföring av Framtidens IT:s driftsverksamhet till Intraservice samt konsolidering med stadens kommungemensamma IT-tjänster.

Förslag till beslut

Styrelsen för Förvaltnings AB Framtiden:

1. Styrelsen godkänner GöteborgsLokalers återrapportering av verksamhetsöverenskommelse avseende Framtidens IT:s överföring av driftsverksamhet till Intraservice, enligt bilaga 1.
2. Styrelsen uppdrar åt verkställande direktör att påteckna leveransöverenskommelse avseende konsolidering av IT-tjänster mellan Förvaltnings AB Framtiden och Intraservice, i linje med bilaga 2.

Sammanfattning

Föreliggande ärende innehåller en beskrivning av verksamhetsövergången av Framtidens IT:s driftsverksamhet från GöteborgsLokaler till Intraservice och konsolideringen med stadens kommungemensamma IT-tjänster. Ärendet innehåller också en beskrivning av konsekvenser av övergången och förslag till fortsatt hantering av IT-infrastrukturella frågor i koncernen. I ärendet framgår hur Framtidenkoncernen har omhändertagit och avser att verkställa de beslut som kommunfullmäktige har fattat avseende konsolidering av stadens IT-tjänster.

Framtidenkoncernens bolag är enligt beslutad tidplan först ut bland de kommunala bolagen att konsolideras med stadens IT.

Inför övergång och konsolidering har förstudier genomförts för att identifiera behov, nyttor, risker och konsekvenser och Framtidenkoncernen bedömer att de risker som har identifierats för verksamhetsövergång och konsolidering har omhändertagits så långt det är möjligt i den leveransöverenskommelse som tecknats med Intraservice. De risker och befarade negativa konsekvenser som kvarstår härrör sig i flera fall till att en teknisk analys ännu inte är gjord samt att stadens styrande riktlinje för kommungemensamma tjänster är under omarbetning.

I leveransöverenskommelsen med Intraservice säkerställs att Framtidenkoncernen ska erbjudas likvärdiga eller bättre tjänster i förhållande till nuvarande leveranser vad gäller funktion, kvalitet, säkerhet och kostnad och att den totala kostnaden efter konsolidering ska vara lägre än 2021 års kostnad för motsvarande leverans.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Verksamhetsövergången innebär att Intraservice tar över verksamhetens direkta intäkter och kostnader fram till och med år 2023. Utöver det får GöteborgsLokaler täckning för OH-kostnader motsvarande 3,1 mnkr per helår fram till och med 2023 för hyra och administrativa stödkostnader.

Fram till och med 2023 kommer kostnaden för motsvarande tjänster som Framtidens IT levererar i nuläget att vara samma som idag. Kostnaden därefter är i nuläget okänd, men Framtidenkoncernen har i en leveransöverenskommelse med Intraservice säkerställt att kostnaden för motsvarande tjänster som dagens ska vara lägre efter genomförande av konsolidering.

Kortsiktigt kommer Framtidenkoncernens kostnader att öka eftersom Framtidenkoncernen får betala för projekt- och eventuella omställningskostnader. Framtidenkoncernen kommer även att behöva anlita extra resurser för att kunna medverka i projektet i den utsträckning som krävs och sannolikt även behöva rekrytera för beställarrollen i förvaltning. Långsiktigt är syftet med konsolideringen att den totala kostnaden för IT-infrastrukturella kostnader ska minska. Den inledande förstudien som genomfördes av Intraservice/Stadshus visade på betydande besparingar. Intraservice anser dock inte att den tidigare uppskattningen bör vara vägledande med hänvisning till att Framtidenkoncernen har en mängd tjänster som inte kommer att kunna ingå i de kommungemensamma tjänsterna.

Stadens riktlinje för styrning av kommungemensamma tjänster är under omarbetning vilket innebär att det i nuläget inte finns några beslut för hur stadens framtida kostnads- och leveransmodell ser ut.

Sammanfattningsvis gör bolaget bedömningen att kostnaden kortsiktigt kommer att öka på grund av det stora projekt och omfattande arbete som ska genomföras men att förhoppningen är att kostnaden därefter ska minska. I nuläget är det svårt att bedöma om minskningen är så stor att den kommer att täcka de initiala projektkostnaderna inom en rimlig tidsperiod.

Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget har inte funnit några aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Bolaget har inte funnit några aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Samverkan

2020-09-29 fick koncernfackliga rådet information om status och fortsatt arbete inför Framtidens IT:s verksamhetsövergång till Intraservice. 2021-06-09 fick koncernfackliga rådet information om föreliggande ärende.

Expedieras

Samtliga dotterbolag i Framtidenkoncernen.

Bilagor

1. *Protokollsutdrag och styrelsehandling från Göteborgs Lokaler 2021-06-03, nr 06. Överföring av Framtidens IT:s nuvarande driftsverksamhet till Intraservice.*
2. *Förslag på leveransöverenskommelse Göteborgs Stads Intraservice och Förvaltnings AB Framtiden avseende konsolidering av IT-tjänster.*

Datum

Underskrift

Namnförtydligande

.....

Terje Johansson

VD och koncernchef

.....

Anna-Karin Trixe

Stabschef

Ärendet

Föreliggande ärende innehåller en beskrivning av verksamhetsövergång av Framtidens IT:s driftsverksamhet från GöteborgsLokaler till Intraservice från och med 1 oktober 2021 samt en konsolidering med stadens kommungemensamma IT-tjänster. Ärendet innehåller också en beskrivning av konsekvenser av övergången och förslag till fortsatt hantering av IT-infrastrukturella frågor i koncernen.

I samband med delårsrapporten för augusti 2021 avser bolaget att göra en kort återrapportering till kommunstyrelsen om hur bolaget har omhändertagit konsolideringen av Framtidens IT till de kommungemensamma IT-tjänsterna.

Beskrivning av ärendet

I detta ärende har löpande dialog förts mellan GöteborgsLokaler och Intraservice samt med övriga dotterbolag i koncernen och moderbolaget. Ärendet har av bolaget bedömts innebära en väsentlig förändring för Framtidenkoncernen som helhet, inte bara för GöteborgsLokaler, och bolaget har därför funnit skäl att ta upp ärendet för beslut även i koncernstyrelsen.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2015-02-26 att Göteborgs Stads bolag ska använda de gemensamma IT-system som staden beslutat ska vara kommungemensamma. Bestämmelsen finns införd i det tidigare så kallade ”generella ägardirektivet” - *Riktlinjer och direktiv för Göteborgs stads bolag*.

I kommunfullmäktiges budget för 2018 finns inskrivet på s. 62 ”*Det finns en stor potential i att utveckla och effektivisera IT-arbetet på samma gång. Nämnden för Intraservice ska göra systematiska insatser för att konsolidera och rationalisera IT-hanteringen inom Göteborgs Stad ...*”

Med utgångspunkt från skrivningen i fullmäktiges budget om konsolidering av stadens IT, togs initiativ att konsolidera den del av Stadens IT-verksamhet som innefattas av de kommungemensamma interna IT-tjänsterna. Arbetet startades under 2018 och planeras fortgå under ca fem år.

Stadshus AB:s styrelse gav på sitt sammanträde 2019-01-21 VD i uppdrag att *ta fram en övergripande strategi gällande digitalisering och IT för Stadshuskoncernen*. I uppdraget ingick att utreda på vilket sätt verksamheten vid Framtidens IT skulle kunna nyttjas för att skapa nytta för hela Stadshuskoncernen. Uppdraget återrapporterades till Stadshus styrelse 2019-09-30 som en del av förslag till en digitaliseringsstrategi som beskriver bolagens synergiarbete för IT verksamhet. Styrelsen beslutade att godkänna ambitionen och inriktningen.

Under 2020 genomfördes i samarbete mellan Stadshus och Intraservice en förstudie med syfte att säkerställa ekonomi, kvalitet, nytta samt skapa rätt underlag för en effektiv konsolidering av IT-infrastruktur-tjänsterna. I förstudien kom man fram till att en konsolidering av IT-tjänsterna skulle leda till stora ekonomiska besparingar för staden som helhet. Studiens resultat stärker enligt Stadshus och Intraservice beslutet att konsolidera bolagens IT- infrastruktur till de kommungemensamma interna IT-tjänsterna. I förstudien framkom också att det krävs ytterligare analyser för att säkerställa varje bolags egna nyttor, med hänsyn till stadens tämligen komplicerade struktur och styrning,

Konsolideringen ska, via ett gemensamt projekt, utföras i samarbete mellan Intraservice och Göteborg Stadshus AB för att säkerställa ekonomi, kvalitet, nytta samt skapa rätt underlag för en effektiv konsolidering av IT-infrastruktur.

Tidplan

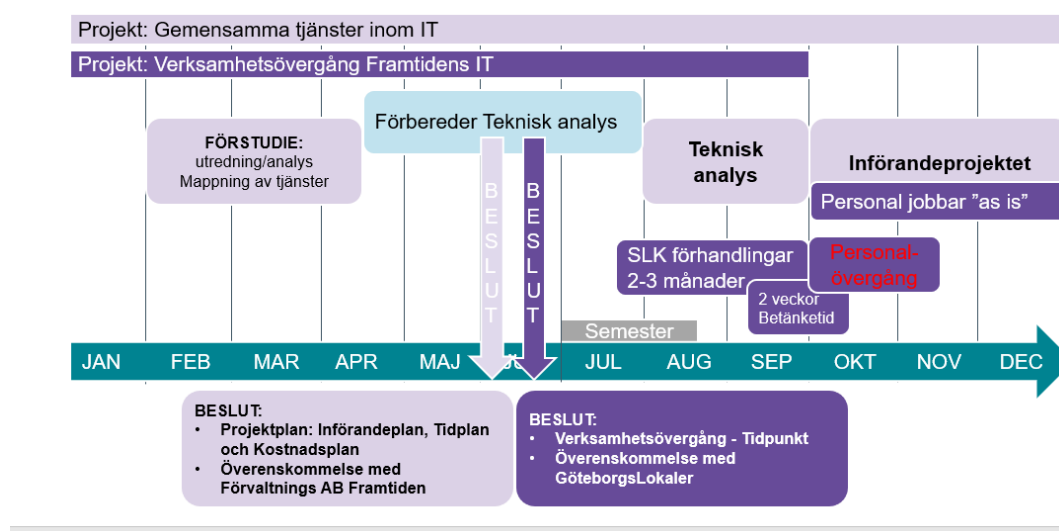
Framtidenkoncernens bolag är enligt den beslutade tidplanen först ut bland de kommunala bolagen att konsolideras med stadens IT.

Nedan framgår tidplanen för verksamhetsövergången och övriga projektaktiviteter för konsolidering av IT-tjänsterna.

I tidplanen föreslås en verksamhetsövergång av Framtidens IT:s personal tidigt i projektet för att säkerställa fortsatta resurser, kompetens samt en trygg arbetssituation för Framtidens IT:s medarbetare.

Efter verksamhetsövergången planeras en konsolidering av Framtidens IT:s nuvarande tjänster med stadens gemensamma tjänster. I bilaga 2, 'Förslag på verksamhetsöverenskommelse' beskrivs de olika faserna i projektet.

Figur 1 Övergripande projektplan



Framtidens IT

Framtidenkoncernens behov av IT-infrastruktur och tillhörande tjänster tillgodoses idag i huvudsak av Framtidens IT. Uppdraget innebär leverans av drift, teknisk infrastruktur och support till bostads- och lokalklustret inom Stadshuskoncernen.

Framtidens IT är en "Shared Service" organisation. Det innebär att koncernens delade tjänster är tillhandahållna av en och samma organisation i form av Framtidens IT. Organisationen består av knappt 20 anställda och är placerad på GöteborgsLokaler. Framtidens IT är en kostnadsfördelad verksamhet där kunderna delar på såväl finansiering som resurser.

Framtidens IT styrs och utvecklas med utgångspunkt från kundernas behov och därmed har Framtidenkoncernen stora möjligheter att påverka leverans och fokus med utgångspunkt från identifierade behov. Respektive bolag har avtal, SLA (Service Level Agreement) och biträdesavtal med Framtidens IT. Support och driftövervakning sker på

kontorstid helgfria vardagar med vissa undantag där organisationen har avtal med underentreprenörer.

Intraservice

Nämnden för Intraservice fungerar som Göteborgs Stads interna serviceorganisation. Verksamheten omfattar ca 700 anställda. Nämnden ska leverera samordnad intern service till stadens förvaltningar, bolag och stiftelser samt får också utföra dessa uppgifter för delägda bolag, kommunalförbund eller gemensam nämnd eller liknande som staden ingår i.

Nämnden har bland annat till uppgift att utveckla, leverera och följa upp samordnade interna tjänster med IT-stöd i staden. Detta ska ske i enlighet med de riktlinjer för styrning av kommungemensamma interna tjänster som är fastställda av kommunfullmäktige. Vidare kan Intraservice besluta om ärenden gällande stadengemensamma IT-stöd och vid behov bereda ärenden till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige. Efter samråd med övriga nämnder och styrelser kan nämnden även besluta om standardiseringar avseende exempelvis gemensamma verktyg, arbetssätt och mallar.

Nuläge och hittills genomförda aktiviteter i projektet

Framtidens genomförda förstudie (PwC)

Framtidenkoncernen har låtit PwC genomföra en förstudie för att kartlägga och beskriva nyttor, risker och konsekvenser för koncernen kopplat till kommande konsolidering med stadens IT-infrastrukturjänster.

Tillsammans med den av Stadshus och Intraservice genomförda förstudien har målet varit att det då skall finnas ett tydligare beslutsunderlag och en övergripande beskrivning för hur en sådan teknisk konsolidering skall genomföras utan att riskera stora störningar eller bortfall av verksamhetskritiska IT-infrastrukturjänster som skulle kunna drabba Framtidenkoncernens bolag på ett negativt sätt med betydande operativa och ekonomiska konsekvenser.

PwC:s kartläggning genomfördes i ett relativt tidigt skede i projektet och avslutades i februari 2021. Arbetet resulterade främst i att ett antal risker, såsom projektrisker, risker för resurser och risker för det faktiska tjänsteutbudet belystes. Rapporten analyserade även möjliga positiva och negativa konsekvenser för Framtidenkoncernens räkning. Dessa risker och konsekvenser har, och kommer även fortsättningsvis att beaktas i projektet.

Intraservice kompletterande förstudie och mappning av tjänster

Som ett komplement till PwC:s kartläggning har Intraservice, tillsammans med Framtidenkoncernen och Framtidens IT, genomfört en kompletterande förstudie där man framförallt har fokuserat på att förstå Framtidenkoncernens behov samt genomföra en mappning och GAP-analys av tjänsteutbudet. Intraservice har gjort bedömningen att Framtidens IT:s tjänster mappar väl mot Intraservice tjänsteerbjudanden samt att Intraservice tjänster även erbjuder mervärde för vissa av tjänsterna. Ytterligare ett antal tjänster är kundspecifika och kommer även fortsättningsvis att behöva hanteras som sådana.

Det hittills utförda projektarbetet har resulterat i en övergripande tidplan, se figur 1. Enligt tidplanen som överenskommits efter förhandling framgår att en verksamhetsövergång av Framtidens IT:s personal genomförs innan vidare teknisk analys och konsolidering av tjänster. Detta för att säkerställa resurser för genomförandet samt för att skapa en trygg arbetssituation för Framtidens IT:s medarbetare.

Arbetet har även resulterat i två förslag på överenskommelser, en *Verksamhetsöverenskommelse* som hanterar verksamhetsövergången från GöteborgsLokaler till Intraservice, samt en *Leveransöverenskommelse* som syftar till att säkerställa fortsatt IT-leverans till Framtidenkoncernen.

Överföring av Framtiden IT:s hela nuvarande driftsverksamhet till Intraservice

GöteborgsLokaler har tillsammans med Intraservice tagit fram ett förslag till överenskommelse för en verksamhetsövergång av Framtiden IT:s driftsverksamhet, inom GöteborgsLokaler, till Intraservice. Överenskommelsen reglerar vilken verksamhet som ska överlåtas och innebär att GöteborgsLokaler överlåter Framtiden IT:s hela driftsverksamhet, som den ser ut idag, till Intraservice. Inledningsvis har Intraservice för avsikt att driva verksamheten vidare så som den är för att därefter succesivt göra den tekniska förändringen, samt teckna nya avtal med respektive bolag (kund).

Verksamhetsöverenskommelsens innehåll och ekonomi

Verksamhetsöverenskommelsen beskriver vilka åtagande och förpliktelser mot kund och leverantör samt vilka inventarier, anläggningar, licenser, och personella resurser som ska tas över. Intraservice tar över samtliga kundavtal med Framtiden IT:s kunder och levererar enligt Framtiden IT:s kundavtal fram till och med 2023, efter det ingår kunderna i en överenskommelse med Intraservice. För bolagen inom Framtidenkoncernen innebär det i praktiken att den kostnad som bolagen har idag för IT kommer att bestå fram till och med 2023, och ska inte öka jämfört dagens kostnadsnivå.

Målet är att samtliga tjänster ska vara migrerade till Intraservice senast 31 december 2023.

Överenskommelsen innebär också att Intraservice utöver ovan tar över kostnaden för vissa bolagsgemensamma resurser fram till och med år 2023, motsvarande ca 3,2 mnkr per år. Det innebär att GöteborgsLokaler får viss kostnadstäckning för omställning och anpassning av verksamheten till nya förutsättningar. Kostnadstäckningen framgår av nedanstående tabell.

Framtiden IT:s andel (kr)	Från 01 okt -21	2022	2023
Hyra Åvägen 40	360 000	1 036 000	1 036 000
Bolagsstöd		700 000	700 000
Kommunikation		160 000	160 000
Ekonomi	320 000	940 000	940 000
Kvalitet/hållbarhet		325 000	325 000
TOTALT	680 000	3 161 000	3 161 000

Göteborgslokalers styrelse har godkänt förslag till verksamhetsöverenskommelse på sitt sammanträde 2021-06-03 (*se bilaga 1*). Bolaget gör bedömningen att överenskommelsen ger skäligen kostnadstäckning för omställning och anpassning av verksamhetens nya förutsättningar under drygt två års tid. Bolagets bedömning är även att verksamhetsöverenskommelsen mellan GöteborgsLokaler och Intraservice reglerar verksamhetsövergången av Framtiden IT:s driftsverksamhet till Intraservice på ett tillfredställande sätt.

Konsolidering med stadens gemensamma IT-tjänster

Framtidenkoncernen har tillsammans med Intraservice tagit fram ett förslag till leveransöverenskommelse för den fortsatta leveransen av IT-tjänster till Framtidenkoncernen.

Leveransöverenskommelsens innehåll och ekonomi

Leveransöverenskommelsen syftar till att säkerställa och kvalitetssäkra den framtida leveransen av IT-tjänster till Framtidenkoncernen. Den baserar sig på följande förutsättningar:

- Vid verksamhetsövergången tar Intraservice över Framtidens IT:s befintliga kund- och leverantörsavtal.
- En övergångsperiod fram till 2023-12-31 föreslås och därefter förutsätts Framtidenkoncernen ha konsoliderat till Intraservice tjänsteerbjudanden.
- Under övergångsperioden förbinder sig Intraservice att leverera samma tjänster som Framtidens IT för en fastställd kostnad som motsvarar kostnaden för 2021 års leverans.
- Efter övergångsperioden förbinder sig Intraservice att leverera motsvarande leverans som dagens. Det ska dock ske med nya ingångna tjänsteavtal med Intraservice enligt den då gällande prismodellen.
- Framtidenkoncernen ska för att en konsolidering ska vara aktuell, erbjudas likvärdiga eller bättre tjänster i förhållande till nuvarande leveranser vad gäller funktion, kvalitet, säkerhet och kostnad.
- Den totala kostnaden efter konsolidering ska vara lägre än 2021 års kostnad för motsvarande leverans.

Leveransöverenskommelsen syftar även till att minska och hantera de 14 risker som har identifierats i samband med den förstudie som PwC har genomfört (se bilaga 2).

Sammanfattningsvis har dessa risker hanterats enligt nedan:

- *Projektrisker som handlar om HUR projektet genomförs.*
Det kan t ex vara att en konsolidering genomförs utan tillräckligt beslutsunderlag eller att projektet saknar metodik och kvalitetssäkring. Risken hanteras genom ett strukturerat arbetssätt med tydliga beslutspunkter samt metodik för test och validering innan genomförande. En övergripande projektplan redovisas i leveransöverenskommelsen och Framtidenkoncernen har även säkerställt att extern kompetens kan anlitas vid behov för en oberoende tredjepartsbedömning.
- *Risker kopplat till projektets tillgång på resurser och rätt kompetens, såväl hos Intraservice som hos Framtidens IT och Framtidenkoncernen.*
En verksamhetsöverföring av Framtidens IT:s personal till Intraservice föreslås genomföras i början av projektet. Det innebär att kompetens säkras även om projektet kommer att ta längre tid än tidigare beräknat. Framtidenkoncernen har även säkerställt att Intraservice åtar sig att bredda kompetensen på Framtidenkoncernens leverans för att minska risk- och personberoende. Utöver detta har dessutom en relativt lång övergångsperiod föreslagits i överenskommelser. Det innebär att projekt och resurser kan planeras över tid.

- *Risker för långsiktig förlust av väsentlig funktionalitet*
Intraservice åtar sig ett fullständigt leveransansvar för Framtidens IT:s befintliga tjänster fram till 2023-12-31. Därefter åtar sig Intraservice att, som minst, leverera motsvarande tjänsteleverans som dagens.
- *Risker för försämrade support och förlust av viktig kompetens*
Framtidenkoncernen har säkerställt att det åligger Intraservice att tillse väl fungerade rutiner för support, incidenthantering och nya beställningar vid verksamhetsövergång av personal. Framtidenkoncernen har även säkerställt i överenskommelser att befintligt SLA (Service Level Agreement) tas över av Intraservice. Utöver det har Framtidenkoncernen även säkerställt att Intraservice åtar sig att bredda kompetensen på Framtidenkoncernens leverans för att minska risk- och personberoende.
- *Risk för kraftiga kostnadsökningar i samband med konsolidering*
Kortsiktigt kommer kostnader för Framtidenkoncernen att öka då Framtidenkoncernen får betala för projekt- och eventuella omställningskostnader. Framtidenkoncernen kommer även att behöva anlita extra resurser för att kunna medverka i projektet i den utsträckning som krävs. Långsiktigt är syftet med konsolideringen att den totala kostnaden för IT-infrastrukturella kostnader ska minska. Den inledande förstudien som genomfördes av Intraservice/Stadshuset visade på betydande besparingar. Intraservice anser dock inte att den tidigare uppskattningen bör vara vägledande med hänvisning till att Framtiden har en mängd tjänster som inte kommer att kunna ingå i de kommungemensamma tjänsterna. Stadens riktlinje för styrning av kommungemensamma tjänster är också under omarbetning vilket innebär att det inte finns några beslut för hur den framtida kostnads- och leveransmodellen ser ut. Framtidenkoncernen har dock säkerställt att kostnaden för motsvarande tjänster som dagens ska vara lägre efter genomförandet.

Konsekvenser av Framtidens IT:s verksamhetsövergång och konsolidering med stadens gemensamma IT-tjänster

Framtidenkoncernens behov av IT-infrastruktur tjänster tillgodoses väl av den verksamhet som Framtidens IT bedriver idag. Den nuvarande verksamheten speglar i mångt och mycket de behov som Framtidenkoncernen har haft historiskt då organisationen har utvecklats utifrån kundernas behov. Den nuvarande leveransen av tjänster stödjer Framtidenkoncernens nio separata bolag med drift av separata system, applikationer och behörighetsstrukturer. Vidare stöttar Framtidens IT ca 150 kontor med nätverksuppkoppling och ca 2 000 uppkopplade byggnader med tekniska system för värme och ventilation. Framtidens IT sköter drift av ca 50 - 100 verksamhetsspecifika system och ca 100 000 hyresgäster har tillgång till tjänster på ”Mina sidor”.

Det finns hos bolagen ett stort beroende till ett antal systemleverantörer vilket ställer höga krav på tillgänglighet och stabila uppkopplingsmöjligheter. En stor del av verksamheten bedrivs på kontorstid men viss del av verksamheten såsom Störningsjour och Fastighetsjour bedrivs framförallt på kvällar, nätter och helger. Det finns också förväntningar på att digitala hyresgästtjänster ska vara tillgängliga dygnet runt.

Tillgången till en väl anpassad IT-infrastruktur är idag verksamhetskritiskt för att Framtidenkoncernen även fortsättningsvis ska kunna bedriva en effektiv och stabil verksamhet. Tillgänglighet till system och information är absolut avgörande och de infrastrukturella tjänsterna utgör basplattan i så gott som alla IT-leveranser.

Ett stort antal risker med konsolidering av IT-tjänster har identifierats i förstudien varav de flesta har omhändertagits i de föreslagna överenskommelserna. Ett fåtal risker kvarstår dock och kan sammanfattas enligt nedan:

- Risk för att respektive bolags egna IT-personal blir fullt upptagen med att hantera konsolideringsprojektet vilket kan medföra att andra planerade IT-projekt och digitala ansatser inte går att genomföra. Bolagens egna IT-personal arbetar till stor del med IT-frågor som syftar till att utveckla verksamheten. En uttalad målsättning är också att öka det strategiska och långsiktiga arbetet vilket kanske inte kommer att vara möjligt om en betydande arbetsinsats ska läggas på att konsolidera till de kommungemensamma tjänsterna.

För att minska risken har en relativt lång övergångsperiod föreslagits och Framtidenkoncernen kommer sannolikt även att behöva ta hjälp av extra resurser för att balansera arbetsinsatsen. Trots detta gör Framtidenkoncernen bedömningen att en betydande risk kvarstår och att den kommer att behöva hanteras vidare framöver.

- Stadens riktlinje för styrning av kommungemensamma tjänster är under omarbetning vilket innebär att det inte finns några beslut för hur den framtida kostnads- och leveransmodellen ser ut. Den nya styrmodellen förväntas börja gälla från och med 2023-01-01. Det är i nuläget svårt att överblicka vilken påverkan den nya styrmodellen kommer att ha på projektet och vilka tjänster som kommer att kategoriseras som obligatoriska bastjänster och som därmed är aktuella att konsolidera.

- Risk för betydande driftsstörningar vid genomförande av konsolidering. Intraservice har, som organisation, ingen erfarenhet av att konsolidera ett bolag av Framtidenkoncernens komplexitet. Det saknas i nuläget beslut för hur grundläggande ”byggstenar” ska hanteras och i vilken utsträckning en konsolidering faktiskt ska ske. Dessa frågor ska utredas i den tekniska analysen och Framtidenkoncernen har säkerställt att extern expertkompetens ska nyttjas vid behov. Framtidenkoncernen bedömer dock att en betydande risk kvarstår och att den kommer att behöva hanteras vidare framöver.
- Risker kopplade till Framtidenkoncernens relativt stora nätverksinstallation. Framtidenkoncernen har ett stort antal nätverksenheter då både kontor och fastigheter är uppkopplade. En konsolidering till Intraservice nätverk innebär en 50% ökning för Intraservice att hantera. Den stora ökningen kan framförallt härledas till Framtidenkoncernens uppkopplade fastigheter där system för att reglera värme och ventilation, lås och övervakningskameror kräver nätverksåtkomst. Det är av stor vikt för Framtidenkoncernen att fastighetsdriften inte påverkas av betydande driftsstörningar och Framtidenkoncernen bedömer även fortsättningsvis att denna risk är betydande och kommer att behöva hanteras vidare.

I det inledande arbetet har även potentiella långsiktiga konsekvenser belysts.

Framtidenkoncernen gör bedömning att en överföring till Intraservice kommer att ge Framtidenkoncernen mervärde i form av att:

- Framtidenkoncernen får tillgång till en mer omfattande drift-, support och underhållsorganisation med utökade supporttider. Idag sker support och driftövervakning i första hand på kontorstid trots att en viss del av verksamheten bedrivs dygnet runt. Framtidens IT har haft att svårt att leverera utökade supporttider då organisationen är relativt liten.
- Framtidenkoncernen får tillgång till en betydligt större personalbas och därmed ett minskat personberoende. Det förutsätter dock att Intraservice lyckas med ansatsen att sprida kompetens om Framtidens leveranser i den egna organisationen.
- Framtidenkoncernen får tillgång till en dedikerad IT-säkerhetsgrupp och därmed en mer strukturerad omvärldsbevakning inom IT-säkerhetsområdet. Då allt mer av verksamheten blir digitaliserad samtidigt som digitala hot och attacker ökar i samhället så krävs ett dedikerat och strukturerat arbete med IT-säkerhet. Det blir också allt mer komplext vilket sammantaget är en stor utmaning för en mindre organisation som Framtidens IT att hantera.
- Framtidenkoncernen får tillgång till en modern integrationsplattform vilket på sikt bedöms kunna nyttjas för att skapa mer struktur för befintliga integrationer samt öppna för nya möjligheter.

Framtidenkoncernen ser även att en överföring till Intraservice kommer att kunna medföra långsiktigt negativa konsekvenser för verksamheten då:

- Framtidenkoncernen förlorar dedikerad support- och specialistkompetens. Framtidens IT har lång erfarenhet och god kompetens om koncernens verksamhet. Det innebär att man självständigt har en god förmåga att prioritera ärenden av allvarlig karaktär och fokusera arbetet där det finns störst behov. Det medför att den dagliga driften och supporten fungerar mycket väl idag. Intraservice är en större organisation och över tid gör Framtidenkoncernen bedömningen att det kommer att vara svårt att upprätthålla samma nivå på verksamhetskännedom som idag och att det även kommer att krävas mer av Framtidenkoncernens egen organisation i form av tydliga beställare och kravställare.
- I samband med överföringen till Intraservice så överlåter Framtidenkoncernen sin egen IT-infrastruktur till Intraservice. Det innebär att Framtidenkoncernen på lång sikt förlorar rådighet över sin egen IT-infrastruktur. Det är i nuläget svårt att överblicka de långsiktiga konsekvenserna av det men det skulle kunna leda till att Framtidenkoncernen självständigt inte kommer att kunna genomföra önskad utveckling på grund av att andra förvaltningar och bolag inte ser behovet som prioriterat. De kommungemensamma tjänsterna styrs av stadens styrande dokument och utveckling prioriteras och beslutas i s k tjänsteforum, prioforum och beslutsforum. Framtidenkoncernen har kravställt representation i tjänsteforum (samt i eventuella framtida forum i enlighet med ny styrmodell) i leveransöverenskommelsen. Framtidenkoncernen ser i nuläget inte fler åtgärder som kan vidtas för att minska konsekvensen av detta.
- Eftersom Framtidenkoncernen i nuläget inte vet vilka tjänster som faktiskt kommer att kunna konsolideras med stadens gemensamma tjänster så kvarstår viss osäkerhet kring hur tjänster som inte passar in i Intraservice tjänsteerbjudanden ska hanteras på längre sikt. Då stadens riktlinje för styrning av kommungemensamma tjänster är under omarbetning så är det inte heller möjligt för Intraservice att göra några utfästelser. Framtidenkoncernen gör därför bedömningen att det är svårt att överblicka de långsiktiga konsekvenserna av detta.
- Utvecklingen för alla typer av IT-tjänster sker i hög takt och det finns ett tydligt fokus och förväntan på ökad digitalisering i samhället i stort såväl som internt hos Framtidenkoncernen. Ett projekt av den omfattningen som en konsolidering av IT-tjänster innebär kommer att kräva en stor arbetsinsats för att projektet ska kunna genomföras med kvalitet. Det kan innebära att en stor del av de tillgängliga resurserna kommer att fokusera på inre effektivitet och kostnadsbesparingar istället för att bidra till yttre innovation och ökad digitalisering. Framtidenkoncernen kommer att behöva både rekrytera och anlita externa resurser i form av konsulter för att kunna genomföra projektet men Framtidenkoncernen bedömer trots det att befintliga resurser måste engagera sig i viss utsträckning med konsekvensen att andra prioriterade aktiviteter kan få stå tillbaka.

Fortsatt hantering av IT-frågor av infrastrukturell karaktär i Framtidenkoncernen

För att minska de befarade negativa konsekvenserna för Framtidenkoncernens verksamhetsnära IT görs bedömningen att en resursförstärkning i form av externa resurser krävs, t ex för att bemanna roller som projektledare och testledare. Projektet bör även arbeta med målsättningen att belasta den befintliga verksamheten så lite som möjligt med arbete relaterat till konsolideringsprojektet. För att hantera projektet på ett så effektivt sätt som möjligt bedömer Framtidenkoncernen att en koncerngemensam hantering är önskvärd och att en koncerngemensam projektorganisation bör tillsättas.

För att hantera relationen med Intraservice i förvaltning och på längre sikt bedömer Framtidenkoncernen att en koncerngemensam rekrytering behöver genomföras. Rekryteringen ska ha förmåga att kunna agera som en professionell kravställare och beställare gentemot Intraservice organisation. Relationen med Intraservice hanteras förslagsvis även med en koncerngemensam förvaltningsgrupp som leds av den nya rekryteringen.

Framtidenkoncernen bör även säkerställa ett engagemang i gemensamma forum, såsom tjänsteforum, för att kunna påverka att tjänsterna utvecklas i önskvärd riktning utifrån Framtidenkoncernens behov.

Bolagets bedömning

Bolagets bedömning är att bifogat förslag till leveransöverenskommelse mellan Framtidenkoncernen och Intraservice reglerar säkerställandet av fortsatt IT-leverans för Framtidenkoncernen på ett tillfredställande sätt. I överenskommelsen regleras vilka åtagande och förpliktelser mot Framtidenkoncernen som Intraservice tar över från Framtidens IT och hur konsolideringsprojektet ska bedrivas. Överenskommelsen beskriver också, i kombination med verksamhetsöverenskommelsen, den ekonomiska regleringen mellan bolagen.

Bolaget bedömer att verksamhetsöverenskommelsen ger en skälig kostnadsnivå under en övergångsperiod, d v s fram till och med 2023-12-31. Framtidenkoncernen och Intraservice är också överens i leveransöverenskommelsen om att kostnadsnivån efter konsolideringsarbetet ska vara lägre än dagens nivå. Det är dock inte bedömningsbart i vilken omfattning den kommer att vara lägre och om kostnaden som projektet medför kan motiveras.

Framtidenkoncernen bedömer att de risker som har identifierats har omhändertagits på ett tillfredsställande sätt i överenskommelserna i den mån det anses vara möjligt. Det kvarstår dock ett antal risker och befarade negativa konsekvenser. Dessa härrör sig i flera fall till att en teknisk analys ännu inte är gjord på djupet samt att stadens styrande riktlinje för kommungemensamma tjänster är under omarbetning. Det skulle givetvis vara önskvärt att dessa frågor var utredda innan en verksamhetsöverföring av Framtidens IT:s verksamhet genomförs.

Det är dock Framtidenkoncernens samlade bedömning att det, trots de risker som kvarstår, inte är lämpligt att skjuta på verksamhetsöverföringen. Avvägningen är gjord

med hänsyn till de beslut som redan är fattade i kommunfullmäktige och Stadshus, om att bolagens grundläggande IT-infrastruktur ska konsolideras med stadens kommungemensamma IT-tjänster.

Styrelsehandling nr. 06

Datum 2021-06-03

Diarienummer GL2021-0086

Handläggare Michael Bäckegren

Telefon: 031-3350 119

E-post: michael.backegren@goteborgslokaler.se

Överföring av Framtidens IT:s nuvarande driftsverksamhet till Intraservice

Förslag till beslut

Styrelsen för GöteborgsLokaler:

1. Att godkänna förslag till verksamhetsöverenskommelse avseende överföring av hela Framtidens IT:s nuvarande driftsverksamhet till Intraservice.
2. Att översända ärendet med bifogad verksamhetsöverenskommelse till Förvaltnings AB Framtidens styrelse för vidare hantering.

Sammanfattning

Föreliggande ärende innehåller förslag till överenskommelse för verksamhetsövergång av Framtidens IT:s driftsverksamhet från GöteborgsLokaler till Intraservice. Förslaget innebär att Framtidens IT:s drifts- och supportpersonal övergår till Intraservice, planerat från och med 1 oktober 2021. GöteborgsLokaler har tillsammans med Intraservice tagit fram ett förslag till överenskommelse för verksamhetsövergången, som innebär att GöteborgsLokaler överlåter Framtidens IT:s driftsverksamhet, som verksamheten ser ut idag, till Intraservice.

Bolagets bedömning är att bifogat förslag till överenskommelse reglerar verksamhetsövergången på ett tillfredställande sätt. I överenskommelsen regleras vilka åtagande och förpliktelser mot kund och leverantör, inventarier, anläggningar, licenser och personella resurser som Intracservice tar över. Överenskommelsen beskriver också den ekonomiska regleringen mellan bolagen.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Överföringen av Framtidens IT:s verksamhet till Intracservice innebär att Intracservice tar över verksamhetens direkta intäkter och kostnader fram till och med 2023. Utöver det får GöteborgsLokaler också kostnadstäckning för bolagsgemensamma resurser såsom hyra och administrativt stöd motsvarande 3,2 mnkr per år fram till och med 2023.

Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget har inte funnit några aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Bolaget har inte funnit några aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Samverkan

Ärendet har samverkats. Inga synpunkter har noterats.

Expedieras

Förvaltnings AB Framtiden

Bilagor

1. *Förslag på verksamhetsöverenskommelse med Intraservice*

Datum

Underskrift

Namnförtydligande

.....

Robert Hörnquist VD

.....

Michael Bäckegren Vice Vd/ Ekonomichef

Ärendet

Föreliggande ärende innehåller förslag till överenskommelse för verksamhetsövergång av Framtiden IT:s driftsverksamhet från GöteborgsLokaler till Intraservice. Förslaget innebär att Framtiden IT:s nuvarande drifts- och supportpersonal planeras att övergå till Intraservice från och med 1 oktober 2021.

Beskrivning av ärendet

I detta ärende har löpande dialog förts mellan GöteborgsLokaler och Intraservice samt med övriga dotterbolag i koncernen och moderbolaget. Ärendet har bedömts innebära en väsentlig förändring för Framtidenkoncernen som helhet, inte bara för GöteborgsLokaler, och ärendet översänds därför efter beslut i GöteborgsLokalers styrelse även till Förvaltnings AB Framtidens styrelse.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2015-02-26 att Göteborgs Stads bolag ska använda de gemensamma IT-system som staden beslutat ska vara kommungemensamma. Bestämmelsen finns införd i det tidigare så kallade ”generella ägardirektivet” - *Riktlinjer och direktiv för Göteborgs stads bolag*.

I kommunfullmäktiges budget för 2018 finns inskrivet på s. 62 ”*Det finns en stor potential i att utveckla och effektivisera IT-arbetet på samma gång. Nämnden för Intraservice ska göra systematiska insatser för att konsolidera och rationalisera IT-hanteringen inom Göteborgs Stad ...*”

Med utgångspunkt från skrivningen i fullmäktiges budget om konsolidering av stadens IT, togs initiativ att konsolidera den del av Stadens IT-verksamhet som innefattas av de kommungemensamma interna IT-tjänsterna. Arbetet startades under 2018 och planeras fortgå under ca fem år.

Stadshus styrelse gav på sitt sammanträde 2019-01-21 bolagets VD i uppdrag att *ta fram en övergripande strategi gällande digitalisering och IT för Stadshuskoncernen*. I uppdraget ingick att utreda på vilket sätt verksamheten vid Framtidens IT skulle kunna nyttjas för att skapa nytta för hela Stadshuskoncernen. Uppdraget återrapporterades till Stadshus styrelse 2019-09-30 som en del av förslag till en digitaliseringsstrategi som beskriver bolagens synergiarbete för IT verksamhet. Styrelsen beslutade att godkänna ambitionen och inriktningen att *”utveckling av Framtidens IT inom Stadshuskoncernen o Framtidens IT skall ses som gemensam, konkurrensutsatt, resurs för leverans inom Stadshuskoncernen, med strategisk inriktning från Stadshus AB baserat på en nära överenskommelse med Intraservice.”*

Konsolidering av IT-infrastruktur till Intraservice

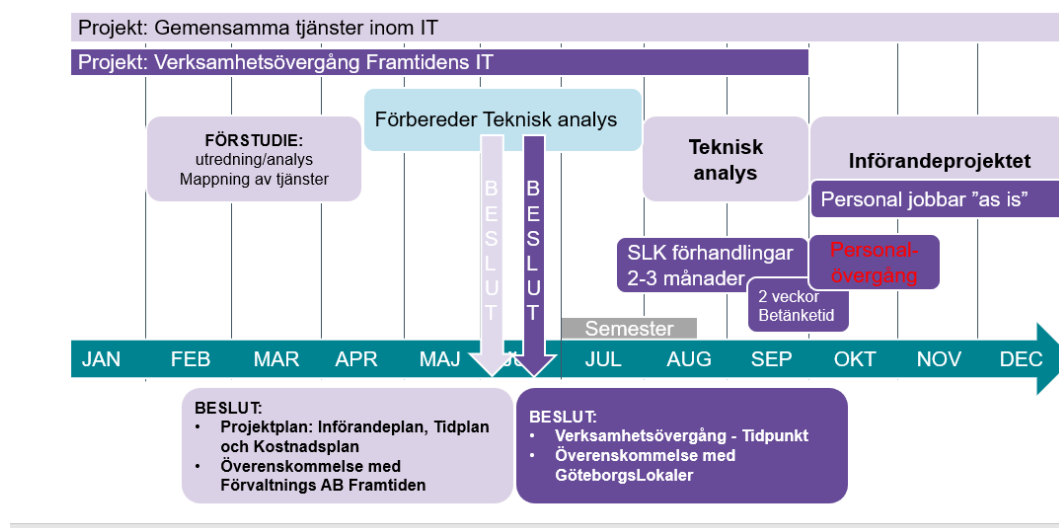
Under 2020 genomfördes i samarbete mellan Göteborgs Stadshus AB och Intraservice en förstudie med syfte att säkerställa ekonomi, kvalitet och nytta samt skapa rätt underlag för en effektiv konsolidering av IT-infrastruktur-tjänsterna. I förstudien kom man fram till att en konsolidering av IT-tjänsterna skulle leda till stora ekonomiska besparingar för staden som helhet. Studiens resultat stärker enligt Stadshus och Intraservice beslutet att konsolidera bolagens IT infrastruktur till de kommungemensamma interna IT-tjänsterna. I förstudien framkom också att det krävs ytterligare analyser för att säkerställa varje bolags egna nyttor, med hänsyn till stadens tämligen komplicerade struktur och styrning.

Konsolideringen ska, via ett gemensamt projekt, utföras i samarbete mellan Intraservice och Göteborg Stadshus AB för att säkerställa ekonomi, kvalitet, nytta samt skapa rätt underlag för en effektiv konsolidering av IT-infrastruktur.

Tidplan

Framtidens bolag är enligt den beslutade tidplanen först ut bland de kommunala bolagen att konsolideras med stadens IT.

Nedan framgår tidplanen för verksamhetsövergången.



Överföring av Framtiden IT:s hela nuvarande driftsverksamhet till Intraservice

GöteborgsLokaler har tillsammans med Intraservice tagit fram ett förslag till överenskommelse för en verksamhetsövergång av Framtiden IT:s driftsverksamhet, inom GöteborgsLokaler, till Intraservice. Överenskommelsen reglerar vilken verksamhet som ska överlåtas och innebär att GöteborgsLokaler överlåter Framtiden IT:s hela driftsverksamhet, som den ser ut idag, till Intraservice. Inledningsvis har Intracservice för avsikt att driva verksamheten vidare så som den är för att därefter succesivt göra den tekniska förändringen, samt teckna nya avtal med respektive bolag (kund).

Verksamhetsöverenskommelsens innehåll och ekonomi

Överenskommelsen beskriver vilka åtagande och förpliktelser mot kund och leverantör samt vilka inventarier, anläggningar, licenser, och personella resurser som ska tas över. Intracservice tar över samtliga kundavtal med Framtiden IT:s kunder och levererar enligt Framtiden IT:s kundavtal fram till och med 2023, efter det ingår kunderna i en överenskommelse med Intracservice. För bolagen inom Framtidenkoncernen innebär det i praktiken att den kostnad som bolagen har idag för IT kommer att bestå fram till och med 2023, och ska inte öka jämfört dagens kostnadsnivå.

Målet är att samtliga tjänster ska vara migrerade till Intracservice senast 31 december 2023.

Överenskommelsen innebär också att Intraservice utöver ovan tar över kostnaden för vissa bolagsgemensamma resurser fram till och med år 2023, motsvarande ca 3,2 mnkr per år. Det innebär att GöteborgsLokaler får viss kostnadstäckning för omställning och anpassning av verksamheten till nya förutsättningar. Kostnadstäckningen framgår av nedanstående tabell.

Framtiden IT:s andel (kr)	Från 01 okt -21	2022	2023
Hyra Ävägen 40	360 000	1 036 000	1 036 000
Bolagsstöd		700 000	700 000
Kommunikation		160 000	160 000
Ekonomi	320 000	940 000	940 000
Kvalitet/hållbarhet		325 000	325 000
TOTALT	680 000	3 161 000	3 161 000

Bolagets bedömning

Bolagets bedömning är att bifogat förslag till verksamhetsöverenskommelse mellan GöteborgsLokaler och Intraservice reglerar verksamhetsövergången av Framtiden IT:s driftsverksamhet till Intraservice på ett tillfredställande sätt. I överenskommelsen regleras vilka åtagande och förpliktelser mot kund och leverantör, inventarier, anläggningar, licenser och personella resurser som Intraservice tar över. Överenskommelsen beskriver också den ekonomiska regleringen mellan bolagen.

Bolaget bedömer att överenskommelsen ger skälig kostnadstäckning för omställning och anpassning av verksamhetens nya förutsättningar under drygt två års tid efter att Framtiden IT:s driftsverksamhet går över till Intraservice.

För att bolaget ska bibehålla en långsiktigt hållbar ekonomi kommer utöver den kostnadstäckning som regleras av avtalet att krävas att bolaget arbetar aktivt med fortsatt effektivisering och utveckling av verksamheten. I det ingår bland annat att hitta en ny hyresgäst till de lokaler som nyttjas för Framtiden IT:s driftsverksamhet.

Protokoll (nr 3)
Fört vid styrelsesammanträde
Sammanträdesdatum: 2021-06-03

Tid: kl. 09:00 – 10:55

Plats: Teamsmöte

Närvarande

Ledamöter

Arne Heldtander (M)	ordförande
Göran Larsson (MP)	vice ordförande
Kerstin Billmark (S)	ledamot
Karin Alfredsson (D)	ledamot

Tjänstgörande suppleant

Peter Ljunggren (M)	suppleant
---------------------	-----------

Suppleanter

Yngve Karlsson (D)	suppleant
--------------------	-----------

Övriga

Robert Hörnquist	VD
Michael Bäckegren	vice VD
Lena Eineving	verksamhetschef IT, Intraservice, § 6
Peter Söderström	förvaltningsdirektör, Intraservice, § 6
Christer Henriksson	IT-chef, § 6
Catharina Sundberg	fastighetschef, § 7
Bo Säljö	säkerhetschef, §§ 8-10
Jennie Grafström	fastighetsanalytiker, § 11
Mohamed Hama Ali	chefsjurist

Ej närvarande

Pia Karlsson (L)	ledamot
------------------	---------

Underskrifter

Sekreterare

Mohamed Hama Ali

Ordförande

Justerande

Arne Heldtander

Göran Larsson

§ 6

Överföring av Framtidens IT:s driftverksamhet

Michael Bäckegren, Lena Eineving, Peter Söderström och Christer Henriksson redogör för överföring av Framtiden IT:s nuvarande driftverksamhet till Intraservice, i enlighet med utsänd handling.

Beslut

Styrelsen beslutar:

1. att godkänna förslag till verksamhetsöverenskommelse avseende överföring av hela Framtiden IT:s nuvarande driftverksamhet till Intraservice.
2. att översända ärendet med bifogad verksamhetsöverenskommelse till styrelsen i Förvaltnings AB Framtiden för vidare hantering.

Verksamhetsöverenskommelse

Verksamhetsövergång av Framtidens IT, inom GöteborgsLokaler, till Intraservice.

Innehåll

Verksamhetsöverenskommelse	1
1. Verksamhetsövergång	3
1.1 Kriterier för verksamhetsövergång	3
1.2 Gällande personal	3
2. Omfattning av överenskommelsen	4
2.1 Arten av företag	4
2.2 Materiella tillgångar – Göteborgs Lokaler - Framtidens IT	5
2.2.1 Kostnader för Framtidens IT idag, 2021	5
2.2.2 Övertag av intäkter och kostnader till Intraservice	6
2.2.2.1 Övertag av intäkter till Intraservice från Framtidens IT	6
2.2.2.2 Övertag av kostnader till Intraservice från Framtidens IT	7
2.3 Överlåtelse av kundavtal inklusive biträdesavtal	10
2.4 Överlåtelse av leverantörsavtal, licensavtal, resursavtal	10
2.4.1 Överlåtelse av leverantörsavtal	10
2.4.2 Överlåtelse av licensavtal/supportavtal	11
2.5 Värdet över immateriella tillgångar – Framtidens IT	13
2.6 Antal anställda som övertas vid verksamhetsövergången	13
2.7 Övertag av kunder vid verksamhetsövergång.	13
2.8 Tid för verksamhetsövergång	13
2.9 Varumärke, namn ”Framtidens IT”	13
2.10 Arkiv och handlingar	13
Bilaga 1 Avskrivningsförteckning	15
Bilaga 2 Arbetsplatstjänst	16
Bilaga 3 Framtidens IT hyresavtal	18
Bilaga 4 Förteckning Kundavtal inklusive biträdesavtal	19

1. Verksamhetsövergång

Verksamhetsövergång innebär att en ny arbetsgivare tar över ansvaret för verksamheten, till exempel vid uppköp. Regler för verksamhetsövergång finns i EU-rådets direktiv, lagen om anställningsskydd (LAS LAS 6b § och 7 §,) och medbestämmandelagen (MBL 28 §) och kollektivavtal.¹

1.1 Kriterier för verksamhetsövergång

EU-domstolen praxis för kriterier av en verksamhetsövergång².

- Arten av företag eller verksamhet
- Om företagets materiella tillgångar såsom byggnader, inventarier, bilar och arbetsredskap övertagits
- Värdet av överlåtna immateriella tillgångar, det vill säga patent, goodwill, varumärken, vid överlåtelseögonblicket
- Om majoriteten av de anställda övertagits eller inte
- Om kunderna tagits över eller inte
- Graden av likhet mellan verksamheten före och efter överlåtelsen
- I förekommande fall den tidsperiod som verksamheten legat nere.

En övergång av en verksamhets-förutsätter att en ekonomisk enhet övergår till en annan arbetsgivare. Bytet ska ske som en följd av överlåtelse, som exempelvis ett avtal.³

1.2 Gällande personal

Det finns skyddsregler för arbetstagare när det sker ett ofrivilligt arbetsgivarbyte (det vill säga en verksamhetsövergång).⁴

Personal har alltid rätt att följa med när en verksamhet byter arbetsgivare i enlighet med lagreglerna. Personal kan tacka nej men riskerar att bli uppsagd på grund av arbetsbrist. Det kan också påverka personalens rätt till ersättning från a-kassa.⁵

Grundregler är att personalen behåller lönen och sina tidigare anställningsvillkor hos sin nya arbetsgivare.

¹ [Verksamhetsövergång - vad som gäller vid övergång av verksamhet | Unionen](#)

² [Verksamhetsövergång - SKR](#)

³ [Verksamhetsövergång - vad som gäller vid övergång av verksamhet | Unionen](#)

⁴ [Verksamhetsövergång - SKR](#)

⁵ [Verksamhetsövergång - vad som gäller vid övergång av verksamhet | Unionen](#)

2. Omfattning av överenskommelsen

Den formella grunden för överlåtelsen av verksamheten är en överenskommelse mellan GöteborgsLokaler och Intraservice som reglerar vilken verksamhet som ska överlåtas.

Överenskommelsen ligger till grund för att personalrättsligt kunna bedöma om detta formellt är en verksamhetsövergång eller inte och utgör underlag för inrangeringsförhandling.

Överenskommelsen innefattar vilka åtagande och förpliktelser mot kund och leverantör som tas över, samt vilka inventarier, anläggningar, licenser, och personella resurser. Överenskommelse ska också tydliggöra vilka tjänsteleveranser som inte tas över.

I överenskommelsen tas även aktuella ekonomiska regleringar med.

Formen för denna överenskommelse beslutar GöteborgsLokaler och Intraservice om gemensamt, samt vem i respektive organisation som fattar beslut om att teckna överenskommelsen.

2.1 Arten av företag

GöteborgsLokaler, Framtidens IT, kommunalt bolag

Intraservice, kommunal förvaltning

GöteborgsLokaler överlåter hela nuvarande Framtidens IT:s verksamhet, så som den ser ut idag, till Intraservice. Inledningsvis har Intraservice för avsikt att driva Framtidens IT verksamhet vidare så som den är, därefter successivt göra den tekniska förändringen, samt teckna nya avtal med respektive bolag (kund).

2.2 Materiella tillgångar – GöteborgsLokaler - Framtidens IT

2.2.1 Kostnader för Framtidens IT idag, 2021

I tabell nedan redovisas Framtidens IT:s nuvarande kostnader för 2021, samt om dessa kostnader ska överlåtas till Intraservice från GöteborgsLokaler eller inte.

Tabell 1: Redovisade kostnader för Framtidens IT, 2021

Kostnad	Kr/år	Tas kostnaden över?
Lokalhyra (ej egna)	425 000	Ja, Intraservice tar över kostnaden men enligt Intraservice kostnadsmodell
El	360 000	Ja, kostnad som Intraservice tar över
Driftkostnad, as is: system & verktyg	4 300 000	Ja, Kostnad som Intraservice tar över
Personalkostnader	13 717 000	Ja, Intraservice tar över kostnaden men enligt Intraservice kostnadsmodell
Avskrivningar (Bilaga 1)	2 100 000	Ja, kostnad som Intraservice tar över
Fördelade kostnader (OH etc.)	5 592 000	Ungefär samma kostnad kommer belasta Intraservice, men enligt Intraservice kostnadsmodell (OH etc.)*
Vinstmarginal 3%	810 000	Ja, tas över av Intraservice*
Totalt	27 304 000	

*Kostnader som kommer uppkomma på Intraservice efter verksamhetsövergång som OH, kompetensuppväxling, utveckling och anpassning av tjänster etc.

2.2.2 Övertag av intäkter och kostnader till Intraservice

2.2.2.1 Övertag av intäkter till Intraservice från Framtidens IT

Framtidens IT:s kunder, kluster Bostad (bolag inom Framtiden) och kluster Lokal (Higab, Parkeringsbolaget och Älvstranden), betalar fortsatt samma kostnad för sina IT-leveranser från 1 oktober 2021 till 31 december 2023, fast till Intraservice efter verksamhetsövergång av Framtidens IT, så länge inte något annat är överenskommet.

Vinstmarginal 3% (Tabell 1) är medräknat i intäkterna (**Tabell 2**) från bolagen.

Tabell 2: Övertag av intäkter till Intraservice från Framtidens IT

Framtidens IT:s intäkter (kr)	Från 01-okt-21	2022	2023
Tjänster, Kluster Bostad (Framtiden)	5 706 715	22 826 860	22 826 860
Tjänster, Higab* och Parkeringsbolaget*	598 396	2 393 583	2 393 583
Tjänster, Älvstranden*	694 519	2 083 556	2 083 556
Arbetsplatstjänst (<i>Bilaga 2</i>)	1 982 397	7 929 588	7 929 588
Intäkter totalt	8 982 026	35 233 587	35 233 587

*Kan förändras till Intraservice kostnadsmodell enligt överenskommelse med respektive bolag.

Arbetsplatstjänst

Framtidens IT:s kunder betalar fortsatt sina kostnader (7 929 588 kr per år) för arbetsplatstjänster, fast till Intraservice från och med 1 oktober 2021 tills befintliga avtal löper ut.

Tabell 3: Arbetsplatstjänst

Bolag	Kr/mån	Kr/år	Kommentar
Framtiden (kluster Bostad)	537 192	6 446 304	se <i>Bilaga 2</i>
Kluster Lokal (Higab och Älvstranden)	123 607	1 483 284	se <i>Bilaga 2</i>
Totalt	660 799	7 929 588	

2.2.2.2 Övertag av kostnader till Intraservice från Framtidens IT

Tabell 4: Övertag av kostnader från Framtidens IT till Intraservice från 1 oktober 2021

Kostnadsslag (kr)	Från 01-okt-21	2022	2023
Arbetsplatstjänst (Bilaga 2)	1 982 397	7 929 588	7 929 588
Lokalhyra (datahall) och El	90 000	785 000	785 000
Driftkostnad , as is: system & verktyg	1 107 500	4 300 000	4 300 000
Personalkostnad*	3 739 750	13 717 000	14 060 000
Avskrivningar	525 000	2 100 000	2 100 000
Kostnadstäckning för gemensamma resurser till GöteborgsLokaler från Intraservice (se Tabell 5)	680 000	3 161 000	3 161 000
Fördelade kostnader (OH etc.) som kommer uppkomma hos Intraservice.	857 379	2 431 000	2 088 000
Vinstmarginal, ca 3%		810 000	810 000
Totalt	8 982 026	35 233 588	35 233 588

*Uppskattade personalkostnader utifrån GöteborgsLokalers budget. Personalkostnader kommer bli efter Intraservice kostnadsmodell.

Arbetsplatstjänst

Se förklaring ovan.

El (datacenter, datahall)

Intraservice tar över elkostnader (360 000 kr per år), från och med 1 oktober 2021, på grund av datahallsflytten som innebär ökade kostnader av el.

Driftkostnad, as is: system & verktyg

Intraservice tar över driften av Framtidens IT:s licenser, programvara, supportavtal, ev. konsultkostnader etc. för 4 300 000 kr per år, från Framtidens IT 1 oktober 2021.

Personalkostnader

Personalkostnader av Framtidens IT:s personal tar Intraservice över 1 oktober 2021. Personalkostnaderna är uppskattade utifrån GöteborgsLokalers kalkyl, men kommer bli kostnadssatta efter Intraservice kostnadsmodell.

Avskrivningar

Avskrivningarna för inventarier avser restvärde för materiella och immateriella tillgångar tillhörande Framtidens IT. Kostnaden tas av Intraservice.

Kostnadstäckning för gemensamma resurser

- Hyra (under åren 1 oktober 2021 – 31 december 2023)
- Tjänster/personal (kostnadstäckning till och med 2023):
 - Bolagsstöd: del av reception, diariet, GDPR, trygghet och säkerhet
 - Kommunikation: del av kommunikatör
 - Ekonomi: del av ekonomi och löneadministration
 - Kvalitet/hållbarhet: del av kvalitet och hållbarhet

Tabell 5: Kostnadstäckning till GöteborgsLokaler från Intraservice

Framtidens IT:s andel (kr)	Från 01-okt-21	2022	2023
Hyra Ävägen 40	360 000	1 036 000	1 036 000
Bolagsstöd		700 000	700 000
Kommunikation		160 000	160 000
Ekonomi	320 000	940 000	940 000
Kvalitet/hållbarhet		325 000	325 000
Totalt	680 000	3 161 000	3 161 000

Hyra Ävägen 40 (**Bilaga 3**: Framtidens IT hyresavtal)

När Framtidens IT skulle organiserades juridiskt under GöteborgsLokaler (1999) flyttade Framtidens IT till GöteborgsLokalers kontor på Ävägen 40 (Focus). I samband med detta behövdes det kontoret byggas till. Denna påbyggnad på nuvarande kontor på Ävägen gjordes enbart för att Framtidens IT skulle flytta in. Idag har Framtidens IT ca 30% av lokalytan. Kontoret är inte lätt att dela av utan större ombyggnationer och GöteborgsLokaler har ett hyreskontrakt som löper till 2026-12-31 och där är Framtidens IT en del av detta kontrakt.

För kontorsytorna behöver GöteborgsLokaler kostnadstäckning fram till dess hyreskontraktet löper ut, tom 2026-12-31. Så fort slutligt beslut är taget kring verksamhetsövergången kommer GöteborgsLokaler göra vad bolaget kan för att hitta en andrahandshyresgäst till de ytorna Framtidens IT lämnar. Dock behöver en ombyggnad göras i samband med att lokalen delas, vilket innebär en kostnad som GöteborgsLokaler behöver kostnadstäckning för.

Bolagsstöd, kommunikation, Ekonomi och kvalitet/hållbarhet

Framtidens IT är en stor del av bolaget (ca 30 %) och en av bolagets två huvudprocesser. Detta innebär att Framtidens IT också har en del av de bolagsgemensamma resurser för att kunna leverera tjänster utifrån sitt uppdrag. Under de 20 år som Framtidens IT ingått i GöteborgsLokaler har dessa resurser varit en del av den gemensamma organisationen. De gemensamma resurserna kan inte bara tas bort från en dag till en annan. GöteborgsLokaler behöver t.o.m. 31 december 2023 för att kunna ställa om och anpassa utifrån de nya förutsättningarna som blir när Framtidens IT går över till Intraservice.

GöteborgsLokaler måste minska på kostnader och därmed säga upp personal pga. arbetsbrist. För GöteborgsLokalers personal råder uppsägningstid som man måste ha

kostnadstäckning för. Uppsägningarna får ekonomisk verkan under 2022 varav kompensation är nödvändig.

För de gemensamma resurserna behöver GöteborgsLokaler en kostnadstäckning t.o.m. 31 december 2023 för följande (gemensamma OH, exkl. management fee):

Intraservice godkänner att betala hyra och kostnadstäckning för gemensamma resurser i en övergångsfas, enligt tabell 1 (se ovan) fram till och med 31 december 2023.

Fördelade kostnader

Fördelade kostnader som kommer uppkomma på Intraservice är dels **kostnadstäckning för gemensamma resurser** till GöteborgsLokaler (se **Tabell 5**) och dels **egna uppkomna fördelade kostnader** på Intraservice efter verksamhetsövergången (såsom OH per medarbetare, hyra, kompetenshöjning av personal för att leverera Framtidens IT:s tjänster, samt utveckling av tjänster för att besvara nya kunders behov och krav etc.).

Tabell 6: Framtidens IT:s fördelade kostnader vs Intraservice kommande fördelade kostnader

Fördelade kostnader (OH etc.)	Kr/år	Tas kostnaden över?
Framtidens IT	5 592 000	Ungefär samma kostnad kommer belasta Intraservice, men enligt Intraservice kostnadsmodell (OH etc.)*
Intraservice	3 161 000 + 2 431 000	Kostnadstäckning till GöteborgsLokaler Kommande fördelade kostnader på Intraservice

Framtidens IT har burit delar av gemensamma kostnader från GöteborgsLokaler till ett värde av 5 592 000 kr (exempelvis; koncernledningsarvode (management fee), revisorer PwC, stadsrevision, styrelse, mm), och kommer under 2022 och 2023 få kompensation från Intraservice med 3 161 000 kr. Motsvarande kostnader bedöms uppkomma hos Intraservice.

2.3 Överlåtelse av kundavtal inklusive biträdesavtal

Intraservice tar över kundavtalen med Framtidens IT:s kunder i sin helhet (dvs SLA:er, personuppgiftsbiträdesavtal etc.).

Framtidens IT:s kunder betalar enligt **Tabell 2** ovan under perioden 1 oktober 2021 till 31 december 2023 för tjänsteleveranser från Intraservice, om inte något annat är överenskommet.

Intraservice tar över och levererar enligt Framtidens IT:s kundavtal (se **bilaga 4**) till 31 december 2023, efter det ingår kunderna i Överenskommelse med Intraservice.

Målet är att samtliga tjänster ska vara migrerade till befintliga eller nya tjänster senast 31 december 2023.

2.4 Överlåtelse av leverantörsavtal, licensavtal, resursavtal

Vid avslutande av huvudavtal för DLM-tjänsten (arbetsplats: bärbardator, skärm etc.) tar respektive bolag kostnaden för lösen av tilläggsavtalen. Bolagen tar också själva kostnaden för eventuellt tillkommande kostnader för defekt utrustning vid återtag (vilket innebär ingen risk för varken Framtidens IT eller nu kommande Intraservice).

2.4.1 Överlåtelse av leverantörsavtal

Tabell 7: Leverantörsavtal som överläts till Intraservice

Avtal	Leverantör	Överläts till Intraservice	Kommentar
Tjänsteavtal tredje linjen support ZervicePoint/BAD	Enfo	JA	Fakturerings: ingår i budget.
Uppdragsavtal Panorama support	Enfo	JA	Avtalet används av Stadshus. Fakturerings: utanför budget, faktureras Stadshus separat.
Supportavtal kvällar/helger för Störningsjouren	Tripnet	JA (eller ev. avslutas)	Avtalet avser support utanför arbetstid. Kommer diskuteras med berörda parter för att se om det finns en annan lösning. Fakturerings: utanför budget, faktureras Störningsjouren separat.
Övervakning/första hjälpen Familjebostäders Webbsida kvällar/helger	Tripnet	JA (eller ev. avslutas)	Avtalet avser support utanför arbetstid. Kommer diskuteras med berörda parter för att se

			om det finns annan lösning. Fakturerering: utanför budget, faktureras Familjebostäder separat.
Supportavtal - Unified Support	Microsoft	JA	Fakturerering: utanför budget, faktureras bolagen efter fördelning separat (årsvis avrop).

Tabell 8: Leverantörsavtal som INTE överläts till Intraservice

Avtal	Leverantör	Hanteras via	Överläts till Intraservice	Kommentar
FDA Underhållsavtal Fastpris	Enfo	eWorks	NEJ	Support och underhåll för "Framtidens Digitala Arbetsplats", diari, intranät etc.
FDA Underhållsavtal löpande timmar	Enfo	eWorks	NEJ	
Integration/Utveckling Resursavtal	Analyskuben	eWorks	NEJ	Avropsavtal för utveckling av integrationer etc.
Huvudavtal Konsulttjänster	Enfo		NEJ	Avtalen bör avslutas.
Säkerhetsskanning	Orange Cyberdefence	eWorks	NEJ	Tredjeparts-granskning av webbar etc.

2.4.2 Överlåtelse av licensavtal/supportavtal

Nedan licenser vidare fakturerar Framtidens IT berörda bolag.

Tabell 9: Licenser som hanteras genom Framtidens IT och SKA överläts till Intraservice

Företag	Typ av licens	Övrigt	Överläts till Intraservice?
Microsoft	Klientlicenser		JA Fakturerering: utanför budget, faktureras bolagen separat efter nyttjande av licenser.
Microsoft	Serverlicenser		JA

			Fakturering: ingår i budget.
Microsoft	Databaslicenser		JA Fakturering: utanför budget, faktureras bolagen separat efter nyttjande av licenser.
Adobe Creative Cloud	Klientlicens	Brytdag november	JA Fakturering: utanför budget, faktureras bolagen separat efter nyttjande av licenser.
Sitekiosk	Klientlicens	Löpande	JA Fakturering: utanför budget, faktureras bolagen separat efter nyttjande (engångskostnad).
Netclean	Klientlicens	Ramavtal	JA Fakturering: utanför budget, faktureras bolagen separat efter nyttjande av licenser (3-årsavtal).

Tabell 10: Licenser som hanteras genom Framtidens IT och INTE ska överlåtas till Intraservice

Företag	Typ av licens	Övrig info	Överlåtas till Intraservice?	Kommentar
Harmonie	Klientlicens	Komponent i Diariet. Köps via Enfo. Löper till december 2021.	NEJ	Men kan komma att tillkomma senare.
Muhimbi	Klientlicens	Komponent i Diariet. Köps via Enfo. Årsvis.	NEJ	Men kan komma att tillkomma senare.
AutoCad	Klientlicens		NEJ	Men kan komma att tillkomma senare.
BlueBeam	Klientlicens		NEJ	Men kan komma att tillkomma senare.

2.5 Värdet över immateriella tillgångar – Framtidens IT

Framtidens IT:s immateriella tillgångar som övertas av Intraservice ges i **Bilaga 1**:
Avskrivningsförteckning

2.6 Antal anställda som övertas vid verksamhetsövergången

Omfattning av Framtidens IT:

17 medarbetare, samtliga medarbetare från Framtidens IT, övertas vid verksamhetsövergången.

GöteborgsLokaler inkommer med handlingar till SLK.

2.7 Övertag av kunder vid verksamhetsövergång.

Samtliga kunder från Framtidens IT tas över av Intraservice vid verksamhetsövergången.

Framtidens IT:s kunder:

Kluster Bostad:

- Göteborgs stads bostadsaktiebolag (Bostadsbolaget)
- Bostads AB Poseidon
- Familjebostäder i Gbg AB
- Gårdstensbostäder AB
- Framtiden Byggutveckling AB
- Förvaltnings AB Framtiden
- Störningsjouren i Göteborg AB
- Förvaltnings AB GöteborgsLokaler
- Göteborgs Egnahems AB

Kluster Lokal:

- HIGAB
- Göteborgs Stads parkering AB (Parkeringsbolaget)
- Älvstranden Utveckling AB

2.8 Tid för verksamhetsövergång

Tidpunkt för verksamhetsövergång:

- Från och med 1 oktober 2021 övergår Framtidens IT:s personal till Intraservice i och med verksamhetsövergång av Framtidens IT från GöteborgsLokaler till Intraservice.

2.9 Varumärke, namn "Framtidens IT"

- Namnet och varumärket Framtidens IT är registrerat och kommer fortsättas ägas av GöteborgsLokaler/Framtidenkoncernen.

2.10 Arkiv och handlingar

- Hantering av arkiv, handlingar och dokumentation hanteras enligt vedertagen process.

Denna Överenskommelse är upprättad i två likalydande exemplar. Ett exemplar av Överenskommelsen emotses av Intraservice Leverantören i retur efter det att Bolaget har undertecknat båda exemplaren.

Göteborg 2021-MM-DD

Göteborg 2021-MM-DD

Peter Söderström, Förvaltningsdirektör

Göteborgs Stad Intraservice

Rober Hörnquist, VD

Förvaltnings AB
GöteborgsLokaler

Bilaga 1 Avskrivningsförteckning

Tabell 11: Förteckning över avskrivningar

G	F	D	ENUM	AIB	Avskrivning till RUB	Återstående avskrivning		
90901	Anskaffningsvärde	SQL-servrar 4	0	678 000	-	678 000		
90901	Planenliga avskrivningar	SQL-servrar 4	1	214 700	- 22 600	- 237 300	440 700	201906 - 202405 avskrivning 5 år (20%)
90901	Anskaffningsvärde	ITD18243	0	28 951	-	28 951		
90901	Planenliga avskrivningar	ITD18243	1	16 884	- 1 608	- 18 492	10 459	201904-202204 avskrivning 3 år (33,33%)
90901	Anskaffningsvärde	Backupdiskar	0	202 000	-	202 000		
90901	Planenliga avskrivningar	Backupdiskar	1	162 720	- 11 222	- 173 942	28 058	201808-202108 avskrivning 3 år (33,33%) Avslutas Augusti 2021
90901	Anskaffningsvärde	Dator ITJE344	0	29 731	-	29 731		
90901	Planenliga avskrivningar	Dator ITJE344	1	26 431	- 1 652	- 28 083	1 648	201805-202104 avskrivning 3 år (33,33%) Avslutas April 2021
90901	Anskaffningsvärde	Datorer IT-av	0	212 895	-	212 895		
90901	Planenliga avskrivningar	Datorer IT-av	1	171 481	- 11 826	- 183 307	29 588	201808-202108 avskrivning 3 år (33,33%) Avslutas Augusti 2021
90901	Anskaffningsvärde	Fabric	0	362 384	-	362 384		
90901	Planenliga avskrivningar	Fabric	1	151 000	- 12 080	- 163 080	199 304	201812-202311 avskrivning 5 år (20%)
90901	Anskaffningsvärde	Fabric-2018	0	2 609 000	-	2 609 000		
90901	Planenliga avskrivningar	Fabric-2018	1	1 521 909	- 86 966	- 1 608 875	1 000 125	201802-202301 avskrivning 5 år (20%)
90901	Anskaffningsvärde	Diskhylla för	0	205 400	-	205 400		
90901	Planenliga avskrivningar	Diskhylla för	1	13 692	- 6 846	- 20 538	184 862	202009-202508 avskrivning 5 år (20%)
90901	Anskaffningsvärde	Brandväggar	0	379 195	-	379 195		
90901	Planenliga avskrivningar	Brandväggar	1	252 799	- 12 640	- 265 439	113 756	201709-202208 avskrivning 5 år (20%)
90901	Anskaffningsvärde	Switchar	0	332 123	-	332 123		
90901	Planenliga avskrivningar	Switchar	1	232 297	- 8 680	- 240 977	91 145	201712-202211 avskrivning 5 år (20%)
90901	Anskaffningsvärde	Nya BAD	0	1 359 650	-	1 359 650		
90901	Planenliga avskrivningar	Nya BAD	1	566 525	- 45 322	- 611 847	747 803	201812-202311 avskrivning 5 år (20%) PROGRAMVARA IMAT
90901	Anskaffningsvärde	Nätverk	0	258 363	-	258 363		
90901	Planenliga avskrivningar	Nätverk	1	107 650	- 8 612	- 116 262	142 100	201812-202311 avskrivning 5 år (20%)
					-230054	2 989 550,06	2 989 550	

Bilaga 2 Arbetsplatstjänst

Tabell 12: Kostnader för Arbets tjänst, Framtiden (Kluster Bostad)

Bolag	LT Avtalsnr.	Månadsbelopp	Avslutas	Fakturamärkning
Bostadsbolaget	362	133 545	2023-04-30	BB362
	378	1 371	2023-10-31	BB378
	386	5 118	2023-12-31	BB386
		140 034		
Familjebostäder	368	118 643	2023-05-31	FAMBO368
	380	449	2023-10-31	FAMBO380
	389	1 359	2023-12-31	FAMBO389
		120 451		
EgnaHem	372	22 167	2023-06-30	EH372
	388	461	2023-12-31	EH388
		22 628		
Framtidens Byggutveckling	366	22 150	2020-05-031	BUD366
	379	2 257	2023-10-31	FBU379
	387	946	2023-12-31	FBU387
		25 353		
Förvaltnings AB Framtiden	367	12 317	2020-05-031	MOD367
		12 317		
Gårdsten	371	19 871	2023-06-30	GB371
		19 871		
GöteborgsLokaler	363	25 317	2023-04-30	GL363
	381	1 499	2023-10-31	GL381
		26 816		
Poseidon	361	144 580	2023-03-31	PO361
	382	1 820	2023-10-31	PO382
	391	3 098	2023-12-31	PO391
		149 498		
Störningsjouren	370	18 877	2023-06-30	SJ370
	383	1 347	2023-10-31	SJ383
		20 224		
Kr/månad		537 192		
Kr/år		6 446 304		

Tabell 13: Kostnader för Arbetstjänst, Kluster Lokal (Higab och Älvstranden)

Bolag	LT Avtalsnr.	Månadsbelopp	Avslutas	Fakturamärkning
Higab	258	49 215	2021-05-31	HID258
Higab	274	2654	2021-08-31	HIG274
Higab	292	1002	2021-11-30	HIG292
Higab	309	852	2022-01-31	HIG309
Higab	317	1811	2022-03-31	HIG317
Higab	328	700	2022-05-31	HIG328
Higab	340	248	2022-09-30	HIG340
Higab	348	372	2022-11-30	HIG348
Higab	357	124	2023-02-28	HIG357
Higab	360	400	2023-03-31	HIG360
Higab	390	2103	2023-12-31	HIG390
Kr/månad		59 481		
Älvstranden	214	54 586	2020-10-31	AU214
Älvstranden	246	2 440	2021-03-31	AU246
Älvstranden	252	389	2021-04-30	AU252
Älvstranden	277	2 732	2021-08-31	AU277
Älvstranden	295	156	2021-11-30	AU295
Älvstranden	312	1 008	2022-01-31	AU312
Älvstranden	343	2 184	2022-09-30	AU343
Älvstranden	349	553	2022-11-30	AU349
Älvstranden	358	78	2023-02-28	AU358
Kr/månad		64 126		
Kr/månad		123 607		
Kr/år		1 483 284		

Bilaga 3 Framtidens IT hyresavtal

Bilaga 3: Framtidens IT hyreseavtal_2604022-1107-1

Bilaga 4 Förteckning Kundavtal inklusive biträdesavtal

Framtidens IT:s kunder:

Kluster Bostad (Tillhandahålla IT-infrastruktur, drift och support):

Bilaga 4.1: Kundavtal Göteborgs stads bostadsaktiebolag (Bostadsbolaget)

Bilaga 4.1.1: PUB-avtal Bostadsbolaget

Bilaga 4.2: Kundavtal Bostads AB Poseidon

Bilaga 4.2.1: PUB-avtal Bostads AB Poseidon

Bilaga 4.3: Kundavtal Familjebostäder i Gbg AB

Bilaga 4.3.1: PUB-avtal Familjebostäder i Gbg AB

Bilaga 4.4: Kundavtal Gårdstensbostäder AB

Bilaga 4.4.1: PUB-avtal Gårdstensbostäder AB

Bilaga 4.5: Kundavtal Framtiden Byggutveckling AB (ska kompletteras med påskrift)

Bilaga 4.5.1: PUB Framtiden Byggutveckling AB ((saknas, ska kompletteras med)

Bilaga 4.6: Kundavtal Förvaltnings AB Framtiden

Bilaga 4.6.1 PUB-avtal Förvaltnings AB Framtiden

Bilaga 4.7: Kundavtal Störningsjouren i Göteborg AB

Bilaga 4.7.1: PUB-avtal Störningsjouren i Göteborg AB

Bilaga 4.8: Kundavtal Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

Bilaga 4.8.1: PUB-avtal Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

Bilaga 4.9: Kundavtal Göteborgs Egnahems AB

Bilaga 4.8.1: PUB-avtal Göteborgs Egnahems AB

Kluster Lokal (Tillhandahålla IT-infrastruktur, drift och support):

Bilaga 4.10: Kundavtal Higab

Bilaga 4.10.1: PUB-avtal Higab

Bilaga 4.11: Kundavtal Göteborgs Stads parkering AB

Bilaga 4.12: Kundavtal Älvstranden Utveckling AB

Bilaga 4.12.1: PUB-avtal Älvstranden Utveckling AB

Stadshus (Drift av Panorama)

Bilaga 4.13: Stadshus

Gemensamma bilagor till Kundavtalen:

Bilaga 4.14: Kundavtal Bilaga 1 SLA beställare utförare v1.0

Bilaga 4.15: Kundavtal Bilaga 2 Framtidens Arbetsplatstjänst(utkast) - Klientplattform v1.0 (002)

Bilaga 4.16: Kundavtal Bilaga 3 Framtidens Nätverk och Kommunikation v1.0 (002)

Bilaga 4.17: Kundavtal Bilaga 5 övriga tillägg och underliggande leveranser v1.0 (002)

Bilaga 4.18: Kundavtal Bilaga 6 Pris och kostnad v1.0 (002)

Bilaga 4.19: Kundavtal Bilaga 7 Process och Rutin dokumentförteckning v1.0 (002)

Bilaga 4.20: Bilaga 8 Change Management Framtiden v12 (002)

Bilaga 4.21: Kundavtal Bilaga 9 Framtidens Digitala Arbetsplats FDA v 1.0 (002)

Undertecknande parter har denna dag träffat följande hyresavtal.

Kryss i ruta innebär att den därefter följande texten gäller

Hyresvärd	Namn: Göteborgs Stads Parkerings AB		Personnr/orgnr: 556119-4878	
Hyresgäst	Namn: Förvaltnings AB GöteborgsLokaler		Personnr/orgnr: 556082-4897	
	Aviseringsadress: B433 Förvaltnings AB GöteborgsLokaler, 405 38 GÖTEBORG			
Lokalens adress m.m	Kommun: Göteborg	Fastighetsbeteckning: Gårda 32:52		
	Gata: Fabriksgatan 45	Trappor/hus:	Lokalens nr:	
Lokalens användning	Lokalen med tillhörande utrymmen hyrs ut för att användas till Kontor ☐ Användningsändamålet har närmare angetts i bifogad specifikation. Bilaga:			
Lokalens skick	Lokalen hyrs ut i befintligt skick. ☐ En beskrivning av lokalens skick vid detta kontrakts tecknande samt uppgift om vem som på tillträdesdagen i förekommande fall ska ha ombesörjt och bekostat dels åtgärdandet av brister, dels överenskomna ändringar framgår av bifogad besiktnings- och åtgärdsprotokoll. Bilaga:			
Lokalens storlek och omfattning	Areatyp kontor	Plan 4	ca m ² 1449	Areatyp Plan ca m ²
	Om i kontraktet angiven area avviker från faktisk area medför avvikelser inte rätt för hyresgästen till återbetalning eller sänkning av hyran respektive hyresvärden rätt till högre hyra. ☒ Omfattningen av den förhyrda lokalen framgår av bifogade ritning(ar). Bilaga: 4			
	☐ Tillfart för bil för i- och urlastning	☒ Plats för skylt	☐ Plats för skyltskåp/automat	☐ Parkeringsplats(er) för bil(ar)
			☐ Garageplats(er) för bil(ar)	☐
Hyrestid	Från och med den: 2017-01-01		Till och med den: 2026-12-31	
Uppsägningstid/ Förlängningstid	Uppsägning av detta kontrakt ska ske skriftligen minst 9 månader före den avtalade hyrestidens utgång. I annat fall är kontraktet för varje gång förlängt med ☒ 5 år ☐ månader			
Hyra	Kronor 2 471 400 per år exklusive nedan markerade tillägg			
Indexklausul	☐ Ändring av ovan angiven hyra sker i enlighet med bifogad indexklausul.			Bilaga: 1
Fastighetsskatt	☒ Fastighetsskatt ersätts i enlighet med bifogad fastighetsskatteklausul.		☐ Fastighetsskatt ingår i hyran. Bilaga: 2	
Tillhandahållande av och betalning för el, va, värme, varmvatten, kyla och ventilation	Hyresvärden tillhandahåller/ombesörjer ☒ El ☒ va ☒ Värme ☒ Varmvatten ☒ Kyla ☒ Ventilation Betalning: El ☐ Hyresgästen har eget abonnemang. ☐ Hyresgästen betalar i enlighet med bifogad driftskostnadsklausul. ☒ Ingår i hyran. Bilaga: va ☐ Hyresgästen har eget abonnemang. ☐ Hyresgästen betalar i enlighet med bifogad driftskostnadsklausul. ☒ Ingår i hyran. Bilaga: Värme ☐ Hyresgästen har eget abonnemang. ☐ Hyresgästen betalar i enlighet med bifogad driftskostnadsklausul. ☒ Ingår i hyran. Bilaga: Varmvatten ☐ Hyresgästen har eget abonnemang. ☐ Hyresgästen betalar i enlighet med bifogad driftskostnadsklausul. ☒ Ingår i hyran. Bilaga: Kyla ☐ Hyresgästen har eget abonnemang. ☐ Hyresgästen betalar i enlighet med bifogad driftskostnadsklausul. ☒ Ingår i hyran. Bilaga: Ventilation ☐ Hyresgästen betalar i enlighet med bifogad driftskostnadsklausul. ☒ Ingår i hyran. Bilaga:			

Undertecknande parter har denna dag träffat följande hyresavtal.

Kryss i ruta innebär att den därefter följande texten gäller

Mätare	Om hyresgästen ska ha eget abonnemang enligt ovan och mätare saknas utförs och bekostas installationen av erforderliga mätare av ☐ hyresvärden ☐ hyresgästen		
Avfalls- hantering	I den omfattning hyresvärden är skyldig att dels tillhandahålla utrymme för lagring av avfall, dels ordna borttransport av avfall är hyresgästen skyldig att placera avfall i avsett kärl på avsedd plats liksom att utan kompensation medverka till den ytterligare källsortering som hyresvärden kan komma att besluta. Härutöver gäller följande: ☐ Hyresgästen ska svara för och bekosta borttransport av avfall som härrör från den verksamhet som hyresgästen bedriver i lokalen (dock åligger det hyresvärden att tillhandahålla avfallskärl och erforderligt avfallsutrymme). Hyresgästen förbinder sig att med renhållningsentreprenör teckna och vidmakthålla kontrakt om borttransport av avfall. ☐ Hyresvärden samordnar borttransport av avfall för flera hyresgästers verksamhet i fastigheten. Hyresgästen ska som tillägg till hyran till hyresvärden betala ersättning för hyresgästens andel av kostnaden för borttransporten. Lokalens andel av denna kostnad ska anses vara _____ procent. Hyrestillägget uppgår vid detta kontrakts tecknande till _____ kronor per år. ☒ Kostnaden för borttransport av avfall som härrör från den verksamhet som hyresgästen bedriver i lokalen ingår i hyran. ☐ Annan reglering enligt bilaga		
Trappstädning	☒ ingår i hyran	☐ ombesörjs och bekostas av hyresgästen	☐ annan reglering enligt bilaga
Snöröjning och sandning	☒ ingår i hyran	☐ ombesörjs och bekostas av hyresgästen	☐ annan reglering enligt bilaga
Oförutsedda kostnader	Skulle efter kontraktets tecknande oförutsedda kostnadsökningar uppkomma för fastigheten på grund av a) införande eller höjning av särskild för fastigheten utgående skatt, avgift eller pålaga som riksdag, regering, kommun eller myndighet kan komma att besluta om, eller b) generella ombyggnadsåtgärder eller liknande på fastigheten som inte enbart avser lokalen och som hyresvärden är skyldig att utföra till följd av beslut av riksdag, regering, kommun eller myndighet ska hyresgästen med verkan från inträdd kostnadsökning betala ersättning till hyresvärden för den på lokalen belöpande andelen av den totala årliga kostnadsökningen för fastigheten. Lokalens andel ska anses vara <u>11,36</u> procent. Har andelen inte angetts utgörs denna av hyresgästens hyra (exkl eventuell moms) i förhållande till de i fastigheten vid tidpunkten för kostnadsökningen utgående lokalhyrorna (exkl eventuell moms). För lokal som inte är uthyrd görs därvid en uppskattning av marknadshyran för lokalen. Med skatt enligt a) ovan avses inte moms och fastighetsskatt i den mån ersättning för denna betalas i enlighet med överenskommelse. Med oförutsedda kostnader menas sådana kostnader som vid kontraktets ingående inte beslutats av de under a) och b) angivna instanserna. Ersättningen betalas enligt nedanstående regler om hyrans betalning.		
Mervärdesskatt (moms)	Hyresgästens momsplikt ☒ Hyresgästen ska bedriva momspliktig verksamhet i lokalen. ☐ Hyresgästen ska inte bedriva momspliktig verksamhet i lokalen. Hyresvärdens momsplikt ☒ Fastighetsägaren/hyresvärden är skattskyldig till moms för uthyrning av lokalen. Hyresgästen ska utöver hyran erlagga vid varje tillfälle gällande moms. ☐ Om fastighetsägaren/hyresvärden väljer att bli skattskyldig till moms för uthyrning av lokalen ska hyresgästen utöver hyran erlagga vid varje tillfälle gällande moms. Momsen, som ska betalas samtidigt med hyran, beräknas på angivet hyresbelopp jämte, enligt vid varje tidpunkt gällande regler för moms på hyran, på i förekommande fall enligt hyreskontraktet utgående tillägg och andra ersättningar. Om hyresvärden till följd av hyresgästens självständiga agerande – såsom exempelvis upplåtelse av lokalen helt eller delvis i andra hand (även upplåtelse till eget bolag), eller överlåtelse – blir jämkningsskyldig för moms enligt bestämmelserna i mervärdesskattelagen, ska hyresgästen fullt ut ersätta hyresvärden för dennes förlorade avdragsrätt. Hyresgästen ska vidare utge ersättning för den kostnadsökning som följer av hyresvärdens förlorade avdragsrätt för ingående moms på driftskostnader som uppstår genom hyresgästens agerande.		
Hyrans betalning	Hyran betalas utan anfordran i förskott senast sista vardagen före varje ☐ kalendermånads början ☒ kalenderkvartals början genom insättning på	PlusGiro nr: 4768302-4	BankGiro nr: 738-8671
Ränta, betalningspåminnelse	Vid försenad hyresbetalning ska hyresgästen betala dels ränta enligt räntelagen, dels ersättning för skriftlig betalningspåminnelse enligt lagstiftningen om ersättning för inkassokostnader m.m.		
Miljöpåverkan	Hyresgästen ska före tillträdet inhämta erforderliga tillstånd för den verksamhet för vilken lokalen upplåts. Verksamheten ska bedrivas på ett sådant sätt att den uppfyller vid varje tidpunkt gällande miljölagstiftning och övriga föreskrifter för miljön. Hyresgästens ansvar för miljöpåverkan gäller även efter kontraktets upphörande och preskriberas inte enligt bestämmelserna i 12 kap. 61 § jordabalken. ☐ För ytterligare bestämmelser avseende miljöfarlig verksamhet, se bifogad miljöklausul. ☐ Parterna har träffat en överenskommelse om att minska fastighetens och lokalens miljöpåverkan, se grön bilaga.		
Byggvarudeklarationer	Om hyresgästen i enlighet med bestämmelser i detta kontrakt eller i annat fall utför underhålls-, förbättrings- eller ändringsarbeten avseende lokalen ska hyresgästen för hyresvärden i god tid före arbetets utförande förete byggvarudeklarationer — i den mån sådana finns utarbetade — för de produkter och material som ska tillföras lokalen.		
Revisionsbesiktningar	Om det vid en av myndighet påkallad revisionsbesiktning av installationer såsom el- eller sprinkleranordningar konstateras fel och brister i hyresgästen tillhörig installation, ska hyresgästen på egen bekostnad utföra begärda åtgärder inom den tid myndigheten har föreskrivit. Om hyresgästen inom nämnda tid inte har åtgärdat fel och brister har hyresvärden rätt att på hyresgästens bekostnad utföra sådana åtgärder som myndigheten har föreskrivit.		
Tillgänglighet till vissa utrymmen	Hyresgästen ansvarar för att tillträde till sådana utrymmen som hyresvärden eller någon som företräder hyresvärden eller som personal från energibolag, va-bolag, telekombolag eller motsvarande måste ha tillgång till för skötsel och drift av fastigheten inte hindras genom förhållanden i hyresgästens verksamhet.		

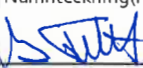
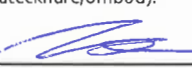
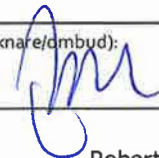
Undertecknande parter har denna dag träffat följande hyresavtal.

Kryss i ruta innebär att den därefter följande texten gäller

PBL-avgifter	Om hyresgästen utan erforderligt bygglov, annat lov eller tillstånd vidtar ändringar i lokalen och hyresvärden till följd av detta enligt reglerna i plan- och bygglagen (PBL) tvingas utge byggsanktionsavgift eller vite, ska hyresgästen till hyresvärden betala ersättning med motsvarande belopp.		
Brandskydd	☒ Parternas skyldigheter gentemot varandra i anledning av lagstiftningen om skydd mot olyckor regleras i bifogad brandskyddsklausul.	Bilaga:	3
Myndighetskrav m.m.	☐ Hyresvärden ska på eget ansvar och egen bekostnad svara för de åtgärder som myndighet, domstol eller försäkringsbolag med stöd av nu gällande eller framtida lagstiftning eller avtal fr.o.m. tillträdesdagen kan komma att kräva för lokalens nyttjande för avsedd användning. Hyresgästen ska samråda med hyresvärden innan åtgärder vidtas. ☒ Hyresgästen		
Inredning	Lokalen uthyrs ☒ utan särskild för verksamheten avsedd inredning ☐ med särskild för verksamheten avsedd inredning enl bilaga Bilaga:		
Underhåll	☐ Hyresvärden ska utföra och bekosta erforderligt underhåll av lokalen och av hyresvärden särskild för verksamheten tillhandahållen inredning ☒ Hyresgästen ska utföra och bekosta erforderligt underhåll dels av ytskikt på golv, väggar och tak, dels av inredning som hyresvärden särskilt tillhandahåller för verksamheten. ☐ Annan fördelning av underhållsansvaret, se bilaga. Om hyresgästen åsidosätter sin underhållsskyldighet enligt ovan och inte inom skälig tid vidtar rättelse efter skriftlig uppmaning har hyresvärden rätt att fullgöra skyldigheten på hyresgästens bekostnad.		
Skötsel, drift och ändringsarbeten	☐ Annan överenskommelse avseende allmänna och gemensamma utrymmen Hyresgästen får inte utan hyresvärdens skriftliga godkännande, i lokalen eller annars inom fastigheten, utföra inrednings- och/eller installations- eller ändringsarbeten som direkt berör bärande byggnadsdelar eller för fastighetens funktion viktiga anläggningar eller installationer såsom el, va och ventilation. Installationer såsom sprinklerhuvuden och anordningar för ventilation får inte av hyresgästen byggas in i inredning så att effekten av sådana anordningar försämras. Hyresgästen ska vid utförande av inredningsarbeten se till att funktionen hos radiatorer och andra uppvärmningsanordningar i allt väsentligt behålls. Bilaga:		
Ledningar för telefoni och data-kommunikation	☐ Hyresvärden ☒ Hyresgästen bekostar erforderlig dragning av ledningar för telefoni och datakommunikation från den anslutningspunkt operatören anger till de ställen i lokalen som hyresgästen i samråd med hyresvärden väljer. ☐ Annan fördelning av ansvaret för telefoni och datakommunikation, se bilaga. Bilaga:		
Skyltar, markiser m.m.	Hyresgästen har efter samråd med hyresvärden rätt att sätta upp för verksamheten sedvanlig skylt, under förutsättning att hyresvärden inte har bifogad anledning att vägra samtycke och att hyresgästen har inhämtat erforderliga tillstånd av berörda myndigheter. Övriga anordningar såsom markiser och antenner får inte sättas upp utan hyresvärdens tillstånd. Vid avflyttning ska hyresgästen återställa husfasaden i godtagbart skick. Vid mera omfattande fastighetsunderhåll såsom fasadrenovering ska hyresgästen på egen bekostnad och utan ersättning nedmontera och återuppmontera skyltar och andra anordningar som hyresgästen satt upp på byggnaden. Hyresvärden förbinder sig att inte sätta upp automater och skyltskåp på ytterväggarna till den av hyresgästen förhyrda lokalen utan hyresgästens medgivande samt medger hyresgästen företrädesrätt att uppsätta automater och skyltskåp på ifrågakvarnande väggar. ☐ Hyresgästen förbinder sig att följa bifogad skyltprogram. Bilaga:		
Försäkringar	Det åligger hyresvärden att teckna och vidmakthålla sedvanlig fastighetsförsäkring avseende den fastighet inom vilken den förhyrda lokalen är belägen. Hyresgästen är skyldig att teckna och vidmakthålla företagsförsäkring för den verksamhet som bedrivs i lokalen. Såväl hyresvärdens som hyresgästens försäkring ska omfatta skada orsakad av tredje man.		
Yttre åverkan	☐ Hyresvärden ☒ Hyresgästen ska svara för skador på grund av åverkan på till lokalen tillhörande fönster, skyltfönster, skyltar samt entré- och andra dörrar eller portar som leder till eller från lokalen. I samtliga fall omfattar ansvaret även karmar, bågar och foder.		
Låsanordningar	☐ Hyresvärden ☒ Hyresgästen ska utrusta lokalerna med sådana lås- och stölskyddsanordningar som krävs för hyresgästens företagsförsäkring.		
Nedsättning av hyra	Hyresgästen har inte rätt till nedsättning av hyran för tid då hyresvärden låter utföra arbete för att sätta lokalen i avtalat skick eller annat arbete som särskilt anges i detta kontrakt med tillhörande bilagor. ☐ Nedsättning av hyran för hinder eller men i nyttjanderätten till följd av att hyresvärden låter utföra sedvanligt underhåll av lokalen eller fastigheten i övrigt utgår enligt hyreslagens regler. ☒ Hyresgästen har inte rätt till nedsättning av hyran för hinder eller men i nyttjanderätten till följd av att hyresvärden låter utföra sedvanligt underhåll av lokalen eller fastigheten i övrigt. Det åligger dock hyresvärden att i god tid underrätta hyresgästen om arbetets art och omfattning samt när och under vilken tid arbetet ska utföras. ☐ Parterna är överens om att rätten till nedsättning av hyran när hyresvärden låter utföra sedvanligt underhåll av lokalen eller fastigheten i övrigt ska regleras enligt särskild bilaga. Bilaga:		

Undertecknande parter har denna dag träffat följande hyresavtal.

Kryss i ruta innebär att den därefter följande texten gäller

Återställande vid avflyttning	Senast vid hyresförhållandets upphörande ska hyresgästen, om inte annan överenskommelse har träffats, ha bortfört sin egendom och återställt lokalen i godtagbart skick. ☐ Annan överenskommelse om bortförande och återställande enligt bilaga. Parterna är eniga om att senast sista dagen av hyresförhållandet gemensamt genomföra besiktning av lokalen. Om till följd av hyresgästens åtgärder – vidtagna med eller utan hyresvärdens medgivande – lokalen vid avflyttning innehåller material, som inte särskilt överenskommit att hyresvärdens svarar för, ska hyresgästen avlägsna materialet eller ersätta hyresvärdens dennes kostnader för kvittblivning såsom förekommande avfallsskatt, transport och avgift för deponering eller motsvarande.	Bilaga:
Force majeure	Hyresvärdens fritar sig från skyldighet att fullgöra sin del av kontraktet och från skyldighet att betala skadestånd om hyresvärdens åtaganden inte alls eller endast till onormalt hög kostnad kan fullgöras på grund av krig eller upplöpp, på grund av sådan arbetsinställelse, blockad, eldsvåda, explosion eller ingrepp av offentlig myndighet som hyresvärdens inte råder över och inte heller kunnat förutse.	
Säkerhet	Hyresgästen ska till hyresvärdens senast den _____ lämna säkerhet för sina förpliktelser enligt detta kontrakt genom ☐ borgen ställd av _____ ☐ bankgaranti intill ett belopp om _____ ☐ annan säkerhet i form av _____ Om avtalad säkerhet inte lämnats senast vid föreskriven tidpunkt är detta kontrakt förfallet, om hyresvärdens före tillträdet så påfordrar.	Bilaga:
Person- uppgiftslagen	☐ Information till hyresgäst om behandling av personuppgift och skriftligt samtycke, se bifogad personuppgiftsklausul. (Gäller inte när hyresgästen är en juridisk person.)	Bilaga:
Särskilda bestämmelser	Särskilda bestämmelser	Bilaga: 3
		Bilaga:
		Bilaga:
		Bilaga:
		Bilaga:
		Bilaga:
Underskrift	Detta kontrakt, som inte utan särskilt medgivande får inskrivas, har upprättats i två likalydande exemplar, av vilka parterna tagit var sitt. Tidigare kontrakt mellan parterna avseende denna lokal upphör att gälla fr.o.m. detta kontrakts ikraftträdande.	
	Ort/datum: Göteborg den 18 / 7 2016	Ort/datum: Göteborg den 8 / 7 2016
	Hyresvärdens namn: Göteborgs Stads Parkerings AB	Hyresgästens namn: Förvaltnings AB GöteborgsLokaler
	Namnteckning(firmatecknare/ombud):   ☒ Firmatecknare ☐ Ombud enligt fullmakt Namnförtydligande: Magnus Feldt Maria Stenström	Namnteckning(firmatecknare/ombud):   ☐ Firmatecknare ☐ Ombud enligt fullmakt Namnförtydligande: Magnus Ranch Robert Hörnquist
Överlåtelse	Ovanstående hyreskontrakt överläts fr.o.m. den _____	
	Underskrift Frånträdande hyresgäst (namn):	Tillträdande hyresgäst (namn):
	Namnteckning (frånträdande hyresgäst):	Namnteckning (tillträdande hyresgäst):
	Namnförtydligande (frånträdande hyresgäst):	Namnförtydligande (tillträdande hyresgäst):
	Hyresvärdens godkännande Hyresvärdens godkänner överlåtelsen Ort/datum:	Namnteckning (firmatecknare/ombud):
	Hyresvärdens namn:	Namnförtydligande (hyresvärd/firmatecknare):

INDEXKLAUSUL FÖR LOKAL

Sid 1 (2)

Bilaga nr 1

Avser	Hyreskontrakt nr 2604022-1107-1	I fastigheten Gårda 32:52
Hyresvärd	Göteborgs Stads Parkerings AB , 556119-4878	
Hyresgäst	Förvaltnings AB GöteborgsLokaler, 556082-4897	
Klausul	Bashyra enligt denna klausul utgörs av ☒ <u>100</u> % av det hyresbelopp som har angetts i kontraktet, dvs <u>2 441 400</u> kronor. ☐ _____ % av de fasta hyrestillägg som har angetts i en till kontraktet fogad driftskostnadsklausul (se bilaga _____), dvs. _____ kronor. Summa bashyra _____ kronor per år. Under hyrestiden ska med hänsyn till förändringarna i konsumentprisindex (totalindex med 1980 som basår) tillägg till hyresbeloppet jämte fasta hyrestillägg utgå med en viss procent av bashyran enligt de grunder som anges i det följande: - hyresavtal som börjar löpa någon gång under tiden 1/1 – 30/6 anses bashyran anpassad till indextalet för oktober månad året innan. - För hyresavtal som börjar löpa någon gång under tiden 1/7 – 31/12 anses bashyran istället anpassad till indextalet för oktober månad under samma tid. <i>Indextalet för den oktobermånad till vilken bashyran enligt ovan anses anpassad, utgör bastal såvida inte annat avtalats enligt följande genom angivande av år. Annat överenskommet bastal, nämligen indextalet för oktober månad år <u>2016</u>.</i> Skulle indextalet någon påföljande oktobermånad ha stigit i förhållande till bastalet, ska tillägg utgå med det procenttal varmed indextalet ändrats i förhållande till bastalet. I fortsättningen ska tillägg utgå i förhållande till indexändringarna, varvid hyresförändringen beräknas på basis av den procentuella förändringen mellan bastalet och indextalet för respektive oktober månad. Utgående hyra kan dock aldrig sättas lägre än föregående års hyra jämte fasta hyrestillägg enligt ovan. Hyresändringen sker alltid fr.o.m. den 1 januari efter det att oktoberindex föranlett omräkning. På sidan 2 intagna anvisningar gäller för denna indexklausul.	
Underskrift	Ort/datum Göteborg den <u>18 / 7</u> 2016 Hyresvärd Göteborgs Stads Parkerings AB  Namnförtydligande Magnus Feldt	Ort/datum Göteborg den <u>8 / 7</u> 2016 Hyresgäst Förvaltnings AB GöteborgsLokaler  Namnförtydligande Magnus Ranch Robert Hörnquist

Anvisningar för indexuppräkning av hyra för lokal

Bashyran

Om hela eller viss andel av det i kontraktet angivna hyresbeloppet jämte fasta hyrestillägg ska utgöra bashyra är en förhandlingsfråga och kan bero på hyresvillkoren i övrigt (såsom exempelvis hyrans storlek samt vilka övriga förpliktelser som åvilar hyresgästen).

Bastalet

Indextalet för den oktobermånad till vilken bashyran anses anpassad utgör bastalet såvida inte annat anges genom angivande av år (se bestämmelserna på sidan 1).

Jämförelsen mellan indextalen ska ske så snart årets oktoberindex har blivit känt. De senaste åren ha oktoberindex blivit känt i mitten av november.

Beräkning av indextillägget

- 1 Beräkna skillnaden mellan aktuellt oktoberindex och bastalet.
- 2 Om skillnaden är positiv, divideras den framräknade skillnaden med bastalet.
- 3 Tilläggets storlek beräknas genom att denna kvot multipliceras med bashyran.

Exempel

Beräkning av indextillägg för år 2008:

Bashyran antas vara 100 000 kr/år och anpassad till konsumentprisindex (KPI) för oktober 2005, som är 282,4 (bastalet). Oktoberindex för år 2007 är 293,85.

1. Beräkna skillnaden mellan indextalet 293,85 och 282,4. Skillnaden är positiv och uppgår till 11,45.
2. Dividera 11,45 med 282,4 och multiplicera kvoten (utan avrundning) med bashyran 100 000 kr. Resultatet blir 4 054,53 kr och utgör indextillägget för år 2008 enligt klausulen.

Alternativ: Om KPI för oktober 2007 i stället skulle ha varit lägre än bastalet 282,4, t.ex. 282,0 skulle skillnaden mellan 282,0 och bastalet 282,4 ha blivit negativt. I detta fall är det föregående års hyra jämte fasta hyrestillägg som gäller.

11
12 MF

Kryss i ruta innebär att den därefter följande texten gäller

Avser	Hyreskontrakt nr: 2604022-1107-1	Fastighetsbeteckning: Gårda 32:52
Hyresvärd	Namn: Göteborgs Stads Parkerings AB	Personnr/orgnr: 556119-4878
Hyresgäst	Namn: Förvaltnings AB GöteborgsLokaler	Personnr/orgnr: 556082-4897
Klausul	Tillämpligt alternativ markeras med kryss i ruta och ifyllande av nödvändiga uppgifter. I den mån de delar av fastigheten som utgörs av lokaler blir eller är skattepliktig till fastighetsskatt ska hyresgästen samtidigt med hyran till hyresvärdens betala ersättning för skatten enligt markerat alternativ. ☒ Hyresgästen ska utöver i avtalet angivet hyresbelopp årligen betala ersättning för sin andel av vid varje tillfälle utgående fastighetsskatt för lokaler. Hyresgästens andel ska anses vara <u>11,36</u> procent. Enligt de regler som gäller vid avtalets tecknande utgör ersättningen vid hyrestidens början <u>335120</u> kronor per år. ☐ Ersättning som för den andel av fastighetsskatten som belöper på lokalen ingår i det hyresbelopp som har angetts i hyresavtalet och utgör vid avtalets tecknande _____ kronor. Lokalens andel av fastighetsskatten för lokaler ska anses vara _____ procent. Hyresgästen ska betala ersättning för sin andel av, efter avtalets tecknande, inträffade ändringar (oavsett skälet till dessa) av fastighetsskatten för lokaler i den mån skatten överstiger den i hyran ingående ersättningen för fastighetsskatten. Skulle fastighetsskatten minska eller upphöra så att hyresgästens andel av ersättningen understiger den ersättning som enligt ovan ingår i den i avtalet angivna hyran ska hyran likväl utgå med minst ursprungligt belopp. Sålunda medför i avtalet förekommande andra klausuler (t.ex. index) att det totala hyresbeloppet hyresgästen betalar är eller kan vara högre än den i avtalet angivna hyressumman. Hyresgästens ovan angivna andel som ska vara oförändrad under hyrestiden har beräknats enligt följande: Hyresgästens förhyrda yta om 1 449 kvm i förhållande till fastighetens totala uthyrbar yta för kontor och butiker om 12 751 kvm. På sidan 2 intagna anvisningar gäller för avtalet.	
Underskrift	Ort/datum: Göteborg den <u>15</u> / <u>7</u> 2016 Hyresvärdens namn: Göteborgs Stads Parkerings AB Namnteckning (firmatecknare/ombud):  Namnförtydligande: Magnus Feldt Maria Stenström	Ort/datum: Göteborg den <u>8</u> / <u>7</u> 2016 Hyresgästens namn: Förvaltnings AB GöteborgsLokaler Namnteckning (firmatecknare/ombud):  Namnförtydligande: Magnus Ranch Robert Hörnquist

Anvisningar

1.

Klausulen är utformad i juni 1995, dvs före den tidpunkt (normalt den 1 januari 1996) från vilken fastighetsskatt gäller för lokaler. Klausulen har därför en lydelse som gör att den kan införas i avtal som tecknas innan skatt utgår liksom i avtal som tecknas när skatt faktiskt utgår.

2.

Ersättningen ska kompensera för ökade kostnader i förvaltningen oavsett vem som faktiskt är skattskyldig. Skattskyldig är fastighetsägare/hyresvärd. Om handelsbolag är fastighetsägare/ hyresvärd var enligt tidigare regler delägarna skattskyldiga. Tillägget skulle givetvis ändå betalas till hyresvärden. Efter den 1 januari 1997 är däremot handelsbolag som ägare skattskyldigt till fastighetsskatt.

3.

Enligt 19 § hyreslagen ska hyran – med några undantag – vara till beloppet bestämd i hyresavtalet. Om hyrestiden är bestämd och minst tre år gäller dessutom förbehåll om att hyran ska utgå med belopp som bestäms enligt en "annan beräkningsgrund", t ex indexreglering. Det innebär också att hyrestiden måste vara bestämd och minst tre år för att hyresvärden ska kunna ta ut kompensation för fastighetsskatt med ett belopp som kan variera allt efter som skatten ändras. Vidare måste beräkningsgrunden vara angiven i avtalet. Klausulen förutsätter därför att parterna anger hur stor andel av skatten hyresgästen ska betala ersättning för.

Enligt de regler som gäller vid denna klausuls utarbetande utgör skatten en viss procent av taxeringsvärdet för lokaler (både mark och byggnader). Uppgiften finns redovisad på taxeringsbeskedet. Hyresgästens andel av skatten för lokalen kan bestämmas som förhållandet mellan den area hyresgästen hyr och uthyrningsbar lokalarea i fastigheten eller som förhållandet mellan hyresgästens hyra och de totala lokalhyrorna i fastigheten.

Det blir en förhandlingsfråga vilket beräkningsätt parterna väljer. Även andra beräkningsgrunder kan användas. För enkelhetens skull bör dock hyresgästens andel vara oförändrad under hyrestiden och därmed oberoende av bl a hur skatten fortsättningsvis kan komma att beräknas och eventuella förändringar i uthyrningsläget.

Det är lämpligt att på därför avsett ställe ange hur lokalens andel har beräknats. Skulle uppgift om detta inte fyllas i ska det dock inte medföra att överenskommelsen blir ogiltig. På en fastighet kan finnas olika byggnader med olika värdeår och olika typer av taxeringsenhet (småhusenhet, hyreshusenhet, industrienhet och specialenhet). Den skatt – för vilken hyresgästen ska betala ersättning – ska endast avse den byggnad där lokalen är belägen. Med byggnad avses normalt varje byggnadskropp. Behövliga uppgifter kan hämtas från den underrättelse om beslut om allmän fastighetstaxering som skattemyndigheten skickat till fastighetsägaren. Den fastighetsägare som har problem med att beräkna hyresgästens andel bör ta kontakt med sin fastighetsägareförening för att få hjälp.

Fyll i hyresgästens andel!

4.

Klausulen innehåller två alternativ. I det första utgår ersättning för skatten som ett tillägg "vid sidan" om det i avtalet angivna hyresbeloppet. Försvinner skatten försvinner tillägget automatiskt. Det andra alternativet förutsätter att parterna enas om en viss hyra vari bl a ingår ersättning för den vid tillfället gällande skatten. Skulle skatten höjas oavsett skälet härtill (t ex höjd skattesats, ökat taxeringsvärde m m) ska hyresgästen dock betala ersättning för den ökade kostnaden. Skulle skatten försvinna återgår hyran till ursprungsbeloppet, dvs den överenskomna hyran (som inkluderar ersättning för den inledningsvis gällande skatten som upphört). Givetvis ska hyresgästen alltså betala andra förekommande tillägg såsom för indexförändringar, ändrade bränslekostnader osv.

5.

I den mån hyresgästen ska betala tillägg för fastighetsskatt bör tillägget redovisas separat på hyresavin.

6.

Markera med kryss vilket alternativ som väljs. I det valda alternativet anges hyresgästens andel samt aktuellt belopp. Ange vidare hur hyresgästens andel beräknats.

u

12 MF

Särskilda bestämmelser

bilaga 3

Hyeskontrakt: 2604022-1107-1

Hyesvärd: Göteborgs Stads Parkerings AB 556119-4878

Hyesgäst: Förvaltnings AB GöteborgsLokaler 556082-4897

u MF
u

Överlåtelse av hyresrätt

Hyresgästen äger inte rätt att utan hyresvärdens skriftliga samtycke överlåta hyresrätten till lokalen.

Hyresgästen skall skriftligen underrätta hyresvärden om sin avsikt att överlåta hyresrätten. Hyresvärden skall i samma form inom tre veckor från det att hyresvärden mottagit underrättelsen meddela hyresgästen huruvida han godkänner överlåtelsen eller inte.

Skador m.m.

Hyresgästen skall ansvara för samtliga skador som uppstår i lokalen, andra utrymmen som nyttjas av denne, på skyltskåp, skyltfönster, ytterdörrar, skyltar m.m. Däri innefattas skada som uppkommer genom uppsåt, vårdslöshet, försummelse eller olyckshändelse orsakad av hyresgästen, av någon som han ansvarar för enligt hyreslagen eller av utomstående.

Ombyggnad/ändringsarbeten

Hyresgästen och hyresvärden har kommit överens om att hyresgästen äger rätt att bygga om och renovera lokalerna. Hyresgästen skall själv ansöka och bekosta eventuella bygglov eller andra myndighetstillstånd som kan komma att krävas. Det är av synnerlig vikt för hyresvärden att alla förändringar av lokalen utförs fackmannamässigt. Hyresgästen skall anlita välrenommerade entreprenörer som hyresvärden skäligen kan godta.

Oavsett om hyresgästen genomför ändring med eller utan hyresvärdens godkännande, påtar sig hyresgästen ansvar att betala ersättning till hyresvärden för skador, olägenheter, och eventuella kostnader, avgifter, böter eller skadestånd som hyresvärden kan komma att få betala till myndighet eller annan part med anledning av förändringarna.

Hyresgästen har ingen rätt till ersättning för förändringar, tillägg eller förbättringar som denne utfört i den förhyrda lokalen.

Hyresvärden skall bekosta den del av renoveringen som avser eftersatt underhåll med ett motsvarande belopp om 640 000 kr exkl mervärdeskatt.

Hyresgästen och hyresvärden har kommit överens om att hyresgästen på eget ansvar och egen bekostnad äger rätt att bygga uteplats i enlighet med bygglov och ritning, bilaga A. Vid den tidpunkt när uteplatsen är klar övergår äganderätten till hyresvärden. Hyresvärden äger inte rätt att ta ut hyra för uteplatsen så länge Förvaltnings AB Göteborgs Lokaler är hyresgäst i kontorslokalen. Hyresgästen skall svara för städning, underhåll och reparationer av uteplatsen.

Skyltar

Hyresgästen äger rätt att sätta upp för verksamheten sedvanlig skylt efter hyresvärdens skriftliga godkännande. Det åligger hyresgästen att ombesörja och bekosta erforderliga tillstånd av berörda myndigheter, nämnder m.m.. Det underlag hyresgästen lämnar till hyresvärden för godkännande skall vara måttbestämd ritning eller bildmontage på skyltförslag. Detta förslag kan sedan komma att revideras av hyresvärden innan skriftligt godkännande lämnas.

n MF
jk

Hyresgästen äger skylten och ansvarar och bekostar för all drift, skötsel, underhåll och reparationer. Skulle hyresgästen inte sköta sina åligganden enligt denna punkt, förbehåller sig fastighetsägaren rätt att på hyresgästens bekostnad utföra dessa. Det är av synnerlig vikt för hyresvärden att skyltfönster ger ett vårdat och snyggt intryck.

Upplåtelse i andra hand

Hyresgästen får inte, utan hyresvärdens skriftliga tillstånd, upplåta del av eller hela lokalen i andra hand. Upplåtelse i andra hand medges endast om hyresgästen har beaktansvärda skäl för upplåtelse och hyresvärden inte har befogad anledning att vägra samtycke.

Hyresgästen förbinder sig vidare att inte utan motsvarande tillstånd medge annan att driva någon form av rörelse eller verksamhet i den förhyrda lokalen.

Pantsättning

Hyresgästen äger inte rätt att upplåta panträtt i hyresrätten till lokalen som säkerhet för egen eller annans skuld av vad slag det vara må.

Brandskyddsklausul

Om denna klausul skulle strida mot bestämmelse i huvudavtalet gäller i första hand denna klausul

Fördelning av ansvar för tekniska brandskyddsåtgärder

Hyresvärden ansvarar på egen bekostnad för anordnande, installation och underhåll av allt tekniskt brandskydd som är hänförligt till fastighetens allmänna funktion.

Hyresgästen ansvarar på egen bekostnad för anordnande, installation och underhåll av det tekniska brandskydd som på tillträdesdagen och under hyresförhållandet kan komma att krävas för den verksamhet för vilken lokalen är upplåten.

Hyresgästen är skyldig att fortlöpande kontrollera funktionen av allt i lokalen befintligt tekniskt brandskydd och på egen bekostnad vidta nödvändiga service och underhållsåtgärder. Detta oavsett vem som försett lokalen med en anordning eller utrustning. Hyresgästens service och underhållsskyldighet omfattar dock inte eventuella sprinkleranordningar som hyresvärden har installerat i lokalen.

Hyresgästen förbinder sig att se till att räddningsvägar, utrymningsvägar, sprinkleranordningar och andra brandskyddsanordningar i lokalen och omedelbart utanför lokalen, vid varje tidpunkt hålls fria från hindrande föremål samt att genomföringar som görs i brandcell förses med varaktiga brandtätningar. Hyresvärden har samma ansvar för övriga delar av fastigheten.

Part är skyldig att ersätta all skada som är en följd av brister i utrustning eller anordning som parten installerat eller som i annat fall inträffat på grund av bristfälligt utförd åtgärd av parten eller som uppkommit till följd av att parten inte utfört en åtgärd som han varit skyldig att vidta.

N MF

JK

Annan reglering av ansvaret för brandskyddsåtgärder än ovanstående gäller endast om detta särskilt överenskommits.

Systematiskt brandskyddsarbete m.m.

Hyresgästen är skyldig att inom sin verksamhet systematisera brandskyddsarbetet samt samverka med hyresvärden och andra hyresgäster i de brandskyddsfrågor som kan bli aktuella.

Parterna är medvetna om sitt ansvar för att ett tillfredställande brandskydd upprätthålls i fastigheten och lokalen och förbinder sig att fortlöpande vidta, förutom de tekniska åtgärder som reglerats i det föregående, även de organisatoriska åtgärder som behövs för att minska risken för brand och för att hindra eller begränsa skador till följd av brand. Parterna skall samråda med varandra innan mer omfattande åtgärder vidtas.

Part skall vidare på begäran av den andre parten lämna den information om fastigheten respektive verksamheten som parten behöver för att kunna fullgöra sitt åtagande enligt denna klausul och sina skyldigheter enligt lagstiftningen om skydd mot olyckor. Part är dessutom skyldig att en gång om året bereda den andre parten tillfälle att få ta del av dokumentation och uppföljning av partens systematiska brandskyddsarbete.

Redogörelse för brandskyddet

I de fall lokalen omfattas av kravet på skriftlig redogörelse för brandskyddet enligt lagstiftningen om skydd mot olyckor ska sådan redogörelse upprättas av hyresgästen i samråd med hyresvärden. Färdigställd redogörelse ska lämnas till hyresvärden. Omfattas lokalen av bestämmelserna om farlig verksamhet (4 § lagen om skydd mot olyckor) ska hyresgästen upprätta och lämna skriftlig redogörelse till kommunen. Hyresgästen respektive hyresvärden förbinder sig härmed att på begäran av den andre lämna de uppgifter som denne behöver för att kunna fullgöra sin redogörelseskyldighet.

Avflyttning

Om hyresförhållandet upphör skall hyresgästen återlämna den hyrda lokalen i godtagbart skick. Om lokalen vid återlämnandet brister i städning eller underhåll har hyresvärden rätt att låta städa respektive reparera lokalen på hyresgästens bekostnad.

Senast på avflyttningsdagen skall hyresgästen på egen bekostnad avlägsna sin egendom såsom varor, affärsinventarier, lös inredning, skyltar etc. Egendom som inte avlägsnats senast avflyttningsdagen betraktas som övergiven och tillfaller hyresvärden i enlighet med 27 § hyreslagen. Hyresvärden har dock rätt att forsla bort sådan egendom på hyresgästens bekostnad.

Det ankommer på hyresgästen att sanera lokalen från kablar (kablage) som denne installerat eller låtit installera. Underlåter hyresgästen sådan åtgärd, har hyresvärden rätt att utföra kabelsanering på hyresgästens bekostnad.

Hyresgästen har ingen rätt till ersättning för förändringar, tillägg eller förbättringar som denne utfört i den förhyrda lokalen.

U HF
ph

Hyresvärden förbehåller sig rätten att vid avflyttningstidpunkten kvitta eventuell skuld till hyresgästen mot fordran på denne.

Hyrestid

Hyrestiden är preliminär och i det fall ombyggnaden färdigställs i förtid alternativt försenas skall hyrestiden justeras i motsvarande mån. Detta hyreskontrakt ersätter nuvarande hyreskontrakt nr 2604022-1105 och 2604022-1106 vilka upphör att gälla samma dag som hyrestidens fastställts för detta hyreskontrakt.

Hyresvärden äger rätt säga upp avtalet till upphörande i förtid

I vissa avtalsvillkor ovan regleras att det är av synnerlig vikt för hyresvärden att hyresgästen följer sitt åtagande. Parterna är överens om följande, handlar hyresgästen i strid med sådant avtalsvillkor utgör detta åsidosättande av avtalsenlig skyldighet som går utöver hyresgästens skyldigheter enligt hyreslagen och att det är av synnerlig vikt för hyresvärden att skyldigheten fullgörs jämlikt JB 12 kap 42§ 8 p samt att ett åsidosättande ger hyresvärden rätt att säga upp avtalet till upphörande i förtid.

Göteborg den 8 / 7 2016
Ort/datum


Förvaltnings AB GöteborgsLokaler
enligt fullmakt

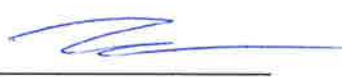
Magnus Ranch Robert Hörnquist
Namnförtydligande

Göteborg den 19 / 7 2016
Ort/datum

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler


Underskrift

Magnus Feldt
Namnförtydligande


Maria Stenström



Generell överenskommelse och Avtal

Drift, förvaltning och support – IT-relaterade tjänster



Generell överenskommelse och Avtal

Flik 1 - Bilaga 1: SLA

Flik 2 - Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Flik 3 - Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Flik 4 - Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Flik 5 - Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Flik 6 - Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Flik 7 - Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Flik 8 - Bilaga 8: Change och Release process

Generell Överenskommelse och Avtal

Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll	4
3. Giltighetstid	4
4. Uppsägning av avtalet.....	4
5. Parter.....	4
6. Förändringshantering.....	4
7. Parternas åtagande och ansvar.....	4
Beställaren.....	4
Utföraren	4
8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande.....	5
Ekonomisk Uppföljning	6
SLA och Incidentuppföljning.....	6
Fakturering	6
Kostnader.....	6
Konflikthantering	7
9. Kvalitet.....	7
Drift.....	7
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar	7
ITIL	8
Tilläggsbeställningar	8
Projekt och uppdrag	8
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	8
10. Säkerhet	8
11. Katastrofplanering.....	9
12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0).....	9
13. Överenskommelse och underskrift.....	9

- konsekvent utveckla, underhålla och optimera överenskomna tjänster¹ i samråd med beställare för att möta verksamhetens behov och krav på IT-miljön.
- upprätthålla och underhålla Tjänstekatalogen som är definierad i SLA bilaga 1.
- medverka, rekommendera och genomföra behovsanalyser av verksamhetskritiska system i samråd med beställaren.
- utföra de tjänster som beskrivs i överenskommelserna med hög, överenskommen kvalitet och enligt tidplan
- vid behov initiera förändringar i överenskommelsen
- aktivt söka kunskap inom tjänsteområdet och komma med förslag och förbättringar till Beställaren
- rapportera till slutanvändare och Beställare om tjänsten av någon anledning inte kan utföras och skälen till detta
- utse tjänste- och kundansvariga med övergripande ansvar för samarbetet med Beställaren enligt överenskommelsen per verksamhetskritiskt system
- kontinuerligt och skyndsamt rapportera allvarliga avvikelser och incidenter till Beställaren
- kontinuerligt följa upp utförandet av överenskomna åtaganden
- stödja Beställaren med expertkompetens inom ramen för avtalade tjänster
- efter samverkan med Beställaren, genomföra förändringar i tjänsteinnehåll och omfattning enligt fastställd förändringsprocess, som är beskriven i change management, bilaga 8.
- initiera uppföljningsmöten med Beställaren.
- planera, kravställa, estimerar och om beslut är taget även utföra inkomna beställningar av nya tjänster/system

Utföraren ansvarar för att hantera system och tjänster på ett tjänsteorienterat sätt.

Detta innebär att system och tjänster alltid levereras inklusive:

- "Drift" (se kapitel 9)
- All nödvändig hårdvara (nödvändiga inköp av hårdvara görs av Utföraren)
- All nödvändig mjukvara, licenser, "nycklar" eller tillstånd för att använda tjänsten. (om ej annat specificeras).
- Alla avtal mellan Utföraren och dess underleverantörer som hanteras av Utföraren. (om ej annat specificeras)

Undantag från ovan avser bolags specifika avtal på applikationer och system med tillhörande tjänster, licenser, hårdvara och mjukvara².

Utföraren skall kontinuerligt förse Beställaren med de mätvärden³ som säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskommelse, samt om förbättrings-/åtgärds- förslag planerats på tjänsternas leverans.

8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande

Det är Beställaren som har ansvaret för att styra och följa upp parternas åtagande. Om det finns olika uppfattningar om förändringar avseende omfattning eller utförandet av tjänster skall hanteringen enligt rubriken konflikthantering tillämpas.

Frågeställningar, rapporteringsrutiner, nyckeltal osv. beslutas i samverkan mellan Beställare och Utförare och dokumenteras på överenskommen plats.

För att Beställarens åtagande och styrning skall bli effektiv är det av yttersta vikt att planering, uppföljning och åtgärdsanalys kring tjänsterna sker i samverkan mellan Beställare och Utförare.

¹ ITIL Continual Service Improvement

² Dessa avtal och tjänster reglerar som reglerar utförarens ansvar definieras via verksamhetskritiska system och de förvaltningsdokument som upprättas mellan utföraren och systemägaren.

³ De mätvärden som stipuleras i resp. tjänstespecifik verksamhetskritiskt system överenskommelse samt SLA bilagan

Tillkommer gör kostnader för specifika tjänster som har hårdvara och mjukvara förmedlade till beställaren som t.ex. Mailhantering, kommunikationsförbindelser etc.
Se bilaga 6.

Konflikthantering

I första hand ska ev. tvister beträffande tolkningen av överenskommelsen lösas genom dialog mellan Systemägare/ansvarig och Tjänsteansvarig.

Om meningsskiljaktigheter eller andra tvister uppstår under parternas samarbete ska följande eskalering tillämpas enligt nedanstående ordning:

1. Om inte en överenskommelse kan uppnås överförs ärendet till avtalsansvariga hos respektive part.
2. Ärendet eskaleras till IT-ansvariga
3. Ärendet eskaleras till resp.VD.
4. Ärendet eskaleras till den juridiska avdelningen vid Göteborgs Stad

9. Kvalitet

I parternas arbete för att upprätthålla kvalitet, struktur och ISO-standarder, så arbetar utföraren enligt följande principer och metoder.

Drift

Alla tjänster och system levereras med ”drift” vilket innebär att nedanstående aktiviteter och komponenter ingår i leveransen:

- Användarsupport
 - Beställningshantering,
 - Access/behörighetshantering,
 - Användarstöd
 - Incidenthantering inkl. informationsspridning om pågående ärenden
 - Problemhantering
- Ändringshantering och driftsättningskoordinering i enighet med utförarens förändringsprocess (ITIL: Change & Release Management)
- Övervakning och vid behov åtgärdsplanering i syfte att:
 - återställa servicenivåer⁴
 - hålla IT-miljön och tjänsten i ett drift- och säkerhetsmässigt gott skick⁵
- Tillsyn och uppföljning av loggar, licensinnehav, mätningar, bandbredd, kapacitetsutnyttjande etc.
- Säkerhetskopiering (backup) avseende system och aktiv utrustning
- SLA-uppföljning via mätning och rapportering

Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar

Utföraren och beställarens avtalsstruktur, dokumentstruktur, leverans samt beställningar sker enligt följande figur:

⁴ Exempelvis byta ut trasiga komponenter eller starta om en tjänst/hårdvara

⁵ Genom t ex installation av uppgraderingar i drivrutiner, säkerhetslösningar och/eller operativsystem.

Framtidens IT ansvarar för en tjänst som uppfyller de grundläggande krav som koncernen har avseende säkerhet och integritet på våra webbtjänster där monitorering och scanning skall utföras av Framtidens IT m h a IDS- och IPS-system (7 x 24x365).

Eventuellt tillkommande krav på förhöjd säkerhet (Nivå 2) inom ett eller flera av de tre skyddsområdena sekretess, riktighet eller tillgänglighet ska om tillämpligt, preciseras i överenskommelse för respektive system/tjänsteområde.

All personal hos Utföraren eller dennes underleverantör som kommer i kontakt med Beställarens information ska ha instruerats om sin tystnadsplikt och ska ha undertecknat sekretessförbindelse.

Parterna ingår även ett biträdesavtal som reglerar sekretess och informationshantering.

Mer information och detaljering finns beskrivet i underliggande tjänstebeskrivningar som IT Säkerhet etc.

11. Katastrofplanering

Utföraren ska upprätthålla en infrastruktur som möjliggör drift i händelse av katastrof. Återställningstid och omfattning beskrivs i bilagan "SLA".

Utföraren ska ta fram och underhålla rutiner och processer som säkrar backupernas validitet och garanterar att system/tjänster kan återställas inom det kravställda intervallet.

Rutiner och processer kring katastrofplanering ska kontrolleras årligen och protokoll från denna kontroll ska levereras till Beställaren vid lämpligt kvartalsmöte.

12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)

Bilaga 1: SLA

Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Bilaga 8: Change och Release process

13. Överenskommelse och underskrift

Detta avtal upprättas i två exemplar.

26/5-16

Datum



Robert Hörnquist
VD

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

16/5-16

Datum



Kicki Björklund
VD

Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Detta personuppgiftsbiträdesavtal ("Avtalet") har denna dag träffats mellan

- 1) Göteborgs stads bostadsaktiebolag, org.nr 556046-8562, Engelbrektsgatan 69, Box 5044, 402 21 Göteborg ("Personuppgiftsansvarig"); och
- 2) Förvaltnings AB GöteborgsLokaler. genom dess enhet Framtidens IT, org.nr 556082-4897, Åvägen 40, Göteborg ("Personuppgiftsbiträdet"),

var för sig benämnd som "Part" och gemensamt "Parterna".

BAKGRUND

- A) Parterna har träffat ett avtal om Avtal-Basåtagande, Avtal-Tilläggsåtagande samt tillhörande SLA ("Huvudavtalet"). Enligt Huvudavtalet ska Personuppgiftsbiträdet tillhandahålla drift, support och förvaltning av IT-stöd samt administrativa tjänster, till vilket Personuppgiftsansvarig lagrar och hanterar information om anställda samt andra parter, såsom leverantörer och kunder. Syftet med behandlingen av personuppgifter är att Huvudavtalet ska kunna fullgöras samt utförande av eventuella tilläggstjänster.
- B) Enligt gällande dataskyddslagstiftning, se punkt 1.1. nedan, ska behandling av personuppgifter utförd av ett Personuppgiftsbiträde för en Personuppgiftsansvarigs räkning regleras i avtal. Med anledning härav har Parterna träffat Avtalet.
- C) Syftet med Avtalet är att tillse att Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning sker i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, myndighetsbeslut och Personuppgiftsansvarigs instruktioner.
- D) Avtalet utgör bilaga till Huvudavtalet. Vid händelse av motstridiga bestämmelser ska Avtalet ges företräde.

1 DEFINITIONER

- 1.1 Begrepp i detta avtal ska ha följande innebörd.

Gällande dataskyddslagstiftning: Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter rådsdirektiv, införd i svensk rätt genom personuppgiftslagen (1998:204) och personuppgiftsförordningen (1998:1191) samt Europaparlamentets och rådets



förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) med tillhörande genomförandeförfattningar samt praxis och beslut från tillsynsmyndigheter.

Personuppgifter: varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (nedan kallad *en registrerad*), varvid en identifierbar fysisk person är en person som direkt eller indirekt kan identifieras särskilt med hänvisning till en identifierare som ett namn, ett identifikationsnummer, en lokaliseringssuppgift eller online-identifikatorer eller en eller flera faktorer som är specifika för den fysiska personens fysiska, fysiologiska, genetiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

Känsliga personuppgifter: personuppgifter som avslöjar ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse eller medlemskap i fackförening, genetiska uppgifter, biometriska uppgifter, uppgifter om hälsa eller om en fysisk persons sexualliv eller sexuella läggning.

Behandling: åtgärd eller kombination av åtgärder beträffande personuppgifter eller uppsättningar av personuppgifter, oberoende av om de utförs automatiserat eller ej, såsom insamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, bearbetning eller ändring, framtagning, läsning, användning, utlämning genom överföring, spridning eller tillhandahållande på annat sätt, justering eller sammanförande, begränsning, radering eller förstöring.

Personuppgiftsincident: säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats.

Standardavtalsvillkor: villkor för skydd av personuppgifter överförda till tredje land i enlighet med Europeiska kommissionens beslut C(2010)593 av den 5 februari 2010 eller motsvarande villkor som ersätter dessa.

Underbiträde: fysisk eller juridisk person, myndighet eller annat organ som anlitas av Personuppgiftsbiträdet för behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning.

2 BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

- 2.1 Personuppgiftsbiträdet ska utföra all behandling i enlighet med Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning.



- 2.2 Personuppgiftsbiträdet får endast behandla personuppgifter i enlighet med Personuppgiftsansvarigs dokumenterade instruktioner, se bilaga 1. Har Personuppgiftsbiträdet otillräckliga eller felaktiga instruktioner ska denne utan dröjsmål påtala detta för Personuppgiftsansvarig.
- 2.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att behandla personuppgifter för något annat ändamål än vad som framgår av Avtalet eller Huvudavtalet, med mindre än att Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt det i varje enskilt fall.
- 2.4 Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål underrätta Personuppgiftsansvarig om denne anser att behandling av personuppgifter strider mot gällande dataskyddslagstiftning och därefter invänta vidare instruktioner från Personuppgiftsansvarig.

3 PERSONUPPGIFTSANSVARIGS ANSVAR

- 3.1 Personuppgiftsansvarig ska tillhandhålla Personuppgiftsbiträdet dokumenterade instruktioner och övriga anvisningar avseende ändamålet, omfattningen, arten och varaktigheten av behandling av personuppgifter samt kategorier av registrerade i den utsträckning som är nödvändig för att Personuppgiftsbiträdet ska kunna uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Sådana instruktioner framgår av bilaga 1.

4 SÄKERHET OCH SEKRETESS

- 4.1 Personuppgiftsbiträdet ska genom att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder begränsa tillgången till personuppgifterna. Dessa åtgärder ska omfatta minst behörighetsstyrning enligt punkt 4.2 samt åtgärder som anges i bilaga 2.
- 4.2 Personuppgiftsbiträdet ska ge behörighet endast till sådan personal som behöver ha tillgång personuppgifterna för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet samt tillse att sådan personal har erforderlig utbildning och har instruerats att hantera personuppgifterna på ändamålsenligt och säkert sätt. Personal som har tillgång till känsliga personuppgifter ska ges så begränsad behörighet som möjligt.
- 4.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast inom tjugofyra (24) timmar från att det kommit Personuppgiftsbiträdet till kännedom, underrätta Personuppgiftsansvarig om förekomsten av eller risken för en personuppgiftsincident. En sådan underrättelse ska innehålla all nödvändig och tillgänglig information som Personuppgiftsansvarig behöver för att kunna vidta lämpliga åtgärder samt uppfylla sina skyldigheter avseende anmälan av personuppgiftsincident till behörig tillsynsmyndighet, exempelvis men inte

uteslutande uppgifter om omständigheterna kring personuppgiftsincidenten, dess effekter och de korrigerande åtgärder som vidtagits.

- 4.4 Personuppgiftsbiträdet ska behandla personuppgifterna med sekretess. Personer hos Personuppgiftsbiträdet med behörighet att behandla personuppgifterna ska ingå särskild sekretessförbindelse eller upplysas om att tystnadsplikt föreligger enligt lag eller avtal.

5 SAMVERKAN

- 5.1 Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvarigs förfrågan bistå denne i fullgörandet av sina skyldigheter enligt gällande dataskyddslagstiftning, exempelvis men inte uteslutande, i utförandet av konsekvensbedömningar avseende dataskydd, utformningen av lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder, förhandssamråd med behörig tillsynsmyndighet samt medverka till utredning av befarade eller inträffade personuppgiftsincidenter.
- 5.2 Personuppgiftsbiträdet ska tillåta inspektioner från behörig tillsynsmyndighet och därvid ge myndigheten tillgång till lokaler, system och dokumentation för granskning avseende behandlingen. Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål informera Personuppgiftsansvarig om eventuella kontakter med behörig tillsynsmyndighet som rör eller kan ha betydelse för behandlingen.
- 5.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast fjorton (14) dagar från Personuppgiftsansvarigs begäran, ge denne tillgång till personuppgifterna som Personuppgiftsbiträdet har i sin besittning samt utföra en begärd ändring, radering, begränsning eller överföring av personuppgifterna. Vid radering ska Personuppgiftsbiträdet radera personuppgifterna på ett sätt som säkerställer att de inte kan återskapas.

6 INSYN OCH UPPFÖLJNING

- 6.1 Personuppgiftsansvarig har rätt att genom uppföljning eller granskning kontrollera Personuppgiftsbitrådets efterlevnad av Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Personuppgiftsbiträdet ska härvid ge Personuppgiftsansvarig tillgång till lokaler, utrustning och system för inspektion, samt tillhandahålla erforderliga upplysningar och relevant dokumentation av betydelse för uppföljningen, exempelvis intyg om certifiering. Personuppgiftsansvarig har rätt att genomföra inspektion utan föranmälan.
- 6.2 Vid utövande av sin rätt till insyn får Personuppgiftsansvarig besluta om att ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder ska vidtas av Personuppgiftsbiträdet i syfte att uppnå lämplig säkerhetsnivå eller efterkomma ett

myndighetsbeslut. Personuppgiftsbiträdet är skyldigt att implementera sådan åtgärd.

7 UNDERBITRÄDEN

- 7.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan Personuppgiftsansvarigs skriftliga godkännande rätt att anlita ett underbiträde.
- 7.2 Om Personuppgiftsbiträdet beviljats rätt att anlita ett underbiträde enligt punkt 7.1, ska Personuppgiftsbiträdet tillse att underbiträdet genom undertecknande av avtal åtar sig samma skyldigheter som åligger Personuppgiftsbiträdet enligt Avtalet. Sådant avtal ska godkännas av Personuppgiftsansvarig innan undertecknande.
- 7.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att byta underbiträde utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig. Vid önskemål om byte ska Personuppgiftsbiträdet senast inom trettio (30) dagar innan det planerade bytet inhämta godkännande från Personuppgiftsansvarig.
- 7.4 Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra eller återkalla ett godkännande om denne bedömer att underbiträdet inte kan efterleva/efterlever skyldigheterna enligt Avtalet.
- 7.5 Om underbiträdet inte fullgör sina skyldigheter ska Personuppgiftsbiträdet vara fullt ansvarigt gentemot den Personuppgiftsansvarige för utförandet av underbitrådets skyldigheter.

8 UTLÄMNANDE AV UPPGIFTER

- 8.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig, rätt att lämna ut personuppgifter eller annan information om behandlingen till tredje man, annat än då sådant utlämnande krävs enligt lag.
- 8.2 Om begäran om sådant utlämnande framställs av myndighet, en registrerad eller annan tredje part, ska Personuppgiftsbiträdet utan dröjsmål vidarebefordra sådan framställan till Personuppgiftsansvarig.
- 8.3 Om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt visst utelämnande, ska Personuppgiftsbiträdet utföra utlämnandet enligt instruktion från Personuppgiftsansvarig.

9 TREDJELANDSÖVERFÖRING



- 9.1 Personuppgiftsbiträdet, och i förekommande fall underbiträden, får endast vidta överföring av personuppgifter till tredje land om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänner överföringen. Om godkännande lämnas ansvarar Personuppgiftsbiträdet för att säkerställa att överföringen sker med upprätthållande av adekvat skyddsnivå enligt gällande dataskyddslagstiftning.
- 9.2 Om överföring till tredje land erfordrar att särskilt avtal baserat på standardavtalsvillkor ingåtts i syfte att upprätthålla adekvat skyddsnivå ska Personuppgiftsbiträdet, oavsett om det är Personuppgiftsbiträdet eller ett underbiträde som ska ingå avtalet, i samband med att godkännande enligt punkt 9.1 inhämtas, presentera sådant avtal baserat på standardavtalsklausuler för Personuppgiftsansvarig. Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra godkännande enligt punkt 9.1 om det särskilda avtalet inte lever upp till adekvat skyddsnivå.

10 KONTAKTPERSONER

- 10.1 För kommunikation rörande Avtalet och dess fullgörande ska respektive Part utse en kontaktperson. Parterna ska skriftligen underrätta varandra om eventuella ändringar av kontaktperson.

Kontaktperson för Personuppgiftsansvarig: Utsedd dataskyddskontakt av Göteborgs stads bostadsaktiebolag, mail: dataskyddskontakt@bostadsbolaget.se, telefon: 031-731 50 00.

Kontaktperson för Personuppgiftsbiträdet: Christer Henriksson

Personuppgiftsbiträdet ska rapportera inträffad eller befarad personuppgiftsincident till: Personuppgiftsansvarigs Kontaktperson för DSF samt Förvaltnings AB Framtidens dataskyddskoordinator.

11 UPPHÖRANDE AV PERSONUPPGIFTSBEHANDLING

- 11.1 Vid Avtalets upphörande ska alla personuppgifter, inom trettio (30) dagar från Avtalets upphörande, av Personuppgiftsbiträdet återföras eller förstöras enligt Personuppgiftsansvarigs instruktioner. Personuppgiftsbiträdet ska tillse att det inte finns några personuppgifter inklusive kopior kvar i egna system eller lagringsmedia. Om detta inte är möjligt ska Personuppgiftsbiträdet garantera att denne kommer att iaktta sekretess för de överförda personuppgifterna och inte behandla dessa ytterligare.
- 11.2 Personuppgiftsbiträdet ska verka för att störningar i Personuppgiftsansvarigs verksamhet minimeras, vilket inkluderar skyldighet att bistå vid eventuell överflyttning av personuppgifter till annat personuppgiftsbiträde.



12 ERSÄTTNING

- 12.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utöver vad som följer av Huvudavtalet, rätt till särskild ersättning för att uppfylla förpliktelser enligt Avtalet eller gällande dataskyddslagstiftning.

13 SKADESTÅND

- 13.1 Personuppgiftsbiträdet ska hålla Personuppgiftsansvarig skadelös avseende sådan skada som uppkommit till följd av behandling av personuppgifter i strid med Avtalet, instruktioner från Personuppgiftsansvarig, myndighetsbeslut eller gällande dataskyddslagstiftning
- 13.2 Personuppgiftsansvarig ska ersätta Personuppgiftsbiträdet avseende sådan skada som orsakats Personuppgiftsbiträdet till följd av Personuppgiftsansvarigs underlåtenhet att tillförsäkra en laglig behandling, Personuppgiftsansvarigs bristfälliga instruktioner, eller andra uttryckliga skyldigheter enligt Avtalet.
- 13.3 Part ska utan oskäligt dröjsmål informera den andra Parten om sådan skadeståndsprocess inleds som har anknytning till behandling av personuppgifter enligt Avtalet. Båda Parter är skyldiga att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadeverkningarna av det inträffade.

14 TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

- 14.1 Avtalet ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt. Tvist med anledning av Avtalet avgörs enligt vad som överenskommits i Huvudavtalet.

15 ÄNDRINGAR

- 15.1 Ändringar av och tillägg till Avtalet ska för att vara bindande vara skriftligen avfattade och behörigen undertecknade av Parterna. Personuppgiftsansvarig har dock rätt att ensidigt ändra, eller utfärda ytterligare, instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och har således rätt att göra ensidiga ändringar av bilagorna 1-2 till Avtalet. Personuppgiftsansvarig ska informera Personuppgiftsbiträdet om ändrade och tillkommande instruktioner.

16 AVTALSTID

- 16.1 Avtalet träder ikraft vid undertecknande av båda Parter och gäller så länge Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning eller till dess Avtalet ersätts av ett annat personuppgiftsbiträdesavtal.



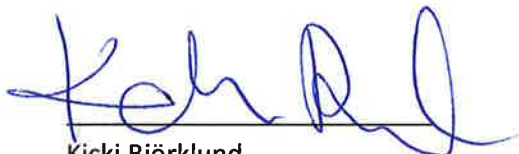
Avtalet har upprättats i två (2) originalexemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

Göteborg den 3 / 9 2018

Göteborg den 16 / 8 2018

GÖTEBORGS STADS BOSTADSAKTIEBOLAG

FÖRVALTNINGS AB GÖTEBORGSLOKALER


Kicki Björklund
Robert Hörnquist

Bilagor:

1. Instruktioner
2. Säkerhetsåtgärder för dataskydd

Bilaga 1 till Personuppgiftsbiträdesavtal - Instruktioner

Denna Bilaga 1 till Biträdesavtalet med underbilaga förteckning IT-system innehåller beskrivning samt instruktioner till behandlingen av Personuppgifter som omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Denna Bilaga 1 med underbilaga förteckning IT-system ska anses utgöra en integrerad del av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Ändamål Specificera samtliga ändamål för vilka Personuppgifter som kommer Behandlas av Personuppgiftsbiträdet är	Personuppgifterna Behandlas för följande ändamål: - för att fullgöra Huvudavtalet i delar som rör drift, support och administration. Med drift avses normal IT-drift såsom hantering av operativsystem, servrar och databaser, lagring av data samt övervakning och support vid driftsproblem. Med support avses support av applikation där supportpersonal har möjlighet att logga in i applikationen. Med administration avses faktisk registerhantering, t ex uppläggning av nya användare i AD. - Tilläggstjänster såsom utveckling, installationer, assistans vid uppgradering av applikationer, hantering av testmiljöer, assistans vid revisioner och brottsutredningar på uppdrag av Personuppgiftsansvarig
Syfte med behandling	Personuppgifterna Behandlas för att: Fullgöra huvudavtalet samt utförande av eventuella tilläggstjänster
Kategorier av Personuppgifter Specificera kategorier av Personuppgifter som kommer behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Huvudavtalet omfattar drift och support, i vissa fall även administration, av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Kategorier av personuppgifter specificeras i kolumn K och kolumn L i underbilagan.
Förekomst av Känsliga personuppgifter	Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Känsliga uppgifter specificeras i kolumn M i underbilagan.
Allmän beskrivning av tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder*	Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att såväl tekniska miljöer som organisation följer bilaga 2 Säkerhetsåtgärder.
Kategorier av Registrerade Specificera samtliga kategorier av Registrerade vars uppgifter kommer	Huvudavtalet omfattar drift och support av de system som anges i underbilaga förteckning IT-system som innehåller olika typer av personuppgifter. Specificerad information per system framgår av underbilagan. Kategorier av registrerade specificeras i kolumn J i underbilagan.

behandlas av Personuppgiftsbiträdet	
Gallringstid Specificera gallringstid avseende när Personuppgifterna som Behandlas av Personuppgiftsbiträdet ska gallras.	Personuppgifterna ska gallras enligt följande: Gallring som ska utföras av Personuppgiftsbiträdet specificeras i underbilaga förteckning IT-system. Uppgifter om hur gallring ska ske specificeras i kolumn I i underbilagan. Övriga data, t ex i ärendehanteringssystem, ska raderas eller överförs till Personuppgiftsansvarig senast 30 dagar efter huvudavtalets upphörande.
Praktisk hantering (lagring, administrering osv) Specificera hur Behandling ska gå till.	Följande Behandlingar omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet: • Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Praktisk hantering specificeras i kolumn G och kolumn H i underbilagan. • När Personuppgiftsbiträdet får kännedom om att konsult eller anställd avslutar anställning hos Personuppgiftsbiträdet ska detta meddelas ansvarig kontaktperson hos Personuppgiftsansvarig omgående. • Personuppgiftsbiträdet ska tillhandahålla ett ärendehanteringssystem för supportärenden. I systemet ska ärenden, med tillhörande bilagor, rensas regelbundet, dock senast 1 år efter avslutat ärende eller vid begäran från Personuppgiftsansvarig. • Personuppgifter ska ej skickas via e-post utan hanteras i ärendehanteringssystemet. Om det i undantagsfall finns behov av att skicka personuppgifter i mail ska mailet krypteras.
Plats för behandling (land) Ange alla länder där personuppgifter kan komma att behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Behandling av personuppgifter ska endast ske i EU/EES.

Bilaga 2 till Personuppgiftsbiträdesavtal – Säkerhetsinstruktioner

Denna Bilaga 2 till Biträdesavtalet innehåller instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och redogör för de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som Personuppgiftsbiträdet ska vidta.

Denna Bilaga 2 ska anses utgöra en integrerad del av Avtalet.

Fysisk säkerhet

Lämpliga och adekvata åtgärder ska vidtas för att säkerställa den fysiska säkerheten av it-utrymmen¹ såsom, men inte begränsat till, skalskydd, tillträdesskydd, brandskydd, skydd mot elavbrott, stöldskydd och skydd mot skadegörelse. De vidtagna åtgärderna ska säkerställa en skyddsnivå som minst motsvarar de skyddsnivåer som anges i bilaga 1 till MSB:s vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen.² Medarbetares och besökares identitet ska säkerställas.

Inventering av datorutrustning och system

Det ska föras en förteckning över datorutrustning och system som används för behandling av personuppgifter. Det ska finnas dokumenterade rutiner för löpande uppdatering av denna förteckning.

Åtkomstskydd

Datorutrustning och portabla lagringsmedier som inte står under uppsikt ska låsas in för att skyddas mot obehörig användning, påverkan och stöld. I annat fall ska personuppgifter krypteras.

Datorer och mobila enheter

Medarbetares datorer ska låsas automatiskt vid inaktivitet och kräva starkt lösenord för upplåsning. Antalet öppna kommunikationsportar i datorerna ska minimeras och brandväggar, antivirusprogram och säkerhetsuppdateringar ska installeras och uppdateras regelbundet. Hårddiskar tillhörande bärbara datorer ska alltid vara krypterade med tillräckligt stark nyckel.

Lagringsminnen tillhörande mobila enheter ska krypteras med tillräckligt stark nyckel. Mobila enheter ska skyddas med ett tillräckligt starkt lösenord och ska låsas med automatik om felaktigt lösenord matas in fler än 10 gånger. Det ska finnas möjlighet att radera personuppgifter från mobila enheter via fjärråtkomst. Behandling av personuppgifter på mobila enheter ska begränsas enligt dokumenterade rutiner. Medarbetare ska inte medges tillstånd att behandla personuppgifter på privata datorer eller mobila enheter.

Autentisering

Inloggning i system ska ske via personlig användaridentitet med lösenord. Lösenord ska vara tillräckligt starka och bytas regelbundet. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska föras ett register över användares inloggning i system. Vid en användares upprepade felaktiga inloggningsförsök i ett system ska användarkontot avaktiveras eller spärras för en definierad tid.

¹ Med it-utrymmen avses samtliga lokaler som är avsedda för it-drift och förvarar it-utrustning.

² MSB, 2013, Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen, ISBN: 978-91-7383-401-8, tillgänglig på <https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/27280.pdf>.

Behörighetsstyrning

Personuppgiftsbiträdet ska se till att de personer som arbetar under dennes överinseende, endast har tillgång till sådana personuppgifter som denne behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Medarbetares åtkomst till personuppgifter ska styras av ett tekniskt system för behörighetskontroll. Medarbetarna ska ges minsta möjliga åtkomst vid behandling av personuppgifter.

Endast medarbetare som behöver tillgång till personuppgifter för sitt arbete ska ges åtkomst. Det ska finnas dokumenterade rutiner för tilldelning och borttagande av behörigheter.

Åtkomstkontroll

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att åtkomst till personuppgifter ska kunna kontrolleras i efterhand genom loggar. Behörighetskontroller ska genomföras regelbundet, minst kvartalsvis, i syfte att upptäcka otilåten eller obehörig tillgång till personuppgifter. Genomförda kontroller ska dokumenteras och redovisas för Personuppgiftsansvarig på begäran.

Servrar

Personuppgiftsbiträdet ska se till att åtkomst till administrativa verktyg och gränssnitt på servrar ska begränsas. Medarbetare som har administrativa rättigheter ska använda starka lösenord. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska finnas dokumenterade rutiner som säkerställer att viktiga uppdateringar för operativsystem och applikationer installeras omgående.

Nätverkssäkerhet

Personuppgiftsbiträdet ska se till att datanätverk ska skyddas mot externa angrepp och förlust av information. Trådlösa nätverk ska skyddas med kryptering. In- och utgående nätverkstrafik ska filtreras via exempelvis brandväggar. Mjukvara som regelbundet scannar nätverk för malware (t.ex. virus, trojaner, spionprogram och ransomware) ska användas och hållas uppdaterad.

Skydd mot skadlig kod

Personuppgiftsbiträdet ska se till att dokumenterade rutiner finns för att skydda system mot virus, trojaner och andra former av digitala intrång.

Säkerhetskopior

I de fall där Personuppgiftsbiträdet enligt Huvudavtal ansvarar för lagring av data ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att personuppgifter regelbundet överförs till säkerhetskopior. Säkerhetskopiorna ska förvaras avskilt och väl skyddade så att personuppgifter kan återskapas efter en störning. Det ska finnas dokumenterade rutiner för säkerhetskopiering, återläsning av säkerhetskopior och test av återläsning av säkerhetskopior.

Datakommunikation

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att anslutning för extern datakommunikation skyddas med sådan teknisk funktion som säkerställer att uppkopplingen är behörig. Personuppgifter som överförs via datorkommunikation utanför lokaler som kontrolleras av Personuppgiftsbiträdet (t.ex. internet) ska skyddas med kryptering eller annan säkerhetsnivå som överenskommits enligt Avtalet.



Radering

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att dokumenterade rutiner finns som säkerställer att Personuppgifter raderas när de inte längre är nödvändiga för ändamålet och att de inte är möjliga att återskapa.

Reparation och service

När reparation och service av datorutrustning utförs av annan än Personuppgiftsbiträdet, ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att relevanta säkerhetsförbindelser träffas med serviceföretaget som reglerar säkerhet och sekretess.

Service via fjärrstyrd datakommunikation får endast ske efter säker elektronisk identifiering av den som utför servicen. Servicepersonal ska ges åtkomst i systemet endast vid servicetillfället. Finns separat kommunikationsingång för service ska den vara stängd när service inte pågår

Rapportering av personuppgiftsincidenter

Rutin för rapportering och uppföljning av personuppgiftsincidenter och andra säkerhetsincidenter ska finnas och följas. Rutinen ska omfatta hur information ska förmedlas, till vem rapportering ska ske och hur information sammanställs. Personuppgiftsincidenten ska följas upp och de brister i organisationen som lett till att personuppgiftsincidenten inträffat ska rättas till. Rutin för att omgående underrätta Personuppgiftsansvarig vid misstanke om eller konstaterad personuppgiftsincident ska finnas. Personuppgiftsbiträdet ska ha förmågan att återställa tillgängligheten och åtkomsten till personuppgifter i rimlig tid vid en inträffad personuppgiftsincident.

Rapportering av funktionsfel och brister

Det ska finnas dokumenterade rutiner för rapportering av fel, säkerhetsmässiga svagheter, brister och ändringsförslag. I rutinen ska det vara fastställt till vem och hur rapportering ska ske.

Driftdokumentation

Dokumentation som beskriver den dagliga driften av system ska vara av tillräcklig kvalitet för att garantera upprätthållandet av tillgängligheten.

Separation

Personuppgifterna ska separeras fysiskt och/eller logiskt från andra personuppgifter.

Ytterligare åtgärder

Personuppgiftsbiträdet ska vidta alla ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som krävs enligt gällande dataskyddslagstiftning eller annan författning, beslut från behörig tillsynsmyndighet, gällande administrativ praxis och rättspraxis. Sådana ytterligare åtgärder ska också vidtas om detta krävs på grund av behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt riskerna för registrerades fri- och rättigheter.

Dokumentation av åtgärder

Genomförandet av samtliga säkerhetsåtgärder enligt denna bilaga 2 ska dokumenteras och tillhandahållas Personuppgiftsansvarig på begäran.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Bostadsbolaget - Förteckning av IT-system som hanteras av Framtidens IT										Version 1.0	Datum 20180702		
2	Övergripande översikt	System/Tjänst	System/Tjänst som tillhandahålls av Framtidens IT	Ägar Jämför teknisk miljö behandlingen ger rum	Innehåller systemet en EU-behandling (J/N)	Behandlingens ändamål	Typ av behandling som sker av Framtidens IT	Tax 911 utav Framtidens IT (om Ja, vilken typ av uppgifter)	Rice 911 gällande/relaterat av Framtidens IT (om Ja, vilken typ av uppgifter)	Vilka kategorier (grupper) av personer som berörs av behandlingen	Vilka identifieringsuppgifter förbehandling	Vilka adresser/telefonnummer	Vilka kontaktuppgifter förbehandling	Innehåller behandlingen känslig information
3	Katalogtjänst	AD	J			Generell administration av användare	Administration av användare, drift	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget	Ja, vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, anställningsnummer, e-post, telefonnr	e-post	Inga	Nej
4	Användaradministration	AD Selfservice	J			Tjänst som ger användaren möjlighet att byta lösenord och låsa upp konto	Drift, support	Ja, loggar för uppföljning av Framtidens IT's verksamhet	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, anställningsnummer, e-post, telefonnr	e-post	Inga	Nej
5	Fjärrrätkomst	Mobility Guard	J			Tjänst som ger användare och konsulter möjlighet till fjärrrätkomst	Administration av fjärrrätkomst, drift, support	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget	Ja, vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, e-post, telefonnr	e-post	Inga	Nej
6	Behörighetsadministration	Behörighetskontroll-system	J			Register över användares tillgång till olika system	Drift, support	Nej	Ja, rensning eller anonymisering av uppgifter vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, anställningsnummer	e-post, postadress till arbetsplats	Inga	Nej
7	Styrning av mobila enheter	Intune	J			Hantera företagsappar och wifi på ett IT-säkert sätt	Behörighets-administration, drift, support	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget	Ja, vid avslutad anställning eller när en användare byter enhet på uppdrag av bolaget	Medarbetare som har en enhet registrerad	Namn, e-post, telefonnr, enhet	e-post	Inga	Nej
8	Utskriftshantering	Pullprint	J			Effektiv hantering av utskrifter	Drift, support	Ja, loggar på begäran av bolaget	Ja, anonymisering av uppgifter alternativt rensning av loggar efter 90 dagar	Medarbetare	Namn	Inga	Inga	Nej
9	E-post och Kalender	MS Outlook	J			Intern och extern digital korrespondens	Drift, support	Ja, loggar och mail på begäran av bolaget	Ja, loggar efter 90 dagar. Borttagna mail rensas efter 90 dagar.	Medarbetare, leverantörer, hyresgäster, övriga med e-post	Alla	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
10	Intern och extern kommunikation	Skype	J			Intern och extern kommunikation	Drift, support	Nej	Nej	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Alla	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
11	Dokumenthantering, för enskild användare	OneDrive	J			Lagring av dokument	Drift, support	Nej	Nej	Medarbetare	Alla	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
12	Dokumenthantering, för gemensam hantering	Samarbetsstyr	J			Lagring och delning av dokument	Drift, support, utveckling	Ja, loggar och behörigheter på uppdrag av bolaget	Nej	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Alla	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
13	Intern kommunikation	Sharepoint	N			Egenutvecklad sharepoint-applikation	Drift, support, utveckling	Nej	Nej	Medarbetare	Namn	e-post	Inga	Nej
14	Diarium	DÄH	N			Egenutvecklad sharepoint-applikation	Drift, support och utveckling	Nej	Nej	Allmänheten, hyresgäster, medarbetare, alla som inkommer/uppstår allmän handling	Namn, personnummer, telefonnummer	postadress, e-post	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
15	Registrera besökande personer	EastCoast	N			webbaserad, sql	Drift, support	Nej	Nej	Medarbetare och besökare	Namn, telefonnr, företagsnamn	Inga	Nej	Nej
16	Fastighetssystem	FAST2	N			java, sql	Drift	Nej	Ja, rensning av loggar enligt förvaltningsobjekt	Hyresgäster, medarbetare (anst. förhållande o kund), leverantörer, god man, anhängande, andra hyresgäster, konsulter, arrendatorer (p-plats), Nyttjare, borgensman, Kunder (Bif, samfälligheter)	nummer, telefonnummer, objektnummer, e-post, kundnummer, avtalsnummer, ärendenummer, r, OCR, lägenhetsregisternummer, r, gnummer	e-post, postadress, e-post, c/o adress, faktura-adress	Ja, Hålsa (p-plats) samt medicinsk förut fram till 2017-01-01	Ja, det kan förekomma
17	Hemsida - Webb	Wordpress	N			Wordpress	Drift	Nej	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar	Chefer/Styrelseledamöter	Namn, för styrelseledamöter och partitillhörighet	Inga	Styrelsen, politisk tillhörighet	Nej
18	Mina sidor	Wordpress/FAST2	N			Wordpress, java, sql	Drift	Nej	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar	Se FAST2	Se FAST2	se FAST2	Se FAST2	Ja
19	Säkerhetsplugin	Wordpress	N			Wordpress	Drift	Ja, blockerade ip-adresser	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar	Medarbetare, ip-adresser för besökare	ip-adress	Land	Inga	Nej
20	Infinite WP	Wordpress	N			Wordpress	Drift	Nej	Nej	Medarbetare	Inga	Inga	Inga	Nej
21	Fastighetsdriftsövervakning	FTE-portal	N			?	Drift	Nej	Nej	Medarbetare, konsulter	Namn, tel-nr	e-post	Inga	Nej
22	Säkerhets- och passersystem	Aptus	N			Webbaserad, sql	Drift	Ja, återläsning av loggar från säkerhetsbackup sker på uppdrag av bolaget vid ev myndighetsutredningar	Nej	Hyresgäster, medarbetare, leverantör, konsulter, samhällsinträngare (ex polis)	Namn, telefonnr, företagsnamn, mejladress	Objektnummer och gatuadress	Inga	Nej
23	IMD	KTC, EcoGuard, Gbg Energi	N				Drift	Nej	Nej	hyresgäster, medarbetare, leverantör	adress, mejladress	objektnummer, fastighetsbeteckning, gatuadress, lägenhetsnummer	Inga	Nej
24	Fakturahantering	Basware	N			sql	Drift	Nej	Nej	Hyresgäster, medarbetare, leverantör	nummer, telefonnummer, objektnummer, e-post, kundnummer, avtalsnummer, ärendenummer, r, OCR, lägenhetsregisternummer, r, gnummer	objektnummer, fastighetsbeteckning, gatuadress, lägenhetsnummer	Inga	Nej
25	Analysahantering	Mercur	N			sql	Drift	Nej	Nej	hyresgäster, leverantör	nummer, telefonnummer, objektnummer, e-post, kundnummer, avtalsnummer, ärendenummer, r, OCR, lägenhetsregisternummer, r, gnummer	objektnummer, fastighetsbeteckning, gatuadress, lägenhetsnummer	Inga	nej

[illegible]



Generell överenskommelse och Avtal

Drift, förvaltning och support – IT-relaterade tjänster



Generell överenskommelse och Avtal

Flik 1 - Bilaga 1: SLA

Flik 2 - Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Flik 3 - Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Flik 4 - Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Flik 5 - Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Flik 6 - Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Flik 7 - Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Flik 8 - Bilaga 8: Change och Release process

Generell Överenskommelse och Avtal

Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll	4
3. Giltighetstid	4
4. Uppsägning av avtalet.....	4
5. Parter.....	4
6. Förändringshantering.....	4
7. Parternas åtagande och ansvar	4
Beställaren	4
Utföraren	4
8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande.....	5
Ekonomisk Uppföljning	6
SLA och Incidentuppföljning	6
Fakturering	6
Kostnader	6
Konflikthantering	7
9. Kvalitet	7
Drift	7
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar	7
ITIL	8
Tilläggsbeställningar	8
Projekt och uppdrag	8
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	8
10. Säkerhet	8
11. Katastrofplanering.....	9
12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)	9
13. Överenskommelse och underskrift.....	9

- konsekvent utveckla, underhålla och optimera överenskomna tjänster¹ i samråd med beställare för att möta verksamhetens behov och krav på IT-miljön.
- upprätthålla och underhålla Tjänstekatalogen som är definierad i SLA bilaga 1.
- medverka, rekommendera och genomföra behovsanalyser av verksamhetskritiska system i samråd med beställaren.
- utföra de tjänster som beskrivs i överenskommelserna med hög, överenskommen kvalitet och enligt tidplan
- vid behov initiera förändringar i överenskommelsen
- aktivt söka kunskap inom tjänsteområdet och komma med förslag och förbättringar till Beställaren
- rapportera till slutanvändare och Beställare om tjänsten av någon anledning inte kan utföras och skälen till detta
- utse tjänste- och kundansvariga med övergripande ansvar för samarbetet med Beställaren enligt överenskommelsen per verksamhetskritiskt system
- kontinuerligt och skyndsamt rapportera allvarliga avvikelser och incidenter till Beställaren
- kontinuerligt följa upp utförandet av överenskomna åtaganden
- stödja Beställaren med expertkompetens inom ramen för avtalade tjänster
- efter samverkan med Beställaren, genomföra förändringar i tjänsteinnehåll och omfattning enligt fastställd förändringsprocess, som är beskriven i change management, bilaga 8.
- initiera uppföljningsmöten med Beställaren.
- planera, kravställa, estimerar och om beslut är taget även utföra inkomna beställningar av nya tjänster/system

Utföraren ansvarar för att hantera system och tjänster på ett tjänsteorienterat sätt.

Detta innebär att system och tjänster alltid levereras inklusive:

- "Drift" (se kapitel 9)
- All nödvändig hårdvara (nödvändiga inköp av hårdvara görs av Utföraren)
- All nödvändig mjukvara, licenser, "nycklar" eller tillstånd för att använda tjänsten. (om ej annat specificeras).
- Alla avtal mellan Utföraren och dess underleverantörer som hanteras av Utföraren. (om ej annat specificeras)

Undantag från ovan avser bolags specifika avtal på applikationer och system med tillhörande tjänster, licenser, hårdvara och mjukvara².

Utföraren skall kontinuerligt förse Beställaren med de måtvärden³ som säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskommelse, samt om förbättrings-/åtgärds- förslag planerats på tjänsternas leverans.

8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande

Det är Beställaren som har ansvaret för att styra och följa upp parternas åtagande. Om det finns olika uppfattningar om förändringar avseende omfattning eller utförandet av tjänster skall hanteringen enligt rubriken konflikthantering tillämpas.

Frågeställningar, rapporteringsrutiner, nyckeltal osv. beslutas i samverkan mellan Beställare och Utförare och dokumenteras på överenskommen plats.

För att Beställarens åtagande och styrning skall bli effektiv är det av yttersta vikt att planering, uppföljning och åtgärdsanalys kring tjänsterna sker i samverkan mellan Beställare och Utförare.

¹ ITIL Continual Service Improvement

² Dessa avtal och tjänster reglerar som reglerar utförarens ansvar definieras via verksamhetskritiska system och de förvaltningsdokument som upprättas mellan utföraren och systemägaren.

³ De måtvärden som stipuleras i resp. tjänstespecifik verksamhetskritiskt system överenskommelse samt SLA bilagan

Tillkommer gör kostnader för specifika tjänster som har hårdvara och mjukvara förmedlade till beställaren som t.ex. Mailhantering, kommunikationsförbindelser etc.
Se bilaga 6.

Konflikthantering

I första hand ska ev. tvister beträffande tolkningen av överenskommelsen lösas genom dialog mellan Systemägare/ansvarig och Tjänsteansvarig.

Om meningsskiljaktigheter eller andra tvister uppstår under parternas samarbete ska följande eskalering tillämpas enligt nedanstående ordning:

1. Om inte en överenskommelse kan uppnås överförs ärendet till avtalsansvariga hos respektive part.
2. Ärendet eskaleras till IT-ansvariga
3. Ärendet eskaleras till resp.VD.
4. Ärendet eskaleras till den juridiska avdelningen vid Göteborgs Stad

9. Kvalitet

I parternas arbete för att upprätthålla kvalitet, struktur och ISO-standarder, så arbetar utföraren enligt följande principer och metoder.

Drift

Alla tjänster och system levereras med "drift" vilket innebär att nedanstående aktiviteter och komponenter ingår i leveransen:

- Användarsupport
 - Beställningshantering,
 - Access/behörighetshantering,
 - Användarstöd
 - Incidenthantering inkl. informationsspridning om pågående ärenden
 - Problemhantering
- Ändringshantering och driftsättningskoordinering i enighet med utförarens förändringsprocess (ITIL: Change & Release Management)
- Övervakning och vid behov åtgärdsplanering i syfte att:
 - återställa servicenivåer⁴
 - hålla IT-miljön och tjänsten i ett drift- och säkerhetsmässigt gott skick⁵
- Tillsyn och uppföljning av loggar, licensinnehav, mätningar, bandbredd, kapacitetsutnyttjande etc.
- Säkerhetskopiering (backup) avseende system och aktiv utrustning
- SLA-uppföljning via mätning och rapportering

Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar

Utföraren och beställarens avtalsstruktur, dokumentstruktur, leverans samt beställningar sker enligt följande figur:

⁴ Exempelvis byta ut trasiga komponenter eller starta om en tjänst/hårdvara

⁵ Genom t ex installation av uppgraderingar i drivrutiner, säkerhetslösningar och/eller operativsystem.

OK

Framtidens IT ansvarar för en tjänst som uppfyller de grundläggande krav som koncernen har avseende säkerhet och integritet på våra webbtjänster där monitorering och scanning skall utföras av Framtidens IT m h a IDS- och IPS-system (7 x 24x365).

Eventuellt tillkommande krav på förhöjd säkerhet (Nivå 2) inom ett eller flera av de tre skyddsområdena sekretess, riktighet eller tillgänglighet ska om tillämpligt, preciseras i överenskommelse för respektive system/tjänsteområde.

All personal hos Utföraren eller dennes underleverantör som kommer i kontakt med Beställarens information ska ha instruerats om sin tystnadsplikt och ska ha undertecknat sekretessförbindelse.

Parterna ingår även ett biträdesavtal som reglerar sekretess och informationshantering.

Mer information och detaljering finns beskrivet i underliggande tjänstebeskrivningar som IT Säkerhet etc.

11. Katastrofplanering

Utföraren ska upprätthålla en infrastruktur som möjliggör drift i händelse av katastrof. Återställningstid och omfattning beskrivs i bilagan "SLA".

Utföraren ska ta fram och underhålla rutiner och processer som säkrar backupernas validitet och garanterar att system/tjänster kan återställas inom det kravställda intervallet.

Rutiner och processer kring katastrofplanering ska kontrolleras årligen och protokoll från denna kontroll ska levereras till Beställaren vid lämpligt kvartalsmöte.

12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)

Bilaga 1: SLA

Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

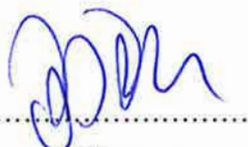
Bilaga 8: Change och Release process

13. Överenskommelse och underskrift

Detta avtal upprättas i två exemplar.

26/5-16

Datum



Robert Hörnquist
VD

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

Datum



Anders Söderman
VD

Bostads AB Poseidon



Catharina Törnqvist

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Detta personuppgiftsbiträdesavtal ("Avtalet") har denna dag träffats mellan

- 1) Bostads AB Poseidon, org.nr 556120-3398, Rullagergatan 6A, Box 1, 424 21 Angered ("Personuppgiftsansvarig"); och
- 2) Förvaltnings AB GöteborgsLokaler. genom dess enhet Framtidens IT, org.nr 556082-4897, Åvägen 40, Göteborg ("Personuppgiftsbiträdet"),

var för sig benämnd som "Part" och gemensamt "Parterna".

BAKGRUND

- A) Parterna har träffat avtal om Avtal-Basåtagande, Avtal-Tilläggsåtagande samt tillhörande SLA ("Huvudavtalet"). Enligt Huvudavtalet ska Personuppgiftsbiträdet tillhandahålla drift, support och förvaltning av IT-stöd samt administrativa tjänster, till vilket Personuppgiftsansvarig lagrar och hanterar information om anställda samt andra parter, såsom leverantörer och kunder. Syftet med behandlingen av personuppgifter är att Huvudavtalet ska kunna fullgöras samt utförande av eventuella tilläggstjänster.
- B) Enligt gällande dataskyddslagstiftning, se punkt 1.1. nedan, ska behandling av personuppgifter utförd av ett Personuppgiftsbiträde för en Personuppgiftsansvarigs räkning regleras i avtal. Med anledning härav har Parterna träffat Avtalet.
- C) Syftet med Avtalet är att tillse att Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning sker i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, myndighetsbeslut och Personuppgiftsansvarigs instruktioner.
- D) Avtalet utgör bilaga till Huvudavtalet. Vid händelse av motstridiga bestämmelser ska Avtalet ges företräde.

1 DEFINITIONER

- 1.1 Begrepp i detta avtal ska ha följande innebörd.

Gällande dataskyddslagstiftning: Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter rådsdirektiv, införd i svensk rätt genom personuppgiftslagen (1998:204) och personuppgiftsförordningen (1998:1191) samt Europaparlamentets och rådets

förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) med tillhörande genomförandeförfattningar samt praxis och beslut från tillsynsmyndigheter.

Personuppgifter: varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (nedan kallad *en registrerad*), varvid en identifierbar fysisk person är en person som direkt eller indirekt kan identifieras särskilt med hänvisning till en identifierare som ett namn, ett identifikationsnummer, en lokaliseringssuppgift eller online-identifikatorer eller en eller flera faktorer som är specifika för den fysiska personens fysiska, fysiologiska, genetiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

Känsliga personuppgifter: personuppgifter som avslöjar ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse eller medlemskap i fackförening, genetiska uppgifter, biometriska uppgifter, uppgifter om hälsa eller om en fysisk persons sexualliv eller sexuella läggning.

Behandling: åtgärd eller kombination av åtgärder beträffande personuppgifter eller uppsättningar av personuppgifter, oberoende av om de utförs automatiserat eller ej, såsom insamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, bearbetning eller ändring, framtagning, läsning, användning, utlämning genom överföring, spridning eller tillhandahållande på annat sätt, justering eller sammanförande, begränsning, radering eller förstöring.

Personuppgiftsincident: säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats.

Standardavtalsvillkor: villkor för skydd av personuppgifter överförda till tredje land i enlighet med Europeiska kommissionens beslut C(2010)593 av den 5 februari 2010 eller motsvarande villkor som ersätter dessa.

Underbiträde: fysisk eller juridisk person, myndighet eller annat organ som anlitas av Personuppgiftsbiträdet för behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning.

2 BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

- 2.1 Personuppgiftsbiträdet ska utföra all behandling i enlighet med Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning.

- 2.2 Personuppgiftsbiträdet får endast behandla personuppgifter i enlighet med Personuppgiftsansvarigs dokumenterade instruktioner, se bilaga 1. Har Personuppgiftsbiträdet otillräckliga eller felaktiga instruktioner ska denne utan dröjsmål påtala detta för Personuppgiftsansvarig.
- 2.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att behandla personuppgifter för något annat ändamål än vad som framgår av Avtalet eller Huvudavtalet, med mindre än att Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänner det i varje enskilt fall.
- 2.4 Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål underrätta Personuppgiftsansvarig om denne anser att behandling av personuppgifter strider mot gällande dataskyddslagstiftning och därefter invänta vidare instruktioner från Personuppgiftsansvarig.

3 PERSONUPPGIFTSANSVARIGS ANSVAR

- 3.1 Personuppgiftsansvarig ska tillhandhålla Personuppgiftsbiträdet dokumenterade instruktioner och övriga anvisningar avseende ändamålet, omfattningen, arten och varaktigheten av behandling av personuppgifter samt kategorier av registrerade i den utsträckning som är nödvändig för att Personuppgiftsbiträdet ska kunna uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Sådana instruktioner framgår av bilaga 1.

4 SÄKERHET OCH SEKRETESS

- 4.1 Personuppgiftsbiträdet ska genom att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder begränsa tillgången till personuppgifterna. Dessa åtgärder ska omfatta minst behörighetsstyrning enligt punkt 4.2 samt åtgärder som anges i bilaga 2.
- 4.2 Personuppgiftsbiträdet ska ge behörighet endast till sådan personal som behöver ha tillgång personuppgifterna för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet samt tillse att sådan personal har erforderlig utbildning och har instruerats att hantera personuppgifterna på ändamålsenligt och säkert sätt. Personal som har tillgång till känsliga personuppgifter ska ges så begränsad behörighet som möjligt.
- 4.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast inom tjugofyra (24) timmar från att det kommit Personuppgiftsbiträdet till kännedom, underrätta Personuppgiftsansvarig om förekomsten av eller risken för en personuppgiftsincident. En sådan underrättelse ska innehålla all nödvändig och tillgänglig information som Personuppgiftsansvarig behöver för att kunna vidta lämpliga åtgärder samt uppfylla sina skyldigheter avseende anmälan av personuppgiftsincident till behörig tillsynsmyndighet, exempelvis men inte

uteslutande uppgifter om omständigheterna kring personuppgiftsincidenten, dess effekter och de korrigerande åtgärder som vidtagits.

- 4.4 Personuppgiftsbiträdet ska behandla personuppgifterna med sekretess. Personer hos Personuppgiftsbiträdet med behörighet att behandla personuppgifterna ska ingå särskild sekretessförbindelse eller upplysas om att tystnadsplikt föreligger enligt lag eller avtal.

5 SAMVERKAN

- 5.1 Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvarigs förfrågan bistå denne i fullgörandet av sina skyldigheter enligt gällande dataskyddslagstiftning, exempelvis men inte uteslutande, i utförandet av konsekvensbedömningar avseende dataskydd, utformningen av lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder, förhandssamråd med behörig tillsynsmyndighet samt medverka till utredning av befarade eller inträffade personuppgiftsincidenter.
- 5.2 Personuppgiftsbiträdet ska tillåta inspektioner från behörig tillsynsmyndighet och därvid ge myndigheten tillgång till lokaler, system och dokumentation för granskning avseende behandlingen. Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål informera Personuppgiftsansvarig om eventuella kontakter med behörig tillsynsmyndighet som rör eller kan ha betydelse för behandlingen.
- 5.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast fjorton (14) dagar från Personuppgiftsansvarigs begäran, ge denne tillgång till personuppgifterna som Personuppgiftsbiträdet har i sin besittning samt utföra en begärd ändring, radering, begränsning eller överföring av personuppgifterna. Vid radering ska Personuppgiftsbiträdet radera personuppgifterna på ett sätt som säkerställer att de inte kan återskapas.

6 INSYN OCH UPPFÖLJNING

- 6.1 Personuppgiftsansvarig har rätt att genom uppföljning eller granskning kontrollera Personuppgiftsbitrådets efterlevnad av Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Personuppgiftsbiträdet ska härvid ge Personuppgiftsansvarig tillgång till lokaler, utrustning och system för inspektion, samt tillhandahålla erforderliga upplysningar och relevant dokumentation av betydelse för uppföljningen, exempelvis intyg om certifiering. Personuppgiftsansvarig har rätt att genomföra inspektion utan föranmälan.
- 6.2 Vid utövande av sin rätt till insyn får Personuppgiftsansvarig besluta om att ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder ska vidtas av Personuppgiftsbiträdet i syfte att uppnå lämplig säkerhetsnivå eller efterkomma ett

myndighetsbeslut. Personuppgiftsbiträdet är skyldigt att implementera sådan åtgärd.

7 UNDERBITRÄDEN

- 7.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan Personuppgiftsansvarigs skriftliga godkännande rätt att anlita ett underbiträde.
- 7.2 Om Personuppgiftsbiträdet beviljats rätt att anlita ett underbiträde enligt punkt 7.1, ska Personuppgiftsbiträdet tillse att underbiträdet genom undertecknande av avtal åtar sig samma skyldigheter som åligger Personuppgiftsbiträdet enligt Avtalet. Sådant avtal ska godkännas av Personuppgiftsansvarig innan undertecknande.
- 7.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att byta underbiträde utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig. Vid önskemål om byte ska Personuppgiftsbiträdet senast inom trettio (30) dagar innan det planerade bytet inhämta godkännande från Personuppgiftsansvarig.
- 7.4 Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra eller återkalla ett godkännande om denne bedömer att underbiträdet inte kan efterleva/efterlever skyldigheterna enligt Avtalet.
- 7.5 Om underbiträdet inte fullgör sina skyldigheter ska Personuppgiftsbiträdet vara fullt ansvarigt gentemot den Personuppgiftsansvarige för utförandet av underbiträdets skyldigheter.

8 UTLÄMNANDE AV UPPGIFTER

- 8.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig, rätt att lämna ut personuppgifter eller annan information om behandlingen till tredje man, annat än då sådant utlämnande krävs enligt lag.
- 8.2 Om begäran om sådant utlämnande framställs av myndighet, en registrerad eller annan tredje part, ska Personuppgiftsbiträdet utan dröjsmål vidarebefordra sådan framställan till Personuppgiftsansvarig.
- 8.3 Om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt visst utlämnande, ska Personuppgiftsbiträdet utföra utlämnandet enligt instruktion från Personuppgiftsansvarig.

9 TREDJELANDSÖVERFÖRING

9.1 Personuppgiftsbiträdet, och i förekommande fall underbiträden, får endast vidta överföring av personuppgifter till tredje land om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt överföringen. Om godkännande lämnas ansvarar Personuppgiftsbiträdet för att säkerställa att överföringen sker med upprätthållande av adekvat skyddsnivå enligt gällande dataskyddslagstiftning.

9.2 Om överföring till tredje land erfordrar att särskilt avtal baserat på standardavtalsvillkor ingåtts i syfte att upprätthålla adekvat skyddsnivå ska Personuppgiftsbiträdet, oavsett om det är Personuppgiftsbiträdet eller ett underbiträde som ska ingå avtalet, i samband med att godkännande enligt punkt 9.1 inhämtas, presentera sådant avtal baserat på standardavtalsklausuler för Personuppgiftsansvarig. Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra godkännande enligt punkt 9.1 om det särskilda avtalet inte lever upp till adekvat skyddsnivå.

10 KONTAKTPERSONER

10.1 För kommunikation rörande Avtalet och dess fullgörande ska respektive Part utse en kontaktperson. Parterna ska skriftligen underrätta varandra om eventuella ändringar av kontaktperson.

Kontaktperson för Personuppgiftsansvarig: Utsedd dataskyddskontakt av Bostads AB Poseidon, mail: dataskyddskontakt@poseidon.goteborg.se, telefon: 031-332 10 00

Kontaktperson för Personuppgiftsbiträdet: Christen Henriksson

Personuppgiftsbiträdet ska rapportera inträffad eller befarad personuppgiftsincident till: Personuppgiftsansvarigs Kontaktperson för DSF samt Förvaltnings AB Framtidens dataskyddskoordinator.

11 UPPHÖRANDE AV PERSONUPPGIFTSBEHANDLING

11.1 Vid Avtalets upphörande ska alla personuppgifter, inom trettio (30) dagar från Avtalets upphörande, av Personuppgiftsbiträdet återföras eller förstöras enligt Personuppgiftsansvarigs instruktioner. Personuppgiftsbiträdet ska tillse att det inte finns några personuppgifter inklusive kopior kvar i egna system eller lagringsmedia. Om detta inte är möjligt ska Personuppgiftsbiträdet garantera att denne kommer att iakttä sekreteress för de överförda personuppgifterna och inte behandla dessa ytterligare.

11.2 Personuppgiftsbiträdet ska verka för att störningar i Personuppgiftsansvarigs verksamhet minimeras, vilket inkluderar skyldighet att bistå vid eventuell överflyttning av personuppgifter till annat personuppgiftsbiträde.

12 ERSÄTTNING

- 12.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utöver vad som följer av Huvudavtalet, rätt till särskild ersättning för att uppfylla förpliktelser enligt Avtalet eller gällande dataskyddslagstiftning.

13 SKADESTÅND

- 13.1 Personuppgiftsbiträdet ska hålla Personuppgiftsansvarig skadelös avseende sådan skada som uppkommit till följd av behandling av personuppgifter i strid med Avtalet, instruktioner från Personuppgiftsansvarig, myndighetsbeslut eller gällande dataskyddslagstiftning
- 13.2 Personuppgiftsansvarig ska ersätta Personuppgiftsbiträdet avseende sådan skada som orsakats Personuppgiftsbiträdet till följd av Personuppgiftsansvarigs underlåtenhet att tillförsäkra en laglig behandling, Personuppgiftsansvarigs bristfälliga instruktioner, eller andra uttryckliga skyldigheter enligt Avtalet.
- 13.3 Part ska utan oskäligt dröjsmål informera den andra Parten om sådan skadeståndsprocess inleds som har anknytning till behandling av personuppgifter enligt Avtalet. Båda Parter är skyldiga att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadeverkningarna av det inträffade.

14 TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

- 14.1 Avtalet ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt. Tvist med anledning av Avtalet avgörs enligt vad som överenskommits i Huvudavtalet.

15 ÄNDRINGAR

- 15.1 Ändringar av och tillägg till Avtalet ska för att vara bindande vara skriftligen avfattade och behörigen undertecknade av Parterna. Personuppgiftsansvarig har dock rätt att ensidigt ändra, eller utfärda ytterligare, instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och har således rätt att göra ensidiga ändringar av bilagorna 1-2 till Avtalet. Personuppgiftsansvarig ska informera Personuppgiftsbiträdet om ändrade och tillkommande instruktioner.

16 AVTALSTID

- 16.1 Avtalet träder ikraft vid undertecknande av båda Parter och gäller så länge Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning eller till dess Avtalet ersätts av ett annat personuppgiftsbiträdesavtal.

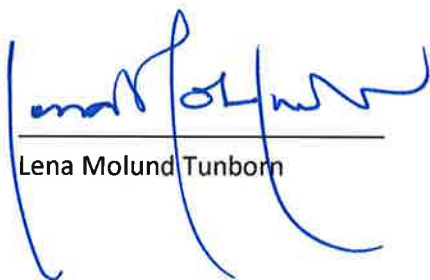
Avtalet har upprättats i två (2) originalexemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

Göteborg den 13/8 2018

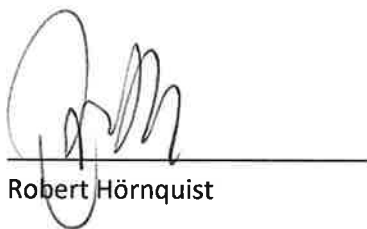
Göteborg den 7/8 2018

BOSTADS AB POSEIDON

FÖRVALTNINGS AB GÖTEBORGSLOKALER



Lena Molund Tunborn



Robert Hörnquist

Bilagor:

1. Instruktioner
2. Säkerhetsåtgärder för dataskydd

Bilaga 1 till Personuppgiftsbiträdesavtal - Instruktioner

Denna Bilaga 1 till Personuppgiftsbiträdesavtalet ("Avtalet") mellan Bostads AB Poseidon och Förvaltnings AB GöteborgsLokaler med underbilaga förteckning IT-system innehåller beskrivning samt instruktioner till behandlingen av Personuppgifter som omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Denna Bilaga 1 med underbilaga förteckning IT-system ska anses utgöra en integrerad del av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Ändamål Specificera samtliga ändamål för vilka Personuppgifter som kommer Behandlas av Personuppgiftsbiträdet är	Personuppgifterna Behandlas för följande ändamål: • för att fullgöra Huvudavtalet i delar som rör drift, support och administration. Med drift avses normal IT-drift såsom hantering av operativsystem, servrar och databaser, lagring av data samt övervakning och support vid driftsproblem. Med support avses support av applikation där supportpersonal har möjlighet att logga in i applikationen. Med administration avses faktisk registerhantering, t ex uppläggning av nya användare i AD. • Tilläggstjänster såsom utveckling, installationer, assistans vid uppgradering av applikationer, hantering av testmiljöer, assistans vid revisioner och brottsutredningar på uppdrag av Personuppgiftsansvarig
Syfte med behandling	Personuppgifterna Behandlas för att: Fullgöra huvudavtalet samt utförande av eventuella tilläggstjänster
Kategorier av Personuppgifter Specificera kategorier av Personuppgifter som kommer behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Huvudavtalet omfattar drift och support, i vissa fall även administration, av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Kategorier av personuppgifter specificeras i kolumn K och kolumn L i underbilagan.
Förekomst av Känsliga personuppgifter	Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Känsliga uppgifter specificeras i kolumn M i underbilagan.
Allmän beskrivning av tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder*	Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att såväl tekniska miljöer som organisation följer bilaga 2 Säkerhetsåtgärder.
Kategorier av Registrerade Specificera samtliga kategorier av Registrerade vars uppgifter kommer	Huvudavtalet omfattar drift och support av de system som anges i underbilaga förteckning IT-system som innehåller olika typer av personuppgifter. Specificerad information per system framgår av

behandlas av Personuppgiftsbiträdet	underbilagan. Kategorier av registrerade specificeras i kolumn J i underbilagan.
Gallringstid Specificera gallringstid avseende när Personuppgifterna som Behandlas av Personuppgiftsbiträdet ska gallras.	Personuppgifterna ska gallras enligt följande: Gallring som ska utföras av Personuppgiftsbiträdet specificeras i underbilaga förteckning IT-system. Uppgifter om hur gallring ska ske specificeras i kolumn I i underbilagan. Övriga data, t ex i ärendehanteringssystem, ska raderas eller överföras till Personuppgiftsansvarig senast 30 dagar efter huvudavtalets upphörande.
Praktisk hantering (lagring, administrering osv) Specificera hur Behandling ska gå till.	Följande Behandlingar omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet: • Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Praktisk hantering specificeras i kolumn G och kolumn H i underbilagan. • När Personuppgiftsbiträdet får kännedom om att konsult eller anställd avslutar anställning hos Personuppgiftsbiträdet ska detta meddelas ansvarig kontaktperson hos Personuppgiftsansvarig omgående. • Personuppgiftsbiträdet ska tillhandahålla ett ärendehanteringssystem för supportärenden. I systemet ska ärenden, med tillhörande bilagor, rensas regelbundet, dock senast 1 år efter avslutat ärende eller vid begäran från Personuppgiftsansvarig. • Personuppgifter ska ej skickas via e-post utan hanteras i ärendehanteringssystemet. Om det i undantagsfall finns behov av att skicka personuppgifter i mail ska mailet krypteras.
Plats för behandling (land) Ange alla länder där personuppgifter kan komma att behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Behandling av personuppgifter ska endast ske i EU/EES.

Bilaga 2 till Personuppgiftsbiträdesavtal – Säkerhetsinstruktioner

Denna Bilaga 2 till Personuppgiftsbiträdesavtalet ("Avtalet") mellan Bostads AB Poseidon och Förvaltnings AB GöteborgsLokaler innehåller instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och redogör för de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som Personuppgiftsbiträdet ska vidta.

Denna Bilaga 2 ska anses utgöra en integrerad del av Avtalet.

Fysisk säkerhet

Lämpliga och adekvata åtgärder ska vidtas för att säkerställa den fysiska säkerheten av it-utrymmen¹ såsom, men inte begränsat till, skalskydd, tillträdesskydd, brandskydd, skydd mot elavbrott, stöldskydd och skydd mot skadegörelse. De vidtagna åtgärderna ska säkerställa en skyddsnivå som minst motsvarar de skyddsnivåer som anges i bilaga 1 till MSB:s vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen.² Medarbetares och besökares identitet ska säkerställas.

Inventering av datorutrustning och system

Det ska föras en förteckning över datorutrustning och system som används för behandling av personuppgifter. Det ska finnas dokumenterade rutiner för löpande uppdatering av denna förteckning.

Åtkomstskydd

Datorutrustning och portabla lagringsmedier som inte står under uppsikt ska låsas in för att skyddas mot obehörig användning, påverkan och stöld. I annat fall ska personuppgifter krypteras.

Datorer och mobila enheter

Medarbetares datorer ska låsas automatiskt vid inaktivitet och kräva starkt lösenord för upplåsning. Antalet öppna kommunikationsportar i datorerna ska minimeras och brandväggar, antivirusprogram och säkerhetsuppdateringar ska installeras och uppdateras regelbundet. Hårddiskar tillhörande bärbara datorer ska alltid vara krypterade med tillräckligt stark nyckel.

Lagringsminnen tillhörande mobila enheter ska krypteras med tillräckligt stark nyckel. Mobila enheter ska skyddas med ett tillräckligt starkt lösenord och ska låsas med automatik om felaktigt lösenord matas in fler än 10 gånger. Det ska finnas möjlighet att radera personuppgifter från mobila enheter via fjärråtkomst. Behandling av personuppgifter på mobila enheter ska begränsas enligt dokumenterade rutiner. Medarbetare ska inte medges tillstånd att behandla personuppgifter på privata datorer eller mobila enheter.

Autentisering

Inloggning i system ska ske via personlig användaridentitet med lösenord. Lösenord ska vara tillräckligt starka och bytas regelbundet. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska föras ett register över användares inloggning i system. Vid en användares upprepade felaktiga inloggningsförsök i ett system ska användarkontot avaktiveras eller spärras för en definierat tid.

¹ Med it-utrymmen avses samtliga lokaler som är avsedda för it-drift och förvarar it-utrustning.

² MSB, 2013, Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen, ISBN: 978-91-7383-401-8, tillgänglig på <https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/27280.pdf>.

Behörighetsstyrning

Personuppgiftsbiträdet ska se till att de personer som arbetar under dennes överinseende, endast har tillgång till sådana personuppgifter som denne behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Medarbetares åtkomst till personuppgifter ska styras av ett tekniskt system för behörighetskontroll. Medarbetarna ska ges minsta möjliga åtkomst vid behandling av personuppgifter.

Endast medarbetare som behöver tillgång till personuppgifter för sitt arbete ska ges åtkomst. Det ska finnas dokumenterade rutiner för tilldelning och borttagande av behörigheter.

Åtkomstkontroll

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att åtkomst till personuppgifter ska kunna kontrolleras i efterhand genom loggar. Behörighetskontroller ska genomföras regelbundet, minst kvartalsvis, i syfte att upptäcka otilåten eller obehörig tillgång till personuppgifter. Genomförda kontroller ska dokumenteras och redovisas för Personuppgiftsansvarig på begäran.

Servrar

Personuppgiftsbiträdet ska se till att åtkomst till administrativa verktyg och gränssnitt på servrar ska begränsas. Medarbetare som har administrativa rättigheter ska använda starka lösenord. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska finnas dokumenterade rutiner som säkerställer att viktiga uppdateringar för operativsystem och applikationer installeras omgående.

Nätverkssäkerhet

Personuppgiftsbiträdet ska se till att datanätverk ska skyddas mot externa angrepp och förlust av information. Trådlösa nätverk ska skyddas med kryptering. In- och utgående nätverkstrafik ska filtreras via exempelvis brandväggar. Mjukvara som regelbundet scannar nätverk för malware (t.ex. virus, trojaner, spionprogram och ransomware) ska användas och hållas uppdaterad.

Skydd mot skadlig kod

Personuppgiftsbiträdet ska se till att dokumenterade rutiner finns för att skydda system mot virus, trojaner och andra former av digitala intrång.

Säkerhetskopior

I de fall där Personuppgiftsbiträdet enligt Huvudavtal ansvarar för lagring av data ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att personuppgifter regelbundet överförs till säkerhetskopior. Säkerhetskopiorna ska förvaras avskilt och väl skyddade så att personuppgifter kan återskapas efter en störning. Det ska finnas dokumenterade rutiner för säkerhetskopiering, återläsning av säkerhetskopior och test av återläsning av säkerhetskopior.

Datakommunikation

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att anslutning för extern datakommunikation skyddas med sådan teknisk funktion som säkerställer att uppkopplingen är behörig. Personuppgifter som överförs via datorkommunikation utanför lokaler som kontrolleras av Personuppgiftsbiträdet (t.ex. internet) ska skyddas med kryptering eller annan säkerhetsnivå som överenskommits enligt Avtalet.

Radering

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att dokumenterade rutiner finns som säkerställer att Personuppgifter raderas när de inte längre är nödvändiga för ändamålet och att de inte är möjliga att återskapa.

Reparation och service

När reparation och service av datorutrustning utförs av annan än Personuppgiftsbiträdet, ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att relevanta säkerhetsförbindelser träffas med serviceföretaget som reglerar säkerhet och sekretess.

Service via fjärrstyrd datakommunikation får endast ske efter säker elektronisk identifiering av den som utför servicen. Servicepersonal ska ges åtkomst i systemet endast vid servicetillfället. Finns separat kommunikationsingång för service ska den vara stängd när service inte pågår

Rapportering av personuppgiftsincidenter

Rutin för rapportering och uppföljning av personuppgiftsincidenter och andra säkerhetsincidenter ska finnas och följas. Rutinen ska omfatta hur information ska förmedlas, till vem rapportering ska ske och hur information sammanställs. Personuppgiftsincidenten ska följas upp och de brister i organisationen som lett till att personuppgiftsincidenten inträffat ska rättas till. Rutin för att omgående underrätta Personuppgiftsansvarig vid misstanke om eller konstaterad personuppgiftsincident ska finnas. Personuppgiftsbiträdet ska ha förmågan att återställa tillgängligheten och åtkomsten till personuppgifter i rimlig tid vid en inträffad personuppgiftsincident.

Rapportering av funktionsfel och brister

Det ska finnas dokumenterade rutiner för rapportering av fel, säkerhetsmässiga svagheter, brister och ändringsförslag. I rutinen ska det vara fastställt till vem och hur rapportering ska ske.

Driftdokumentation

Dokumentation som beskriver den dagliga driften av system ska vara av tillräcklig kvalitet för att garantera upprätthållandet av tillgängligheten.

Separation

Personuppgifterna ska separeras fysiskt och/eller logiskt från andra personuppgifter.

Ytterligare åtgärder

Personuppgiftsbiträdet ska vidta alla ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som krävs enligt gällande dataskyddslagstiftning eller annan författning, beslut från behörig tillsynsmyndighet, gällande administrativ praxis och rättspraxis. Sådana ytterligare åtgärder ska också vidtas om detta krävs på grund av behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt riskerna för registrerades fri- och rättigheter.

Dokumentation av åtgärder

Genomförandet av samtliga säkerhetsåtgärder enligt denna bilaga 2 ska dokumenteras och tillhandahållas Personuppgiftsansvarig på begäran.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1 Bostads AB Poseidon - Förteckning av IT-system som hanteras av Framtidens IT													
2 Översiktlig översikt	System/IT-system	System/IT-system	System/IT-system	System/IT-system	System/IT-system	System/IT-system	System/IT-system	System/IT-system	System/IT-system	System/IT-system	System/IT-system	System/IT-system	System/IT-system
3 Kalkylprogram	AD	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
4 Användaradministration	AD Selfservice	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
5 Läs- och passersystem	Aplus	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
6 Diarium	DAH	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
7 Registrera besökande personer	EastCoast	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
8 Fastighetsystem	FAST2	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
9 Fastighetsförvaltnings	FE-portal	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
10 Styrning av mobila enheter	Intune	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
11 Flätkonst	Mobility Guard	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
12 E-post och kalender	MS Outlook	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
13 Intern och extern kommunikation	Skype	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
14 Dokumenthantering, för enskilda användare	OneDrive	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
15 Utskriftshantering	Pulpitprint	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
16 Dokumenthantering, för gemensam hantering	Samarbejdet	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
17 Intranät	Sharepoint	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
18 Mänsklig - Webb	Wordpress	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
19 Infinite WP	Wordpress	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
20 Wordfence	Wordpress	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
21 Mina sidor	Wordpress/FAST2	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
22 Administrera läs och passersystem	Allera	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
23 Monitorering av förbrukning	Avalldata	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
	Sända avtal i en databas. Möjlighet att koma åtta efter avtal och leverantör	Avslutsdatabas	N	Sharepoint	J	Sända samtliga gemyt i en databas. Möjlighet att koma åtta efter avtal och leverantör	Drift	Nej	Nej	Ansvariga personer i leverantören.	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
24	Säkerställa att personer som arbetar i eller för organisationen har behörighet efter ansvarsområde	Behörighetsrouin	J	Zenitapoint	J	Säkerställa att personer som arbetar i eller för organisationen har behörighet efter ansvarsområde	Behörighets-administration, drift support	J	J	Personal och konsulter	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
25	Lönsadministration	Högskola	N	Högskola	J	Lönsadministration	Drift	Nej	Nej	Anställda	Namn, adress, telefonnummer, kontonummer	adress	Spädoms- tillstånd, fakturerings- tillhörighet	Ja
26	Hantera arbetsordrar och besiktning	Huvudsportal	N	FAST2/web	J	Hantera arbetsordrar och besiktning	Drift	Nej	Nej	Hyresgäster, anställda	Namn, Adress, Telefonnummer, Personnummer, e-post	adress, e-post	Ja	Nej
27	Register över utrustning och användare	Inventoryregister DLM	J	webbasrad	J	Register över utrustning och användare	Administration	J	J	Personal	Namn, Adress, Epost	adress, e-post	Inga	Nej
28	Kontroll på var konsten finns	Inventoryregister Konst	N	Sharepoint	J	Kontroll på var konsten finns	Drift, support	Nej	Nej	Anställda samt konstnärers namn finns i registret	Namn		Inga	Nej
29	Register över utrustning och användare	Inventoryregister	J	Lotus Notes	J	Register över utrustning (skrivare) och användare	Administration, drift, support	Nej	Nej	Personal	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
30	Hantering av arbetsordrar	Leverantörportal	N	FAST2/web	J	Hantering av arbetsordrar	Drift	Nej	Nej	Hyresgäster, Huvudsat, leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
31	Administration av personalrelaterade uppgifter	PA	N	Högskola	J	Administration av personalrelaterade uppgifter	Drift	Nej	Nej	Personal	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
32	Administration av personalrelaterade uppgifter	PA Intranet	N	Högskola	J	Administration av personalrelaterade uppgifter	Drift	Nej	Nej	Personal	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
33	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Hyresgäster, personal, leverantörer, konsulter	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
34	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
35	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
36	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
37	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
38	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
39	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
40	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
41	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
42	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
43	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
44	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
45	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Arvodehantering	N	Webbasrad, sd	J	Arvodehantering/tillvin/service/orden	Drift	Nej	Nej	Personal, Leverantörer	Namn, adress, telefonnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej



Generell överenskommelse och Avtal

Drift, förvaltning och support – IT-relaterade tjänster



Generell överenskommelse och Avtal

Flik 1 - Bilaga 1: SLA

Flik 2 - Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Flik 3 - Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Flik 4 - Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Flik 5 - Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Flik 6 - Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Flik 7 - Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Flik 8 - Bilaga 8: Change och Release process

FLIK 9 - PERSONUPPGIFTSBIMÄRKNING - 2018

Generell Överenskommelse och Avtal

Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll	4
3. Giltighetstid	4
4. Uppsägning av avtalet.....	4
5. Parter.....	4
6. Förändringshantering.....	4
7. Parternas åtagande och ansvar.....	4
Beställaren.....	4
Utföraren	4
8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande.....	5
Ekonomisk Uppföljning.....	6
SLA och Incidentuppföljning.....	6
Fakturering	6
Kostnader	6
Konflikthantering	7
9. Kvalitet.....	7
Drift.....	7
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar	7
ITIL	8
Tilläggsbeställningar	8
Projekt och uppdrag	8
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	8
10. Säkerhet	8
11. Katastrofplanering.....	9
12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0).....	9
13. Överenskommelse och underskrift.....	9

- konsekvent utveckla, underhålla och optimera överenskomna tjänster¹ i samråd med beställare för att möta verksamhetens behov och krav på IT-miljön.
- upprätthålla och underhålla Tjänstekatalogen som är definierad i SLA bilaga 1.
- medverka, rekommendera och genomföra behovsanalyser av verksamhetskritiska system i samråd med beställaren.
- utföra de tjänster som beskrivs i överenskommelserna med hög, överenskommen kvalitet och enligt tidplan
- vid behov initiera förändringar i överenskommelsen
- aktivt söka kunskap inom tjänsteområdet och komma med förslag och förbättringar till Beställaren
- rapportera till slutanvändare och Beställare om tjänsten av någon anledning inte kan utföras och skälen till detta
- utse tjänste- och kundansvariga med övergripande ansvar för samarbetet med Beställaren enligt överenskommelsen per verksamhetskritiskt system
- kontinuerligt och skyndsamt rapportera allvarliga avvikelser och incidenter till Beställaren
- kontinuerligt följa upp utförandet av överenskomna åtaganden
- stödja Beställaren med expertkompetens inom ramen för avtalade tjänster
- efter samverkan med Beställaren, genomföra förändringar i tjänsteinnehåll och omfattning enligt fastställd förändringsprocess, som är beskriven i change management, bilaga 8.
- initiera uppföljningsmöten med Beställaren.
- planera, kravställa, estimerar och om beslut är taget även utföra inkomna beställningar av nya tjänster/system

Utföraren ansvarar för att hantera system och tjänster på ett tjänsteorienterat sätt.

Detta innebär att system och tjänster alltid levereras inklusive:

- "Drift" (se kapitel 9)
- All nödvändig hårdvara (nödvändiga inköp av hårdvara görs av Utföraren)
- All nödvändig mjukvara, licenser, "nycklar" eller tillstånd för att använda tjänsten. (om ej annat specificeras).
- Alla avtal mellan Utföraren och dess underleverantörer som hanteras av Utföraren. (om ej annat specificeras)

Undantag från ovan avser bolags specifika avtal på applikationer och system med tillhörande tjänster, licenser, hårdvara och mjukvara².

Utföraren skall kontinuerligt förse Beställaren med de mätvärden³ som säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskommelse, samt om förbättrings-/åtgärds- förslag planerats på tjänsternas leverans.

8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande

Det är Beställaren som har ansvaret för att styra och följa upp parternas åtagande. Om det finns olika uppfattningar om förändringar avseende omfattning eller utförandet av tjänster skall hanteringen enligt rubriken konflikthantering tillämpas.

Frageställningar, rapporteringsrutiner, nyckeltal osv. beslutas i samverkan mellan Beställare och Utförare och dokumenteras på överenskommen plats.

För att Beställarens åtagande och styrning skall bli effektiv är det av yttersta vikt att planering, uppföljning och åtgärdsanalys kring tjänsterna sker i samverkan mellan Beställare och Utförare.

¹ ITIL Continual Service Improvement

² Dessa avtal och tjänster reglerar som reglerar utförarens ansvar definieras via verksamhetskritiska system och de förvaltningsdokument som upprättas mellan utföraren och systemägaren.

³ De mätvärden som stipuleras i resp. tjänstespecifik verksamhetskritiskt system överenskommelse samt SLA bilagan

Tillkommer gör kostnader för specifika tjänster som har hårdvara och mjukvara förmedlade till beställaren som t.ex. Mailhantering, kommunikationsförbindelser etc.
Se bilaga 6.

Konflikthantering

I första hand ska ev. tvister beträffande tolkningen av överenskommelsen lösas genom dialog mellan Systemägare/ansvarig och Tjänsteansvarig.

Om meningsskiljaktigheter eller andra tvister uppstår under parternas samarbete ska följande eskalering tillämpas enligt nedanstående ordning:

1. Om inte en överenskommelse kan uppnås överförs ärendet till avtalsansvariga hos respektive part.
2. Ärendet eskaleras till IT-ansvariga
3. Ärendet eskaleras till resp.VD.
4. Ärendet eskaleras till den juridiska avdelningen vid Göteborgs Stad

9. Kvalitet

I parternas arbete för att upprätthålla kvalitet, struktur och ISO-standarder, så arbetar utföraren enligt följande principer och metoder.

Drift

Alla tjänster och system levereras med "drift" vilket innebär att nedanstående aktiviteter och komponenter ingår i leveransen:

- Användarsupport
 - Beställningshantering,
 - Access/behörighetshantering,
 - Användarstöd
 - Incidenthantering inkl. informationsspridning om pågående ärenden
 - Problemhantering
- Ändringshantering och driftsättningskoordinering i enighet med utförarens förändringsprocess (ITIL: Change & Release Management)
- Övervakning och vid behov åtgärdsplanering i syfte att:
 - återställa servicenivåer⁴
 - hålla IT-miljön och tjänsten i ett drift- och säkerhetsmässigt gott skick⁵
- Tillsyn och uppföljning av loggar, licensinnehav, mätningar, bandbredd, kapacitetsutnyttjande etc.
- Säkerhetskopiering (backup) avseende system och aktiv utrustning
- SLA-uppföljning via mätning och rapportering

Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar

Utföraren och beställarens avtalsstruktur, dokumentstruktur, leverans samt beställningar sker enligt följande figur:

⁴ Exempelvis byta ut trasiga komponenter eller starta om en tjänst/hårdvara

⁵ Genom t ex installation av uppgraderingar i drivrutiner, säkerhetslösningar och/eller operativsystem.

Framtidens IT ansvarar för en tjänst som uppfyller de grundläggande krav som koncernen har avseende säkerhet och integritet på våra webbtjänster där monitorering och scanning skall utföras av Framtidens IT m h a IDS- och IPS-system (7 x 24x365).

Eventuellt tillkommande krav på förhöjd säkerhet (Nivå 2) inom ett eller flera av de tre skyddsområdena sekretess, riktighet eller tillgänglighet ska om tillämpligt, preciseras i överenskommelse för respektive system/tjänsteområde.

All personal hos Utföraren eller dennes underleverantör som kommer i kontakt med Beställarens information ska ha instruerats om sin tystnadsplikt och ska ha undertecknat sekretessförbindelse.

Parterna ingår även ett biträdesavtal som reglerar sekretess och informationshantering.

Mer information och detaljering finns beskrivet i underliggande tjänstebeskrivningar som IT Säkerhet etc.

11. Katastrofplanering

Utföraren ska upprätthålla en infrastruktur som möjliggör drift i händelse av katastrof. Återställningstid och omfattning beskrivs i bilagan "SLA".

Utföraren ska ta fram och underhålla rutiner och processer som säkrar backupernas validitet och garanterar att system/tjänster kan återställas inom det kravställda intervallet.

Rutiner och processer kring katastrofplanering ska kontrolleras årligen och protokoll från denna kontroll ska levereras till Beställaren vid lämpligt kvartalsmöte.

12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)

Bilaga 1: SLA

Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

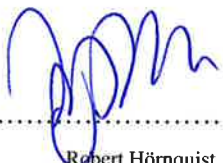
Bilaga 8: Change och Release process

13. Överenskommelse och underskrift

Detta avtal upprättas i två exemplar.

24/5-16

Datum



Robert Hörnquist
VD

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

14/6-16

Datum



Per-Henrik Hartmann
VD

Familjebostäder i Göteborg

FAMILJERO STÄDER

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Detta personuppgiftsbiträdesavtal ("Avtalet") har denna dag träffats mellan

- 1) Familjebostäder i Göteborg AB, org.nr 556114-3941, Södra vägen 12, 402 26 Göteborg ("Personuppgiftsansvarig"); och
- 2) Förvaltnings AB GöteborgsLokaler. genom dess enhet Framtidens IT, org.nr 556082-4897, Åvägen 40, Göteborg ("Personuppgiftsbiträdet"),

var för sig benämnd som "Part" och gemensamt "Parterna".

BAKGRUND

- A) Parterna har träffat ett avtal om Generell Överenskommelse och Avtal, Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster ("Huvudavtalet"). Enligt Huvudavtalet ska Personuppgiftsbiträdet tillhandahålla drift, support och förvaltning av IT-stöd samt administrativa tjänster, till vilket Personuppgiftsansvarig lagrar och hanterar information om anställda samt andra parter, såsom leverantörer och kunder. Syftet med behandlingen av personuppgifter är att Huvudavtalet ska kunna fullgöras samt utförande av eventuella tilläggstjänster.
- B) Enligt gällande dataskyddslagstiftning, se punkt 1.1. nedan, ska behandling av personuppgifter utförd av ett Personuppgiftsbiträde för en Personuppgiftsansvarigs räkning regleras i avtal. Med anledning härav har Parterna träffat Avtalet.
- C) Syftet med Avtalet är att tillse att Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning sker i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, myndighetsbeslut och Personuppgiftsansvarigs instruktioner.
- D) Avtalet utgör bilaga till Huvudavtalet. Vid händelse av motstridiga bestämmelser ska Avtalet ges företräde.

1 DEFINITIONER

- 1.1 Begrepp i detta avtal ska ha följande innebörd.

Gällande dataskyddslagstiftning: Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter rådsdirektiv, införd i svensk rätt genom personuppgiftslagen (1998:204) och personuppgiftsförordningen (1998:1191) samt Europaparlamentets och rådets

- 2.2 Personuppgiftsbiträdet får endast behandla personuppgifter i enlighet med Personuppgiftsansvarigs dokumenterade instruktioner, se bilaga 1. Har Personuppgiftsbiträdet otillräckliga eller felaktiga instruktioner ska denne utan dröjsmål påtala detta för Personuppgiftsansvarig.
- 2.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att behandla personuppgifter för något annat ändamål än vad som framgår av Avtalet eller Huvudavtalet, med mindre än att Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt det i varje enskilt fall.
- 2.4 Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål underrätta Personuppgiftsansvarig om denne anser att behandling av personuppgifter strider mot gällande dataskyddslagstiftning och därefter invänta vidare instruktioner från Personuppgiftsansvarig.

3 PERSONUPPGIFTSANSVARIGS ANSVAR

- 3.1 Personuppgiftsansvarig ska tillhandhålla Personuppgiftsbiträdet dokumenterade instruktioner och övriga anvisningar avseende ändamålet, omfattningen, arten och varaktigheten av behandling av personuppgifter samt kategorier av registrerade i den utsträckning som är nödvändig för att Personuppgiftsbiträdet ska kunna uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Sådana instruktioner framgår av bilaga 1.

4 SÄKERHET OCH SEKRETESS

- 4.1 Personuppgiftsbiträdet ska genom att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder begränsa tillgången till personuppgifterna. Dessa åtgärder ska omfatta minst behörighetsstyrning enligt punkt 4.2 samt åtgärder som anges i bilaga 2.
- 4.2 Personuppgiftsbiträdet ska ge behörighet endast till sådan personal som behöver ha tillgång personuppgifterna för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet samt tillse att sådan personal har erforderlig utbildning och har instruerats att hantera personuppgifterna på ändamålsenligt och säkert sätt. Personal som har tillgång till känsliga personuppgifter ska ges så begränsad behörighet som möjligt.
- 4.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast inom tjugofyra (24) timmar från att det kommit Personuppgiftsbiträdet till kännedom, underrätta Personuppgiftsansvarig om förekomsten av eller risken för en personuppgiftsincident. En sådan underrättelse ska innehålla all nödvändig och tillgänglig information som Personuppgiftsansvarig behöver för att kunna vidta lämpliga åtgärder samt uppfylla sina skyldigheter avseende anmälan av personuppgiftsincident till behörig tillsynsmyndighet, exempelvis men inte

myndighetsbeslut. Personuppgiftsbiträdet är skyldigt att implementera sådan åtgärd.

7 UNDERBITRÄDEN

- 7.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan Personuppgiftsansvarigs skriftliga godkännande rätt att anlita ett underbiträde.
- 7.2 Om Personuppgiftsbiträdet beviljats rätt att anlita ett underbiträde enligt punkt 7.1, ska Personuppgiftsbiträdet tillse att underbiträdet genom undertecknande av avtal åtar sig samma skyldigheter som åligger Personuppgiftsbiträdet enligt Avtalet. Sådant avtal ska godkännas av Personuppgiftsansvarig innan undertecknande.
- 7.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att byta underbiträde utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig. Vid önskemål om byte ska Personuppgiftsbiträdet senast inom trettio (30) dagar innan det planerade bytet inhämta godkännande från Personuppgiftsansvarig.
- 7.4 Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra eller återkalla ett godkännande om denne bedömer att underbiträdet inte kan efterleva/efterlever skyldigheterna enligt Avtalet.
- 7.5 Om underbiträdet inte fullgör sina skyldigheter ska Personuppgiftsbiträdet vara fullt ansvarigt gentemot den Personuppgiftsansvarige för utförandet av underbiträdets skyldigheter.

8 UTLÄMNANDE AV UPPGIFTER

- 8.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig, rätt att lämna ut personuppgifter eller annan information om behandlingen till tredje man, annat än då sådant utlämnande krävs enligt lag.
- 8.2 Om begäran om sådant utlämnande framställs av myndighet, en registrerad eller annan tredje part, ska Personuppgiftsbiträdet utan dröjsmål vidarebefordra sådan framställan till Personuppgiftsansvarig.
- 8.3 Om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt visst utelämnande, ska Personuppgiftsbiträdet utföra utlämnandet enligt instruktion från Personuppgiftsansvarig.

12 ERSÄTTNING

- 12.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utöver vad som följer av Huvudavtalet, rätt till särskild ersättning för att uppfylla förpliktelser enligt Avtalet eller gällande dataskyddslagstiftning.

13 SKADESTÅND

- 13.1 Personuppgiftsbiträdet ska hålla Personuppgiftsansvarig skadelös avseende sådan skada som uppkommit till följd av behandling av personuppgifter i strid med Avtalet, instruktioner från Personuppgiftsansvarig, myndighetsbeslut eller gällande dataskyddslagstiftning
- 13.2 Personuppgiftsansvarig ska ersätta Personuppgiftsbiträdet avseende sådan skada som orsakats Personuppgiftsbiträdet till följd av Personuppgiftsansvarigs underlåtenhet att tillförsäkra en laglig behandling, Personuppgiftsansvarigs bristfälliga instruktioner, eller andra uttryckliga skyldigheter enligt Avtalet.
- 13.3 Part ska utan oskäligt dröjsmål informera den andra Parten om sådan skadeståndsprocess inleds som har anknytning till behandling av personuppgifter enligt Avtalet. Båda Parter är skyldiga att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadeverkningarna av det inträffade.

14 TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

- 14.1 Avtalet ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt. Tvist med anledning av Avtalet avgörs enligt vad som överenskommits i Huvudavtalet.

15 ÄNDRINGAR

- 15.1 Ändringar av och tillägg till Avtalet ska för att vara bindande vara skriftligen avfattade och behörigen undertecknade av Parterna. Personuppgiftsansvarig har dock rätt att ensidigt ändra, eller utfärda ytterligare, instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och har således rätt att göra ensidiga ändringar av bilagorna 1-2 till Avtalet. Personuppgiftsansvarig ska informera Personuppgiftsbiträdet om ändrade och tillkommande instruktioner.

16 AVTALSTID

- 16.1 Avtalet träder ikraft vid undertecknande av båda Parter och gäller så länge Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning eller till dess Avtalet ersätts av ett annat personuppgiftsbiträdesavtal.

Bilaga 1 till Personuppgiftsbiträdesavtal - Instruktioner

Denna Bilaga 1 till Biträdesavtal för Generell Överenskommelse och Avtal, Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster ("Huvudavtalet") med underbilaga förteckning IT-system, innehåller beskrivning samt instruktioner till behandlingen av Personuppgifter som omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Denna Bilaga 1 med underbilaga förteckning IT-system ska anses utgöra en integrerad del av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Ändamål Specificera samtliga ändamål för vilka Personuppgifter som kommer Behandlas av Personuppgiftsbiträdet är	Personuppgifterna Behandlas för följande ändamål: - för att fullgöra Huvudavtalet i delar som rör drift, support och administration. Med drift avses normal IT-drift såsom hantering av operativsystem, servrar och databaser, lagring av data samt övervakning och support vid driftsproblem. Med support avses support av applikation där supportpersonal har möjlighet att logga in i applikationen. Med administration avses faktisk registerhantering, t ex uppläggning av nya användare i AD. - Tilläggstjänster såsom utveckling, installationer, assistans vid uppgradering av applikationer, hantering av testmiljöer, assistans vid revisioner och brottsutredningar på uppdrag av Personuppgiftsansvarig
Syfte med behandling	Personuppgifterna Behandlas för att: Fullgöra huvudavtalet samt utförande av eventuella tilläggstjänster
Kategorier av Personuppgifter Specificera kategorier av Personuppgifter som kommer behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Huvudavtalet omfattar drift och support, i vissa fall även administration, av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Kategorier av personuppgifter specificeras i kolumn K och kolumn L i underbilagan.
Förekomst av Känsliga personuppgifter	Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Känsliga uppgifter specificeras i kolumn M i underbilagan.
Allmän beskrivning av tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder*	Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att såväl tekniska miljöer som organisation följer bilaga 2 Säkerhetsåtgärder.
Kategorier av Registrerade Specificera samtliga kategorier av Registrerade vars uppgifter kommer	Huvudavtalet omfattar drift och support av de system som anges i underbilaga förteckning IT-system som innehåller olika typer av personuppgifter. Specificerad information per system framgår av

Bilaga 2 till Personuppgiftsbiträdesavtal – Säkerhetsinstruktioner

Denna Bilaga 2 till Biträdesavtal för Generell Överenskommelse och Avtal, Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster ("Huvudavtalet") innehåller instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och redogör för de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som Personuppgiftsbiträdet ska vidta.

Denna Bilaga 2 ska anses utgöra en integrerad del av Avtalet.

Fysisk säkerhet

Lämpliga och adekvata åtgärder ska vidtas för att säkerställa den fysiska säkerheten av it-utrymmen¹ såsom, men inte begränsat till, skalskydd, tillträdesskydd, brandskydd, skydd mot elavbrott, stöldskydd och skydd mot skadegörelse. De vidtagna åtgärderna ska säkerställa en skyddsnivå som minst motsvarar de skyddsnivåer som anges i bilaga 1 till MSB:s vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen.² Medarbetares och besökares identitet ska säkerställas.

Inventering av datorutrustning och system

Det ska föras en förteckning över datorutrustning och system som används för behandling av personuppgifter. Det ska finnas dokumenterade rutiner för löpande uppdatering av denna förteckning.

Åtkomstskydd

Datorutrustning och portabla lagringsmedier som inte står under uppsikt ska låsas in för att skyddas mot obehörig användning, påverkan och stöld. I annat fall ska personuppgifter krypteras.

Datorer och mobila enheter

Medarbetares datorer ska låsas automatiskt vid inaktivitet och kräva starkt lösenord för upplåsning. Antalet öppna kommunikationsportar i datorerna ska minimeras och brandväggar, antivirusprogram och säkerhetsuppdateringar ska installeras och uppdateras regelbundet. Hårddiskar tillhörande bärbara datorer ska alltid vara krypterade med tillräckligt stark nyckel.

Lagringsminnen tillhörande mobila enheter ska krypteras med tillräckligt stark nyckel. Mobila enheter ska skyddas med ett tillräckligt starkt lösenord och ska låsas med automatik om felaktigt lösenord matas in fler än 10 gånger. Det ska finnas möjlighet att radera personuppgifter från mobila enheter via fjärråtkomst. Behandling av personuppgifter på mobila enheter ska begränsas enligt dokumenterade rutiner. Medarbetare ska inte medges tillstånd att behandla personuppgifter på privata datorer eller mobila enheter.

Autentisering

Inloggning i system ska ske via personlig användaridentitet med lösenord. Lösenord ska vara tillräckligt starka och bytas regelbundet. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska föras ett register över användares inloggning i system. Vid en användares upprepade felaktiga inloggningsförsök i ett system ska användarkontot avaktiveras eller spärras för en definierat tid.

¹ Med it-utrymmen avses samtliga lokaler som är avsedda för it-drift och förvarar it-utrustning.

² MSB, 2013, Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen, ISBN: 978-91-7383-401-8, tillgänglig på <https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/27280.pdf>.

Radering

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att dokumenterade rutiner finns som säkerställer att Personuppgifter raderas när de inte längre är nödvändiga för ändamålet och att de inte är möjliga att återskapa.

Reparation och service

När reparation och service av datorutrustning utförs av annan än Personuppgiftsbiträdet, ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att relevanta säkerhetsförbindelser träffas med serviceföretaget som reglerar säkerhet och sekretess.

Service via fjärrstyrd datakommunikation får endast ske efter säker elektronisk identifiering av den som utför servicen. Servicepersonal ska ges åtkomst i systemet endast vid servicetillfället. Finns separat kommunikationsingång för service ska den vara stängd när service inte pågår

Rapportering av personuppgiftsincidenter

Rutin för rapportering och uppföljning av personuppgiftsincidenter och andra säkerhetsincidenter ska finnas och följas. Rutinen ska omfatta hur information ska förmedlas, till vem rapportering ska ske och hur information sammanställs. Personuppgiftsincidenten ska följas upp och de brister i organisationen som lett till att personuppgiftsincidenten inträffat ska rättas till. Rutin för att omgående underrätta Personuppgiftsansvarig vid misstanke om eller konstaterad personuppgiftsincident ska finnas. Personuppgiftsbiträdet ska ha förmågan att återställa tillgängligheten och åtkomsten till personuppgifter i rimlig tid vid en inträffad personuppgiftsincident.

Rapportering av funktionsfel och brister

Det ska finnas dokumenterade rutiner för rapportering av fel, säkerhetsmässiga svagheter, brister och ändringsförslag. I rutinen ska det vara fastställt till vem och hur rapportering ska ske.

Driftdokumentation

Dokumentation som beskriver den dagliga driften av system ska vara av tillräcklig kvalitet för att garantera upprätthållandet av tillgängligheten.

Separation

Personuppgifterna ska separeras fysiskt och/eller logiskt från andra personuppgifter.

Ytterligare åtgärder

Personuppgiftsbiträdet ska vidta alla ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som krävs enligt gällande dataskyddslagstiftning eller annan författning, beslut från behörig tillsynsmyndighet, gällande administrativ praxis och rättspraxis. Sådana ytterligare åtgärder ska också vidtas om detta krävs på grund av behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt riskerna för registrerades fri- och rättigheter.

Dokumentation av åtgärder

Genomförandet av samtliga säkerhetsåtgärder enligt denna bilaga 2 ska dokumenteras och tillhandahållas Personuppgiftsansvarig på begäran.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Familjebostäder - Förteckning av IT-system som hanteras av Framtidens IT											
2	Övergripande ändamål	System/Tjänst	System/fjärrtjänst som tillhandahålls av Framtidens IT	Anger i vilken teknisk miljö behandlingen äger rum	Innehåller systemet en PU-behandling (Y/N)	Behandlingens ändamål	Typ av behandling som sker av Framtidens IT	Tas PU ut av Framtidens IT (om ja, vilken typ av uppgifter)	Ska PU gallras/raderas av Framtidens IT (om ja, vilken typ av uppgifter)	Vilka kategorier (grupper) av personer som berörs av behandlingen	Vilka identifieringsuppgifter behandlas	Vilka adressuppgifter behandlas
3	Katalogtjänst	AD	J	Windows	J	Generell administration av användare	Administration av användare, drift	Uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget	Ja, vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget.	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, anställningsnummer, e-post, telefonnr	Vilka adressuppgifter behandlas
4	Användaradministration	AD Selfservice	J	Windows	J	Tjänst som ger användaren möjlighet att byta lösenord och låsa upp konto	Drift, support	Ja, loggar för uppföljning av Framtidens IT's verksamhet	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, anställningsnummer, e-post, telefonnr	e-post
5	Fjärrtjänst	Mobility Guard	J	Windows	J	Tjänst som ger användare och konsulter möjlighet till fjärrtjänst	Administration av fjärrtjänst, drift, support	Uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget.	Ja, vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget.	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, e-post, telefonnr	e-post
6	Behörighetsadministration	Behörighetskontrollsystem	J	Lotus Notes/Service point	J	Register över användares tillgång till olika system	Drift, support	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget.	Ja, vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget.	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, anställningsnummer	e-post, postadress till arbetsplats
7	Styrning av mobila enheter	Intune	J	Microsoft	J	Hantera företagsappar och wifi på ett it-säkert sätt.	Behörighetsadministration, drift, support	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget.	Ja, vid avslutad anställning eller när en användare byter enhet på uppdrag av bolaget.	Medarbetare som har en enhet registrerad	Namn, e-post, telefonnr, enhet	e-post
8	Utskriftshantering	Pullprint	J		J	Effektiv hantering av utskrifter	Drift, support	Ja, loggar på begäran av bolaget.	Ja, loggar rensas efter 90 dagar.	Medarbetare	Namn	Inga
9	E-post och Kalender	MS Outlook	J	Office 365	J	Intern och extern digital korrespondens	Drift, support	Ja, loggar och mail på begäran av bolaget.	Ja, loggar rensas efter 90 dagar. Borttagna mail rensas efter 90 dagar.	Medarbetare, leverantörer, hyresgäster, övriga med e-post	Alla	Alla
10	Intern och extern kommunikation Dokumenthantering, för enskild användare	Skype	J	Office 365	J	Intern och extern kommunikation	Drift, support	Nej	Nej	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Alla	Alla
11		OneDrive	J	Office 365	J	Lagring av dokument	Drift, support	Nej	Nej	Medarbetare	Alla	Alla
12	Dokumenthantering, för gemensam hantering	Samarbetsstyr	J	Office 365	J	Lagring och delning av dokument	Drift, support, utveckling	Ja, loggar och behörigheter på uppdrag av bolaget.	Nej	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Alla	Alla
13	Intranät	Sharepoint	N	Egenutvecklad sharepoint-applikation	J	Intern kommunikationskanal för medarbetare	Drift, support, utveckling	Nej	Nej	Medarbetare	Namn	e-post
14	Diarium	DAH	N	Egenutvecklad sharepoint-applikation	J	Vi följer lagar och förordningar som garanterar allmänhetens rätt att få tillgång till allmänna handlingar genom att registrera dessa i vårt diarium. Det är lättare att återsöka ärenden och handlingar.	Drift, support och utveckling	Nej	Nej	Allmänheten, hyresgäster, medarbetare, alla som inkommer/uppstår allmän handling.	Namn, personnummer, telefonnummer, postadress, e-post	
15	Registrera besökande personer	EastCoast	N	webbasrad, sql	J	Registrera besökande personer för att veta vem som finns på kontoret vid en utrymning.	Drift, support	Nej	Nej	Medarbetare och besökare	Namn, telefonnr, företagsnamn	Inga
16	Fastighetssystem	FAST2	N	java, sql	J	Fastighetssystemet utgör det huvudsakliga IT-stödet för processerna uthyrning, fakturering och förvaltning.	Drift	Nej	Ja, rensning av loggar enligt förvaltningsobjekt.	Hyresgäster, medarbetare (anst. förhållande o kund), leverantörer, god man anförda, andra handshyresgäster, konsulter, arrendatorer (p-plats), Njytare, borgenman, Kunder (Bf, samälligheter)	Namn, personnummer, telefonnummer, postadress, e-post	
17	Hemsida - Webb	Wordpress	N	Wordpress	J	Kommunikationskanal extern	Drift	Nej	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar.	Chefer/Syrelseledamöter	Namn, för styrelseledamöter och möter och partialt tillgänglighet	Inga
18	Mina sidor	Wordpress/FAST2	N	Wordpress, java, sql	J	Kommunikationskanal och handelsplats för internomflyttning och övriga tjänster på "Mina sidor"	Drift	Nej	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar.	Se FAST2	Se FAST2	se FAST2
19	Wordfence	Wordpress	N	Wordpress	J	Säkerhetsplugin för att blockera intrångsförsök och scanning efter sårbarheter.	Drift	Ja, blockerade ip-adresser	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar.		Ip-adress	Land
20	Infinite WP	Wordpress	N	Wordpress	J	Övervakning av nya versioner av wordpress, plugins m m	Drift	Nej	Nej	Inga	Inga	Inga

	M	N
1		
2	Vilka kända uppgifter innehåller behandlingen i samband med utredningen?	Innehåller behandlingen i samband med utredningen uppgifter?
3	Inga	Nej
4	Inga	Nej
5	Inga	Nej
6	Inga	Nej
7	Inga	Nej
8	Inga	Nej
9	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
10	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
11	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
12	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
13	Inga	Nej
14	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
15	Nej	Nej
16	Ja Hälso (p-platser samt medicinsk fortut fram till 2017-01-01)	Ja, det kan förekomma
17	Styrelsen, politisk tillhörighet	Nej
18	Se FAST2	Ja
19	Inga	Nej
20	Inga	Nej

27

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
21	Fastighetsdriftsovervakning	FTE-portal/Webport	N	Microsoft		Styra och övervaka digital driftsovervakning i fastigheter	Drift	Nej	Nej	Medarbetare, konsulter	Namn, telefon, e-post	
22	Läs- och passersystem	Aptus	N	Webbaserad, sql	J	Öka tryggheten och säkerheten och förebygga brott, för hyresgästerna och fastighetsägaren.	Drift	Ja, återläsning av loggar från säkerhetsbackup sker på uppdrag av bolaget vid myndighetsutredningar.	Nej	Hyresgäster, medarbetare, leverantör, konsulter, samhällsintressenter (ex polis)	Namn, telefon, företagsnamn, mejladress	Objektnummer och adress
23	Ritningshantering	Hyperdoc	N	Java, sql	J	Hantering och arkiv av ritningar	Drift			medarbetare, leverantör från Symetri	namn, användar-ID	inga
24	Service-/ärendesystem	Lime	N	Microsoft	J	Administrera, registrera och återkoppla kundärenden. Statistik, uppföljning, enkät.	Drift	Nej	Nej	hyresgäster, medarbetare, inhyrd personal, anhöriga, godman, hemtjänst och andra stöd-/kontaktpersoner	namn, personnummer, avtalsnummer, objektnummer, adress, kundnummer, telefonnummer	postadress, mejladress
25	Tänkning mellan Fast2 och Lime med kund och objektsinformation	Mellaniagret	N	Sql	J	Tänka Lime på kund- och objektsuppgifter	Drift	Nej	Nej	Hyresgäster, medarbetare, anställda och kund/andra handhyresgäster,	namn, personnummer, telefonnummer, objektnummer, e-post, kundnummer, avtalsnummer, lägenhetsregister, nummer, org nummer	e-post, postadress, c/o adress,
26	Budget och prognos	Mercur	N	Eget	J	Bygga upp budget, uppföljning och lägga prognos med personalbudget	Drift	Loggar	Nej	medarbetare, konsult, leverantörer	namn, personnummer, anställningsnummer	inga
27	Leverantörsreskontra	Palette	N	Microsoft, sql	J	Fakturahanteringsystem, attestkontroll	Drift	Loggar	Nej	Leverantörer, Medarbetare, Hyresgäster	namn, telefonnummer	postadress, e-post
28	Tidrapportering	Webtime	N	Microsoft, sql	J	Registering av arbetad tid	Drift	Loggar	Nej	anställda	namn, anställningsnummer	inga
29	Ekonomisystem	Xor Control	N	Microsoft, sql	J	Bokföring och redovisning	Drift	Loggar	Nej	Leverantörer, Medarbetare	Personnummer (enskild firma), namn, telefonnummer	postadress, e-post
30	Hantering av arbetsordrar	Leverantörsportal	N	FAST2/web	J	Hantering av arbetsordrar	Drift	Nej	Nej	Hyresgäster, Huvudäldar, Leverantörer	Namn, Adress, Telefonnummer, Personnummer, e-post	adress, e-post
31	Register över utrustning och användare	Inventarieregister DUM	J	webbaserad	J	Register över utrustning och användare	Administration	Ja, hanterar uppläggning/orttag av användare på uppdrag av bolaget.	Ja, vid avslutad anställning eller när en användare byter enhet på uppdrag av bolaget.	Personal	Namn, Adress, Epost	adress, e-post
32	Ärendehantering/tillsyn/service/tonderin/ö/besikning gällandes fastighetssystem. Hantering av inremiljökoll.	Fambo data	N	webbaserad, sql	J	Hantering av ärenden rörandes fastighetstekniska system. T ex service/tondering ventilationssystem.	Drift	Nej	Nej	Hyresgäster, personal, leverantörer, konsulter	Namn, adress, telefonnummer, företagsnamn, e-post	adress, e-post
33												
34												
35												
36												
37												
38												
39												
40												

20

	M	N
21	Inga	Nej
22	Inga	Nej
23	Inga	Nej
24	Alla kan förekomma	Ja
25	Inga	Nej
26	Inga	Nej
27	Hälsopgrund	beträningkrav
28	sjukfrånvaro	
29	Inga	Nej
30	Inga	Nej
31	Inga	Nej
32	Inga	Nej
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		



Generell överenskommelse och Avtal

Drift, förvaltning och support – IT-relaterade tjänster



Generell överenskommelse och Avtal

Flik 1 - Bilaga 1: SLA

Flik 2 - Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Flik 3 - Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Flik 4 - Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Flik 5 - Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Flik 6 - Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Flik 7 - Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Flik 8 - Bilaga 8: Change och Release process

Generell Överenskommelse och Avtal

Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll	4
3. Giltighetstid	4
4. Uppsägning av avtalet.....	4
5. Parter	4
6. Förändringshantering.....	4
7. Parternas åtagande och ansvar	4
Beställaren	4
Utföraren	4
8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande.....	5
Ekonomisk Uppföljning	6
SLA och Incidentuppföljning.....	6
Fakturering	6
Kostnader	6
Konflikthantering	7
9. Kvalitet	7
Drift	7
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar	7
ITIL	8
Tilläggsbeställningar	8
Projekt och uppdrag	8
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	8
10. Säkerhet	8
11. Katastrofplanering.....	9
12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)	9
13. Överenskommelse och underskrift.....	9

- konsekvent utveckla, underhålla och optimera överenskomna tjänster¹ i samråd med beställare för att möta verksamhetens behov och krav på IT-miljön.
- upprätthålla och underhålla Tjänstekatalogen som är definierad i SLA bilaga 1.
- medverka, rekommendera och genomföra behovsanalyser av verksamhetskritiska system i samråd med beställaren.
- utföra de tjänster som beskrivs i överenskommelserna med hög, överenskommen kvalitet och enligt tidplan
- vid behov initiera förändringar i överenskommelsen
- aktivt söka kunskap inom tjänsteområdet och komma med förslag och förbättringar till Beställaren
- rapportera till slutanvändare och Beställare om tjänsten av någon anledning inte kan utföras och skälen till detta
- utse tjänste- och kundansvariga med övergripande ansvar för samarbetet med Beställaren enligt överenskommelsen per verksamhetskritiskt system
- kontinuerligt och skyndsamt rapportera allvarliga avvikelser och incidenter till Beställaren
- kontinuerligt följa upp utförandet av överenskomna åtaganden
- stödja Beställaren med expertkompetens inom ramen för avtalade tjänster
- efter samverkan med Beställaren, genomföra förändringar i tjänsteinnehåll och omfattning enligt fastställd förändringsprocess, som är beskriven i change management, bilaga 8.
- initiera uppföljningsmöten med Beställaren.
- planera, kravställa, estimerar och om beslut är taget även utföra inkomna beställningar av nya tjänster/system

Utföraren ansvarar för att hantera system och tjänster på ett tjänsteorienterat sätt.

Detta innebär att system och tjänster alltid levereras inklusive:

- "Drift" (se kapitel 9)
- All nödvändig hårdvara (nödvändiga inköp av hårdvara görs av Utföraren)
- All nödvändig mjukvara, licenser, "nycklar" eller tillstånd för att använda tjänsten. (om ej annat specificeras).
- Alla avtal mellan Utföraren och dess underleverantörer som hanteras av Utföraren. (om ej annat specificeras)

Undantag från ovan avser bolags specifika avtal på applikationer och system med tillhörande tjänster, licenser, hårdvara och mjukvara².

Utföraren skall kontinuerligt förse Beställaren med de mätvärden³ som säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskommelse, samt om förbättrings-/åtgärds- förslag planerats på tjänsternas leverans.

8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande

Det är Beställaren som har ansvaret för att styra och följa upp parternas åtagande. Om det finns olika uppfattningar om förändringar avseende omfattning eller utförandet av tjänster skall hanteringen enligt rubriken konflikthantering tillämpas.

Frageställningar, rapporteringsrutiner, nyckeltal osv. beslutas i samverkan mellan Beställare och Utförare och dokumenteras på överenskommen plats.

För att Beställarens åtagande och styrning skall bli effektiv är det av yttersta vikt att planering, uppföljning och åtgärdsanalys kring tjänsterna sker i samverkan mellan Beställare och Utförare.

¹ ITIL Continual Service Improvement

² Dessa avtal och tjänster reglerar som reglerar utförarens ansvar definieras via verksamhetskritiska system och de förvaltningsdokument som upprättas mellan utföraren och systemägaren.

³ De mätvärden som stipuleras i resp. tjänstespecifik verksamhetskritiskt system överenskommelse samt SLA bilagan

Tillkommer gör kostnader för specifika tjänster som har hårdvara och mjukvara förmedlade till beställaren som t.ex. Mailhantering, kommunikationsförbindelser etc.
Se bilaga 6.

Konflikthantering

I första hand ska ev. tvister beträffande tolkningen av överenskommelsen lösas genom dialog mellan Systemägare/ansvarig och Tjänsteansvarig.

Om meningsskiljaktigheter eller andra tvister uppstår under parternas samarbete ska följande eskalering tillämpas enligt nedanstående ordning:

1. Om inte en överenskommelse kan uppnås överförs ärendet till avtalsansvariga hos respektive part.
2. Ärendet eskaleras till IT-ansvariga
3. Ärendet eskaleras till resp.VD.
4. Ärendet eskaleras till den juridiska avdelningen vid Göteborgs Stad

9. Kvalitet

I parternas arbete för att upprätthålla kvalitet, struktur och ISO-standarder, så arbetar utföraren enligt följande principer och metoder.

Drift

Alla tjänster och system levereras med "drift" vilket innebär att nedanstående aktiviteter och komponenter ingår i leveransen:

- Användarsupport
 - Beställningshantering,
 - Access/behörighetshantering,
 - Användarstöd
 - Incidenthantering inkl. informationsspridning om pågående ärenden
 - Problemhantering
- Ändringshantering och driftsättningskoordinering i enighet med utförarens förändringsprocess (ITIL: Change & Release Management)
- Övervakning och vid behov åtgärdsplanering i syfte att:
 - återställa servicenivåer⁴
 - hålla IT-miljön och tjänsten i ett drift- och säkerhetsmässigt gott skick⁵
- Tillsyn och uppföljning av loggar, licensinnehav, mätningar, bandbredd, kapacitetsutnyttjande etc.
- Säkerhetskopiering (backup) avseende system och aktiv utrustning
- SLA-uppföljning via mätning och rapportering

Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar

Utföraren och beställarens avtalsstruktur, dokumentstruktur, leverans samt beställningar sker enligt följande figur:

⁴ Exempelvis byta ut trasiga komponenter eller starta om en tjänst/hårdvara

⁵ Genom t ex installation av uppgraderingar i drivrutiner, säkerhetslösningar och/eller operativsystem.

Framtidens IT ansvarar för en tjänst som uppfyller de grundläggande krav som koncernen har avseende säkerhet och integritet på våra webbtjänster där monitorering och scanning skall utföras av Framtidens IT m h a IDS- och IPS-system (7 x 24x365).

Eventuellt tillkommande krav på förhöjd säkerhet (Nivå 2) inom ett eller flera av de tre skyddsområdena sekretess, riktighet eller tillgänglighet ska om tillämpligt, preciseras i överenskommelse för respektive system/tjänsteområde.

All personal hos Utföraren eller dennes underleverantör som kommer i kontakt med Beställarens information ska ha instruerats om sin tystnadsplikt och ska ha undertecknat sekretessförbindelse.

Parterna ingår även ett biträdesavtal som reglerar sekretess och informationshantering.

Mer information och detaljering finns beskrivet i underliggande tjänstebeskrivningar som IT Säkerhet etc.

11. Katastrofplanering

Utföraren ska upprätthålla en infrastruktur som möjliggör drift i händelse av katastrof. Återställningstid och omfattning beskrivs i bilagan "SLA".

Utföraren ska ta fram och underhålla rutiner och processer som säkrar backupernas validitet och garanterar att system/tjänster kan återställas inom det kravställda intervallet.

Rutiner och processer kring katastrofplanering ska kontrolleras årligen och protokoll från denna kontroll ska levereras till Beställaren vid lämpligt kvartalsmöte.

12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)

Bilaga 1: SLA

Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Bilaga 8: Change och Release process

13. Överenskommelse och underskrift

Detta avtal upprättas i två exemplar.

24/5-16

Datum



Robert Hörnquist
VD
Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

31/5-2016

Datum



Michael Piro Santo
VD
Gårdstensbostäder AB

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Detta personuppgiftsbiträdesavtal ("Avtalet") har denna dag träffats mellan

- 1) **Gårdstensbostäder AB**, org.nr 556536-0277, Box 4, 424 21 Angered ("Personuppgiftsansvarig"); och
- 2) **Förvaltnings AB GöteborgsLokaler**, genom dess enhet Framtidens IT, org.nr 556082-4897, Åvägen 40, Göteborg ("Personuppgiftsbiträdet"),

var för sig benämnd som "Part" och gemensamt "Parterna".

BAKGRUND

- A) Parterna har träffat ett avtal om Personuppgiftsbiträdesavtal ("Huvudavtalet"). Enligt Huvudavtalet ska Personuppgiftsbiträdet tillhandahålla drift, support och förvaltning av IT-stöd samt administrativa tjänster, till vilket Personuppgiftsansvarig lagrar och hanterar information om anställda samt andra parter, såsom leverantörer och kunder. Syftet med behandlingen av personuppgifter är att Huvudavtalet ska kunna fullgöras samt utförande av eventuella tilläggstjänster.
- B) Enligt gällande dataskyddslagstiftning, se punkt 1.1. nedan, ska behandling av personuppgifter utförd av ett Personuppgiftsbiträde för en Personuppgiftsansvarigs räkning regleras i avtal. Med anledning härav har Parterna träffat Avtalet.
- C) Syftet med Avtalet är att tillse att Personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning sker i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, myndighetsbeslut och Personuppgiftsansvarigs instruktioner.
- D) Avtalet utgör bilaga till Huvudavtalet. Vid händelse av motstridiga bestämmelser ska Avtalet ges företräde.

1 DEFINITIONER

- 1.1 Begrepp i detta avtal ska ha följande innebörd.

Gällande dataskyddslagstiftning: Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter rådsdirektiv, införd i svensk rätt genom personuppgiftslagen (1998:204) och personuppgiftsförordningen (1998:1191) samt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med



avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) med tillhörande genomförandeförfattningar samt praxis och beslut från tillsynsmyndigheter.

Personuppgifter: varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (nedan kallad *en registrerad*), varvid en identifierbar fysisk person är en person som direkt eller indirekt kan identifieras särskilt med hänvisning till en identifierare som ett namn, ett identifikationsnummer, en lokaliseringssuppgift eller online-identifikatorer eller en eller flera faktorer som är specifika för den fysiska personens fysiska, fysiologiska, genetiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

Känsliga personuppgifter: personuppgifter som avslöjar ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse eller medlemskap i fackförening, genetiska uppgifter, biometriska uppgifter, uppgifter om hälsa eller om en fysisk persons sexualliv eller sexuella läggning.

Behandling: åtgärd eller kombination av åtgärder beträffande personuppgifter eller uppsättningar av personuppgifter, oberoende av om de utförs automatiserat eller ej, såsom insamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, bearbetning eller ändring, framtagning, läsning, användning, utlämning genom överföring, spridning eller tillhandahållande på annat sätt, justering eller sammanförande, begränsning, radering eller förstöring.

Personuppgiftsincident: säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats.

Standardavtalsvillkor: villkor för skydd av personuppgifter överförda till tredje land i enlighet med Europeiska kommissionens beslut C(2010)593 av den 5 februari 2010 eller motsvarande villkor som ersätter dessa.

Underbiträde: fysisk eller juridisk person, myndighet eller annat organ som anlitas av Personuppgiftsbiträdet för behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning.

2 BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

- 2.1 Personuppgiftsbiträdet ska utföra all behandling i enlighet med Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning.

Personuppgiftsbiträdet får endast behandla personuppgifter i enlighet med Personuppgiftsansvarigs dokumenterade instruktioner, se bilaga 1. Har Personuppgiftsbiträdet otillräckliga eller felaktiga instruktioner ska denne utan dröjsmål påtala detta för Personuppgiftsansvarig.

2.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att behandla personuppgifter för något annat ändamål än vad som framgår av Avtalet eller Huvudavtalet, med mindre än att Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänner det i varje enskilt fall.

2.4 Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål underrätta Personuppgiftsansvarig om denne anser att behandling av personuppgifter strider mot gällande dataskyddslagstiftning och därefter invänta vidare instruktioner från Personuppgiftsansvarig.

3 PERSONUPPGIFTSANSVARIGS ANSVAR

3.1 Personuppgiftsansvarig ska tillhandhålla Personuppgiftsbiträdet dokumenterade instruktioner och övriga anvisningar avseende ändamålet, omfattningen, arten och varaktigheten av behandling av personuppgifter samt kategorier av registrerade i den utsträckning som är nödvändig för att Personuppgiftsbiträdet ska kunna uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Sådana instruktioner framgår av bilaga 1.

4 SÄKERHET OCH SEKRETESS

4.1 Personuppgiftsbiträdet ska genom att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder begränsa tillgången till personuppgifterna. Dessa åtgärder ska omfatta minst behörighetsstyrning enligt punkt 4.2 samt åtgärder som anges i bilaga 2.

4.2 Personuppgiftsbiträdet ska ge behörighet endast till sådan personal som behöver ha tillgång personuppgifterna för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet samt tillse att sådan personal har erforderlig utbildning och har instruerats att hantera personuppgifterna på ändamålsenligt och säkert sätt. Personal som har tillgång till känsliga personuppgifter ska ges så begränsad behörighet som möjligt.

4.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast inom tjugofyra (24) timmar från att det kommit Personuppgiftsbiträdet till kännedom, underrätta Personuppgiftsansvarig om förekomsten av eller risken för en personuppgiftsincident. En sådan underrättelse ska innehålla all nödvändig och tillgänglig information som Personuppgiftsansvarig behöver för att kunna vidta lämpliga åtgärder samt uppfylla sina skyldigheter avseende anmälan av personuppgiftsincident till behörig tillsynsmyndighet, exempelvis men inte

uteslutande uppgifter om omständigheterna kring personuppgiftsincidenten, dess effekter och de korrigerande åtgärder som vidtagits.

- 4.4 Personuppgiftsbiträdet ska behandla personuppgifterna med sekretess. Personer hos Personuppgiftsbiträdet med behörighet att behandla personuppgifterna ska ingå särskild sekretessförbindelse eller upplysas om att tystnadsplikt föreligger enligt lag eller avtal.

5 SAMVERKAN

- 5.1 Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvarigs förfrågan bistå denne i fullgörandet av sina skyldigheter enligt gällande dataskyddslagstiftning, exempelvis men inte uteslutande, i utförandet av konsekvensbedömningar avseende dataskydd, utformningen av lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder, förhandssamråd med behörig tillsynsmyndighet samt medverka till utredning av befarade eller inträffade personuppgiftsincidenter.
- 5.2 Personuppgiftsbiträdet ska tillåta inspektioner från behörig tillsynsmyndighet och därvid ge myndigheten tillgång till lokaler, system och dokumentation för granskning avseende behandlingen. Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål informera Personuppgiftsansvarig om eventuella kontakter med behörig tillsynsmyndighet som rör eller kan ha betydelse för behandlingen.
- 5.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast fjorton (14) dagar från Personuppgiftsansvarigs begäran, ge denne tillgång till personuppgifterna som Personuppgiftsbiträdet har i sin besittning samt utföra en begärd ändring, radering, begränsning eller överföring av personuppgifterna. Vid radering ska Personuppgiftsbiträdet radera personuppgifterna på ett sätt som säkerställer att de inte kan återskapas.

6 INSYN OCH UPPFÖLJNING

- 6.1 Personuppgiftsansvarig har rätt att genom uppföljning eller granskning kontrollera Personuppgiftsbitrådets efterlevnad av Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Personuppgiftsbiträdet ska härvid ge Personuppgiftsansvarig tillgång till lokaler, utrustning och system för inspektion, samt tillhandahålla erforderliga upplysningar och relevant dokumentation av betydelse för uppföljningen, exempelvis intyg om certifiering. Personuppgiftsansvarig har rätt att genomföra inspektion utan föranmälan.
- 6.2 Vid utövande av sin rätt till insyn får Personuppgiftsansvarig besluta om att ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder ska vidtas av Personuppgiftsbiträdet i syfte att uppnå lämplig säkerhetsnivå eller efterkomma ett

myndighetsbeslut. Personuppgiftsbiträdet är skyldigt att implementera sådan åtgärd.

7 UNDERBITRÄDEN

- 7.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan Personuppgiftsansvarigs skriftliga godkännande rätt att anlita ett underbiträde.
- 7.2 Om Personuppgiftsbiträdet beviljats rätt att anlita ett underbiträde enligt punkt 7.1, ska Personuppgiftsbiträdet tillse att underbiträdet genom undertecknande av avtal åtar sig samma skyldigheter som åligger Personuppgiftsbiträdet enligt Avtalet. Sådant avtal ska godkännas av Personuppgiftsansvarig innan undertecknande.
- 7.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att byta underbiträde utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig. Vid önskemål om byte ska Personuppgiftsbiträdet senast inom trettio (30) dagar innan det planerade bytet inhämta godkännande från Personuppgiftsansvarig.
- 7.4 Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra eller återkalla ett godkännande om denne bedömer att underbiträdet inte kan efterleva/efterlever skyldigheterna enligt Avtalet.
- 7.5 Om underbiträdet inte fullgör sina skyldigheter ska Personuppgiftsbiträdet vara fullt ansvarigt gentemot den Personuppgiftsansvarige för utförandet av underbiträdets skyldigheter.

8 UTLÄMNANDE AV UPPGIFTER

- 8.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig, rätt att lämna ut personuppgifter eller annan information om behandlingen till tredje man, annat än då sådant utlämnande krävs enligt lag.
- 8.2 Om begäran om sådant utlämnande framställs av myndighet, en registrerad eller annan tredje part, ska Personuppgiftsbiträdet utan dröjsmål vidarebefordra sådan framställan till Personuppgiftsansvarig.
- 8.3 Om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt visst utelämnande, ska Personuppgiftsbiträdet utföra utlämnandet enligt instruktion från Personuppgiftsansvarig.

9 TREDJELANDSÖVERFÖRING

Personuppgiftsbiträdet, och i förekommande fall underbiträden, får endast vidta överföring av personuppgifter till tredje land om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänner överföringen. Om godkännande lämnas ansvarar Personuppgiftsbiträdet för att säkerställa att överföringen sker med upprätthållande av adekvat skyddsnivå enligt gällande dataskyddslagstiftning.

- 9.2 Om överföring till tredje land erfordrar att särskilt avtal baserat på standardavtalsvillkor ingåtts i syfte att upprätthålla adekvat skyddsnivå ska Personuppgiftsbiträdet, oavsett om det är Personuppgiftsbiträdet eller ett underbiträde som ska ingå avtalet, i samband med att godkännande enligt punkt 9.1 inhämtas, presentera sådant avtal baserat på standardavtalsklausuler för Personuppgiftsansvarig. Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra godkännande enligt punkt 9.1 om det särskilda avtalet inte lever upp till adekvat skyddsnivå.

10 KONTAKTPERSONER

- 10.1 För kommunikation rörande Avtalet och dess fullgörande ska respektive Part utse en kontaktperson. Parterna ska skriftligen underrätta varandra om eventuella ändringar av kontaktperson.

Kontaktperson för Personuppgiftsansvarig: Sara Bäckström, uthyrningsansvarig

Kontaktperson för Personuppgiftsbiträdet: Christer Henriksson, IT-chef

Personuppgiftsbiträdet ska rapportera inträffad eller befarad personuppgiftsincident till: Personuppgiftsansvarigs Kontaktperson för DSF samt Förvaltnings AB Framtidens dataskyddskoordinator.

11 UPPHÖRANDE AV PERSONUPPGIFTSBEHANDLING

- 11.1 Vid Avtalets upphörande ska alla personuppgifter, inom trettio (30) dagar från Avtalets upphörande, av Personuppgiftsbiträdet återföras eller förstöras enligt Personuppgiftsansvarigs instruktioner. Personuppgiftsbiträdet ska tillse att det inte finns några personuppgifter inklusive kopior kvar i egna system eller lagringsmedia. Om detta inte är möjligt ska Personuppgiftsbiträdet garantera att denne kommer att iaktta sekretess för de överförda personuppgifterna och inte behandla dessa ytterligare.

- 11.2 Personuppgiftsbiträdet ska verka för att störningar i Personuppgiftsansvarigs verksamhet minimeras, vilket inkluderar skyldighet att bistå vid eventuell överflyttning av personuppgifter till annat personuppgiftsbiträde.

12 ERSÄTTNING

Personuppgiftsbiträdet har inte utöver vad som följer av Huvudavtalet, rätt till särskild ersättning för att uppfylla förpliktelser enligt Avtalet eller gällande dataskyddslagstiftning.

13 SKADESTÅND

13.1 Personuppgiftsbiträdet ska hålla Personuppgiftsansvarig skadelös avseende sådan skada som uppkommit till följd av behandling av personuppgifter i strid med Avtalet, instruktioner från Personuppgiftsansvarig, myndighetsbeslut eller gällande dataskyddslagstiftning

13.2 Personuppgiftsansvarig ska ersätta Personuppgiftsbiträdet avseende sådan skada som orsakats Personuppgiftsbiträdet till följd av Personuppgiftsansvarigs underlåtenhet att tillförsäkra en laglig behandling, Personuppgiftsansvarigs bristfälliga instruktioner, eller andra uttryckliga skyldigheter enligt Avtalet.

13.3 Part ska utan oskäligt dröjsmål informera den andra Parten om sådan skadeståndsprocess inleds som har anknytning till behandling av personuppgifter enligt Avtalet. Båda Parter är skyldiga att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadeverkningarna av det inträffade.

14 TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

14.1 Avtalet ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt. Tvist med anledning av Avtalet avgörs enligt vad som överenskommits i Huvudavtalet.

15 ÄNDRINGAR

15.1 Ändringar av och tillägg till Avtalet ska för att vara bindande vara skriftligen avfattade och behörigen undertecknade av Parterna. Personuppgiftsansvarig har dock rätt att ensidigt ändra, eller utfärda ytterligare, instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och har således rätt att göra ensidiga ändringar av bilagorna 1-2 till Avtalet. Personuppgiftsansvarig ska informera Personuppgiftsbiträdet om ändrade och tillkommande instruktioner.

16 AVTALSTID

16.1 Avtalet träder ikraft vid undertecknande av båda Parter och gäller så länge Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning eller till dess Avtalet ersätts av ett annat personuppgiftsbiträdesavtal.

Avtalet har upprättats i två (2) originalexemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

Göteborg den 2019-04-15

Gårdstensbostäder AB

Förvaltnings AB Göteborgslokaler



Michael Piroanto VD



Robert Hörnqvist VD

Bilagor:

1. Instruktioner
2. Säkerhetsåtgärder för dataskydd

Bilaga 1 till Personuppgiftsbiträdesavtal - Instruktioner

Denna Bilaga 1 till Personbiträdesavtal med underbilaga förteckning IT-system innehåller beskrivning samt instruktioner till behandlingen av Personuppgifter som omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Denna Bilaga 1 med underbilaga förteckning IT-system ska anses utgöra en integrerad del av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Ändamål Specificera samtliga ändamål för vilka Personuppgifter som kommer Behandlas av Personuppgiftsbiträdet är	Personuppgifterna Behandlas för följande ändamål: - för att fullgöra Huvudavtalet i delar som rör drift, support och administration. Med drift avses normal IT-drift såsom hantering av operativsystem, servrar och databaser, lagring av data samt övervakning och support vid driftsproblem. Med support avses support av applikation där supportpersonal har möjlighet att logga in i applikationen. Med administration avses faktisk registerhantering, t ex uppläggning av nya användare i AD. - Tilläggstjänster såsom utveckling, installationer, assistans vid uppgradering av applikationer, hantering av testmiljöer, assistans vid revisioner och brottsutredningar på uppdrag av Personuppgiftsansvarig
Syfte med behandling	Personuppgifterna Behandlas för att: Fullgöra huvudavtalet samt utförande av eventuella tilläggstjänster
Kategorier av Personuppgifter Specificera kategorier av Personuppgifter som kommer behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Huvudavtalet omfattar drift och support, i vissa fall även administration, av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Kategorier av personuppgifter specificeras i kolumn K och kolumn L i underbilagan.
Förekomst av Känsliga personuppgifter	Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Känsliga uppgifter specificeras i kolumn M i underbilagan.
Allmän beskrivning av tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder*	Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att såväl tekniska miljöer som organisation följer bilaga 2 Säkerhetsåtgärder.
Kategorier av Registrerade Specificera samtliga kategorier av Registrerade vars uppgifter kommer	Huvudavtalet omfattar drift och support av de system som anges i underbilaga förteckning IT-system som innehåller olika typer av personuppgifter. Specificerad information per system framgår av underbilagan. Kategorier av registrerade specificeras i kolumn J i underbilagan.



Behandlas av Personuppgiftsbiträdet	
Gallringstid Specificera gallringstid avseende när Personuppgifterna som Behandlas av Personuppgiftsbiträdet ska gallras.	Personuppgifterna ska gallras enligt följande: Gallring som ska utföras av Personuppgiftsbiträdet specificeras i underbilaga förteckning IT-system. Uppgifter om hur gallring ska ske specificeras i kolumn I i underbilagan. Övriga data, t ex i ärendehanteringssystem, ska raderas eller överföras till Personuppgiftsansvarig senast 30 dagar efter huvudavtalets upphörande.
Praktisk hantering (lagring, administrering osv) Specificera hur Behandling ska gå till.	Följande Behandlingar omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet: • Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Praktisk hantering specificeras i kolumn G och kolumn H i underbilagan. • När Personuppgiftsbiträdet får kännedom om att konsult eller anställd avslutar anställning hos Personuppgiftsbiträdet ska detta meddelas ansvarig kontaktperson hos Personuppgiftsansvarig omgående. • Personuppgiftsbiträdet ska tillhandahålla ett ärendehanteringssystem för supportärenden. I systemet ska ärenden, med tillhörande bilagor, rensas regelbundet, dock senast 1 år efter avslutat ärende eller vid begäran från Personuppgiftsansvarig. • Personuppgifter ska ej skickas via e-post utan hanteras i ärendehanteringssystemet. Om det i undantagsfall finns behov av att skicka personuppgifter i mail ska mailet krypteras.
Plats för behandling (land) Ange alla länder där personuppgifter kan komma att behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Behandling av personuppgifter ska endast ske i EU/EES.

Bilaga 2 till Personuppgiftsbiträdesavtal – Säkerhetsinstruktioner

Denna Bilaga 2 till Personuppgiftsbiträdesavtalet innehåller instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och redogör för de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som Personuppgiftsbiträdet ska vidta.

Denna Bilaga 2 ska anses utgöra en integrerad del av Avtalet.

Fysisk säkerhet

Lämpliga och adekvata åtgärder ska vidtas för att säkerställa den fysiska säkerheten av it-utrymmen¹ såsom, men inte begränsat till, skalskydd, tillträdesskydd, brandskydd, skydd mot elavbrott, stöldskydd och skydd mot skadegörelse. De vidtagna åtgärderna ska säkerställa en skyddsnivå som minst motsvarar de skyddsnivåer som anges i bilaga 1 till MSB:s vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen.² Medarbetares och besökares identitet ska säkerställas.

Inventering av datorutrustning och system

Det ska föras en förteckning över datorutrustning och system som används för behandling av personuppgifter. Det ska finnas dokumenterade rutiner för löpande uppdatering av denna förteckning.

Åtkomstskydd

Datorutrustning och portabla lagringsmedier som inte står under uppsikt ska låsas in för att skyddas mot obehörig användning, påverkan och stöld. I annat fall ska personuppgifter krypteras.

Datorer och mobila enheter

Medarbetares datorer ska låsas automatiskt vid inaktivitet och kräva starkt lösenord för upplåsning. Antalet öppna kommunikationsportar i datorerna ska minimeras och brandväggar, antivirusprogram och säkerhetsuppdateringar ska installeras och uppdateras regelbundet. Hårddiskar tillhörande bärbara datorer ska alltid vara krypterade med tillräckligt stark nyckel. Lagringsminnen tillhörande mobila enheter ska krypteras med tillräckligt stark nyckel. Mobila enheter ska skyddas med ett tillräckligt starkt lösenord och ska låsas med automatik om felaktigt lösenord matas in fler än 10 gånger. Det ska finnas möjlighet att radera personuppgifter från mobila enheter via fjärråtkomst. Behandling av personuppgifter på mobila enheter ska begränsas enligt dokumenterade rutiner. Medarbetare ska inte medges tillstånd att behandla personuppgifter på privata datorer eller mobila enheter.

Autentisering

Inloggning i system ska ske via personlig användaridentitet med lösenord. Lösenord ska vara tillräckligt starka och bytas regelbundet. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska föras ett register över användares inloggning i system. Vid en användares upprepade felaktiga inloggningsförsök i ett system ska användarkontot avaktiveras eller spärras för en definierat tid.

¹ Med it-utrymmen avses samtliga lokaler som är avsedda för it-drift och förvarar it-utrustning.

² MSB, 2013, Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen, ISBN: 978-91-7383-401-8, tillgänglig på <https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/27280.pdf>.



Behörighetsstyrning

Personuppgiftsbiträdet ska se till att de personer som arbetar under dennes överinseende, endast har tillgång till sådana personuppgifter som denne behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Medarbetares åtkomst till personuppgifter ska styras av ett tekniskt system för behörighetskontroll. Medarbetarna ska ges minsta möjliga åtkomst vid behandling av personuppgifter.

Endast medarbetare som behöver tillgång till personuppgifter för sitt arbete ska ges åtkomst. Det ska finnas dokumenterade rutiner för tilldelning och borttagande av behörigheter.

Åtkomstkontroll

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att åtkomst till personuppgifter ska kunna kontrolleras i efterhand genom loggar. Behörighetskontroller ska genomföras regelbundet, minst kvartalsvis, i syfte att upptäcka otillåten eller obehörig tillgång till personuppgifter. Genomförda kontroller ska dokumenteras och redovisas för Personuppgiftsansvarig på begäran.

Servrar

Personuppgiftsbiträdet ska se till att åtkomst till administrativa verktyg och gränssnitt på servrar ska begränsas. Medarbetare som har administrativa rättigheter ska använda starka lösenord. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska finnas dokumenterade rutiner som säkerställer att viktiga uppdateringar för operativsystem och applikationer installeras omgående.

Nätverkssäkerhet

Personuppgiftsbiträdet ska se till att datanätverk ska skyddas mot externa angrepp och förlust av information. Trådlösa nätverk ska skyddas med kryptering. In- och utgående nätverkstrafik ska filtreras via exempelvis brandväggar. Mjukvara som regelbundet scannar nätverk för malware (t.ex. virus, trojaner, spionprogram och ransomware) ska användas och hållas uppdaterad.

Skydd mot skadlig kod

Personuppgiftsbiträdet ska se till att dokumenterade rutiner finns för att skydda system mot virus, trojaner och andra former av digitala intrång.

Säkerhetskopior

I de fall där Personuppgiftsbiträdet enligt Huvudavtal ansvarar för lagring av data ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att personuppgifter regelbundet överförs till säkerhetskopior. Säkerhetskopiorna ska förvaras avskilt och väl skyddade så att personuppgifter kan återskapas efter en störning. Det ska finnas dokumenterade rutiner för säkerhetskopiering, återläsning av säkerhetskopior och test av återläsning av säkerhetskopior.

Datakommunikation

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att anslutning för extern datakommunikation skyddas med sådan teknisk funktion som säkerställer att uppkopplingen är behörig. Personuppgifter som överförs via datorkommunikation utanför lokaler som kontrolleras av Personuppgiftsbiträdet (t.ex. internet) ska skyddas med kryptering eller annan säkerhetsnivå som överenskommits enligt Avtalet.



Personuppgiftsbiträdet ska tillse att dokumenterade rutiner finns som säkerställer att Personuppgifter raderas när de inte längre är nödvändiga för ändamålet och att de inte är möjliga att återskapa.

Reparation och service

När reparation och service av datorutrustning utförs av annan än Personuppgiftsbiträdet, ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att relevanta säkerhetsförbindelser träffas med serviceföretaget som reglerar säkerhet och sekretess.

Service via fjärrstyrd datakommunikation får endast ske efter säker elektronisk identifiering av den som utför servicen. Servicepersonal ska ges åtkomst i systemet endast vid servicetillfället. Finns separat kommunikationsingång för service ska den vara stängd när service inte pågår

Rapportering av personuppgiftsincidenter

Rutin för rapportering och uppföljning av personuppgiftsincidenter och andra säkerhetsincidenter ska finnas och följas. Rutinen ska omfatta hur information ska förmedlas, till vem rapportering ska ske och hur information sammanställs. Personuppgiftsincidenten ska följas upp och de brister i organisationen som lett till att personuppgiftsincidenten inträffat ska rättas till. Rutin för att omgående underrätta Personuppgiftsansvarig vid misstanke om eller konstaterad personuppgiftsincident ska finnas. Personuppgiftsbiträdet ska ha förmågan att återställa tillgängligheten och åtkomsten till personuppgifter i rimlig tid vid en inträffad personuppgiftsincident.

Rapportering av funktionsfel och brister

Det ska finnas dokumenterade rutiner för rapportering av fel, säkerhetsmässiga svagheter, brister och ändringsförslag. I rutinen ska det vara fastställt till vem och hur rapportering ska ske.

Driftdokumentation

Dokumentation som beskriver den dagliga driften av system ska vara av tillräcklig kvalitet för att garantera upprätthållandet av tillgängligheten.

Separation

Personuppgifterna ska separeras fysiskt och/eller logiskt från andra personuppgifter.

Ytterligare åtgärder

Personuppgiftsbiträdet ska vidta alla ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som krävs enligt gällande dataskyddslagstiftning eller annan författning, beslut från behörig tillsynsmyndighet, gällande administrativ praxis och rättspraxis. Sådana ytterligare åtgärder ska också vidtas om detta krävs på grund av behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt riskerna för registrerades fri- och rättigheter.

Dokumentation av åtgärder

Genomförandet av samtliga säkerhetsåtgärder enligt denna bilaga 2 ska dokumenteras och tillhandahållas Personuppgiftsansvarig på begäran.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Gårdstensbostäder - Förteckning av IT-system som hanteras av Framtidens IT										Version 1.0	Datum 2019-04-11		
2	Övergripande ändamål	System/Tjänst	System/Tjänst som tillhandahålls av Framtidens IT	Ange i vilken teknisk miljö behandlingen äger rum	Innehåller systemet en PU-behandling (J/N)	Behandlingens ändamål	Typ av behandling som sker av Framtidens IT	Tas PU ut av Framtidens IT (om Ja, vilken typ av uppgifter)	Ska PU gallras/raderas av Framtidens IT (om Ja, vilken typ av uppgifter)	Vilka kategorier (grupper) av personer som berörs av behandlingen	Vilka identifieringsuppgifter behandlas	Vilka adressuppgifter behandlas	Vilka känsliga uppgifter behandlas	Innehåller behandlingen sekretessbelagda uppgifter
3	Katalogtjänst	AD	J	Windows	J	Generell administration av användare	Administration av användare, drift	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget	Ja, vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget.	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, anställningsnummer, e-post, telefonnr	e-post	Inga	Nej
4	Användaradministration	AD Selfservice	J	Windows	J	Tjänst som ger användaren möjlighet att byta lösenord och låsa upp konto	Drift, support	Ja, loggar för uppföljning av Framtidens IT's verksamhet	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, anställningsnummer, e-post, telefonnr	e-post	Inga	Nej
5	Fjärråtkomst	Mobility Guard	J	Windows	J	Tjänst som ger användare och konsulter möjlighet till fjärråtkomst	Administration av fjärråtkomst, drift, support	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget.	Ja, vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget.	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, e-post, telefonnr	e-post	Inga	Nej
6	Behörighetsadministration	Behörighetskontroll-system	J	Lotus Notes/Service point	J	Register över användares tillgång till olika system	Drift, support	Nej	Ja, rensning eller anonymisering av uppgifter vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget.	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Namn, anställningsnummer	e-post, postadress till arbetsplats	Inga	Nej
7	Styrning av mobila enheter	Intune	J	Microsoft	J	Hantera företagsappar och wifi på ett it-säkert sätt.	Behörighets-administration, drift, support	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget.	Ja, vid avslutad anställning eller när en användare byter enhet på uppdrag av bolaget.	Medarbetare som har en enhet registrerad	Namn, e-post, telefonnr, enhet	e-post	Inga	Nej
8	E-post och Kalender	MS Outlook	J	Office 365	J	Intern och extern digital korrespondens	Drift, support	Ja, loggar och mail på begäran av bolaget.	Ja, loggar rensas efter 90 dagar. Borttagna mail rensas efter 90 dagar.	Medarbetare, leverantörer, hyresgäster, övriga med e-post	Alla	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
9	Intern och extern kommunikation	Skype	J	Office 365	J	Intern och extern kommunikation	Drift, support	Nej	Nej	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Alla	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
10	Dokumenthantering, för enskild användare	OneDrive	J	Office 365	J	Lagring av dokument	Drift, support	Nej	Nej	Medarbetare	Alla	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
11	Dokumenthantering, för gemensam hantering	Samarbetsytor	J	Office 365	J	Lagring och delning av dokument	Drift, support, utveckling	Ja, loggar och behörigheter på uppdrag av bolaget.	Nej	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Alla	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
12	Intranät	Sharepoint	N	Egenutvecklad sharepoint-applikation	J	Intern kommunikationkanal för medarbetare	Drift, support, utveckling	Nej	Nej	Medarbetare	Namn	e-post	Inga	Nej
13	Diarium	DÄH	N	Egenutvecklad sharepoint-applikation	J	Vi följer lagar och förordningar som garanterar allmänhetens rätt att få tillgång till allmänna handlingar genom att registrera dessa i vårt diarium. Det är lättare att återsöka ärenden och handlingar.	Drift, support och utveckling	Nej	Nej	Allmänheten, hyresgäster, medarbetare, alla som inkommer/upprättar allmän handling.	Namn, personnummer, telnummer,	postadress, e-post	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
	Fastighetssystem	FAST2	N		J	Fastighetssystemet utgör det huvudsakliga IT-stödet för processerna uthyrning, fakturering och förvaltning .	Drift	Nej	Ja, rensning av loggar enligt förvaltningsobjekt.	Hyresgäster, medarbetare(anst.förhållande o kund), leverantörer,god man anhöriga,andrahandshyresgäster,konsulter,arrendatorer(p-plats),Nyttjare, borgensman,Kunder (Brf,samfälligheter)	Namn,personnummer,telefonnummer,objektnummer,e-post,kundnummer,avtalsnummer,ärendenummer,OCR, lägenhetsregistrationsnummer,org.nummer	e-post, postadress, avi-adress, c/o adress, faktura-adress	Ja,Hälsa (p-platser samt medicinsk förtur fram till 2017-01-01)	Ja, det kan förekomma
15	Hemsida - Webb	Wordpress	N	Wordpress	J	Kommunikationkanal extern	Drift	Nej	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar.	Chefer/Styrelseledamöter	Namn, för styrelseledamöter och partitillhörighet	Inga	Styrelsen, politisk tillhörighet	Nej
16	Mina sidor	Wordpress/FAST2	N	Wordpress, java, sql	J	Kommunikationskanal och handelsplats för internomflyttning och övriga tjänster på "Mina sidor"	Drift	Nej	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar.	Se FAST2	Se FAST2	se FAST2	Se FAST2	Ja
17	Wordfence	Wordpress	N	Wordpress	J	Säkerhetsplugin för att blockera intrångsförsök och scanning efter sårbarheter.	Drift	Ja, blockerade ip-adresser	Ja, resning av loggar efter 90 dagar.		ip-adress	Land	Inga	Nej
18	Infinite WP	Wordpress	N	Wordpress	J	Övervakning av nya versioner av wordpress, plugins m m	Drift	Nej	Nej		Inga	Inga	Inga	Nej
19	Fastighetsdriftsövervakning	FTE-portal/Webport	N	Microsoft	J	Styra och bevaka digital driftövervakning i fastigheterna	Drift	Nej	Nej	Medarbetare, konsulter	namn,personnummer,telefonnummer,objektnummer,e-post,kundnummer,avtalsnummer,ärendenummer,OCR, lägenhetsregistrationsnummer,org.nummer	objektsnummer, fastighetsbeteckning, gatadress, lägenhetsnummer	Inga	Nej

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
20	Lås- och passersystem	Aptus	N	Webbaserad, sql	J	Öka tryggheten och säkerheten och förebygga brott, för hyresgästerna och fastighetsägaren.	Drift	Ja, återläsning av loggar från säkerhetsbackup sker på uppdrag av bolaget vid ev myndighetsutredningar.	Nej	Hyresgäster, medarbetare, leverantör, konsulter, samhällsintressenter (ex polis)	Namn, telefonnr, företagsnamn, mejladress	Objektnummer och gatuadress	Inga	Nej
21	IMD	BKAB	N		J	Mätning/debitering av energiförbrukning	Drift	Nej	Nej	hyresgäster, medarbetare, leverantör	adress, mejladress	objektnummer, fastighetsbeteckning, gatuadress, lägenhetsnummer	Inga	Nej
22	Ekonomisystem	CGI/Raindance	N	sql	J	Bokföringssystem, fakturahantering	Drift	Nej	Nej	hyresgäster, leverantör	namn, personnummer, telefonnummer, objektnummer, e-post, kundnummer, avtalsnummer, ärendenummer, OCR, lägenhetsregisternummer, org.nummer	objektnummer, fastighetsbeteckning, gatuadress, lägenhetsnummer	Inga	Nej
	Lönehantering	Hogia	N	sql	J	Hantera och administrera löner	Drift	Nej	Nej	medarbetare, anhörig	namn, personnummer, telefonnummer, objektnummer, e-post, kundnummer, avtalsnummer, ärendenummer, OCR, lägenhetsregisternummer, org.nummer			
24	Hantering av arbetsordrar	Leverantörsportal	N	FAST2/web	J	Hantering av arbetsordrar	Drift	Nej	Nej	Hyresgäster, Husvärdar, Leverantörer	Namn, Adress, Telefonnummer, Personnummer, e-post	adress, e-post	Inga	Nej
25	Register över utrustning och användare	Inventarieregister DLM	J	webbaserad	J	Register över utrustning och användare	Administration	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget.	Ja, vid avslutad anställning eller när en användare byter enhet på uppdrag av bolaget.	Personal	Namn, Adress, Epost	adress, e-post	Inga	Nej
26														
27														
28														
29														
30														
31														
32														
33														

Generell Överenskommelse och Avtal

Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
Tidigare Versioner	0.1-0.96	Gamla revisioner	
2015-12-09	0.96-1.5	Revideringar av jurist, gamla versioner etc.	Harry
2016-04-29	1.0	Slutrevision inför beslut	Harry

Ingress

Denna överenskommelse beskriver tjänster och överenskommelser mellan Framtiden Byggutveckling AB (Beställare), Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler (Utförare).

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll.....	4
3. Giltighetstid	4
4. Uppsägning av avtalet.....	4
5. Parter.....	4
6. Förändringshantering.....	4
7. Parternas åtagande och ansvar	4
Beställaren.....	4
Utföraren	4
8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande.....	5
Ekonomisk Uppföljning	6
SLA och Incidentuppföljning.....	6
Fakturering	6
Kostnader	6
Konflikthantering	7
9. Kvalitet	7
Drift.....	7
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar	7
ITIL	8
Tilläggsbeställningar	8
Projekt och uppdrag	8
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	8
10. Säkerhet	8
11. Katastrofplanering.....	9
12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)	9
13. Överenskommelse och underskrift	9

1. Syfte

Syftet med överenskommelsen är att reglera drift, support och förvaltningen av IT-stöd samt administrativa tjänster som utförs av Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler.

2. Innehåll

Denna överenskommelse beskriver övergripande principer som är gemensamma för alla IT-relaterade tjänster, IT-stöd och administrativa tjänster.

Villkor stipulerade i en specifik överenskommelse för ett verksamhetskritiskt system är överordnade detta dokument.

3. Giltighetstid

Denna överenskommelse träder i kraft 2016.

Avtalet gäller i 36 månader och kan sägas upp enligt paragraf 4 innan avtalets utgång, i annat fall förlängs med 36 månader.

4. Uppsägning av avtalet

Avtalet kan sägas upp av båda parterna, uppsägningstiden är på 12 månader från det datum en skriftlig uppsägning mottagits.

5. Parter

Överenskommelsen gäller mellan Framtiden Byggutveckling AB, **Orgnummer** (Beställare) och Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler, 556082-4897 (Utföraren).

6. Förändringshantering

Förslag på förändringar till detta dokument eller dess bilagor skall lämnas till parterna. Hos utföraren är det VD, hos beställare är det VD.

7. Parternas åtagande och ansvar

Beställaren

Beställaren kan initiera vilka förändringar och tillägg som helst till denna överenskommelse. Några exempel är bland annat förändring i verksamhetskritiskt system, förändrad lagstiftning och/eller beslut som påverkar förvaltning och drift av gemensamma IT-stöd och administrativa tjänster.

Beställaren åtar sig att:

- informera det egna bolaget om överenskommelsens innehåll
- samverka med Utföraren i avsikt att uppfylla överenskommelsen och dess intentioner
- lista samt prioritera verksamhetskritiska system utifrån verksamheten och upprätta en kontinuitetsplan för densamma.
- utse systemägare för varje verksamhetskritiskt system.
- följa upp Utförarens åtaganden
- vid behov medverka vid framtagande av dokumentationen i de fall då Beställarens kompetens krävs
- följa Göteborgs Stads, koncernens samt klustrets och bolagets styrdokument, föreskrifter och anvisningar beträffande IT-styrning

Utföraren

Utföraren åtar sig att:

- konsekvent utveckla, underhålla och optimera överenskomna tjänster¹ i samråd med beställare för att möta verksamhetens behov och krav på IT-miljön.
- upprätthålla och underhålla Tjänstekatalogen som är definierad i SLA bilaga 1.
- medverka, rekommendera och genomföra behovsanalyser av verksamhetskritiska system i samråd med beställaren.
- utföra de tjänster som beskrivs i överenskommelserna med hög, överenskommen kvalitet och enligt tidplan
- vid behov initiera förändringar i överenskommelsen
- aktivt söka kunskap inom tjänsteområdet och komma med förslag och förbättringar till Beställaren
- rapportera till slutanvändare och Beställare om tjänsten av någon anledning inte kan utföras och skälen till detta
- utse tjänste- och kundansvariga med övergripande ansvar för samarbetet med Beställaren enligt överenskommelsen per verksamhetskritiskt system
- kontinuerligt och skyndsamt rapportera allvarliga avvikelser och incidenter till Beställaren
- kontinuerligt följa upp utförandet av överenskomna åtaganden
- stödja Beställaren med expertkompetens inom ramen för avtalade tjänster
- efter samverkan med Beställaren, genomföra förändringar i tjänsteinnehåll och omfattning enligt fastställd förändringsprocess, som är beskriven i change management, bilaga 8.
- initiera uppföljningsmöten med Beställaren.
- planera, kravställa, estimerar och om beslut är taget även utföra inkomna beställningar av nya tjänster/system

Utföraren ansvarar för att hantera system och tjänster på ett tjänsteorienterat sätt. Detta innebär att system och tjänster alltid levereras inklusive:

- ”Drift” (se kapitel 9)
- All nödvändig hårdvara (nödvändiga inköp av hårdvara görs av Utföraren)
- All nödvändig mjukvara, licenser, ”nycklar” eller tillstånd för att använda tjänsten. (om ej annat specificeras).
- Alla avtal mellan Utföraren och dess underleverantörer som hanteras av Utföraren. (om ej annat specificeras)

Undantag från ovan avser bolags specifika avtal på applikationer och system med tillhörande tjänster, licenser, hårdvara och mjukvara².

Utföraren skall kontinuerligt förse Beställaren med de mätvärden³ som säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskommelse, samt om förbättrings-/åtgärds- förslag planerats på tjänsternas leverans.

8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande

Det är Beställaren som har ansvaret för att styra och följa upp parternas åtagande. Om det finns olika uppfattningar om förändringar avseende omfattning eller utförandet av tjänster skall hanteringen enligt rubriken konflikthantering tillämpas.

Frågeställningar, rapporteringsrutiner, nyckeltal osv. beslutas i samverkan mellan Beställare och Utförare och dokumenteras på överenskommen plats.

För att Beställarens åtagande och styrning skall bli effektiv är det av yttersta vikt att planering, uppföljning och åtgärdsanalys kring tjänsterna sker i samverkan mellan Beställare och Utförare.

¹ ITIL Continual Service Improvement

² Dessa avtal och tjänster reglerar som reglerar utförarens ansvar definieras via verksamhetskritiska system och de förvaltningsdokument som upprättas mellan utföraren och systemägaren.

³ De mätvärden som stipuleras i resp. tjänstespecifik verksamhetskritiskt system överenskommelse samt SLA bilagan

Uppföljningen genomförs på kvartalsvisa möten mellan Beställare och Utförare. (minst 4ggr per år)

Uppföljningsmöten ska innehålla exempelvis:

- Ekonomisk uppföljning (denna sker i enlighet med fastställda prognostillfällen)
- SLA & incidentuppföljning.
- Uppföljning kring ev. beställningar
- Trendanalys baserad på registrerade ärenden (Incidenter, Problem, Förändringar etc.), marknadsinfluenser (Gartner etc.), leverantörer, verksamhetsförändringar (Göteborgs Stad förändringar och politik) och interna projekt och förändringar hos Beställare såväl som Utförare.
- Statistik på årsbasis, 11 månader bakåt per rapporteringstillfälle för trendanalys.
- Förslag på förbättrings-/åtgärds- förslag på tjänster och leveranser.

Ekonomisk Uppföljning

Överenskomna och levererade tjänster följs upp på kvartalsvisa möten och rapporteras månadsvis. Rapporten presenterar en sammanställning fördelat på gemensamt beslutade områden. t.ex. tjänster, verksamhetskritiska system etc.

SLA och Incidentuppföljning

Uppföljning sammanställs i en rapport som omfattar hela leveransen och som innehåller:

- Detaljinformation om väsentliga störningar/brister dvs. incidenter som är klassade som "Höga" eller "Brådiskande" samt möjliga problem, analyser och utredningar.
- Väsentliga störningar/brister i Tjänst eller verksamhetskritiska system.
- Totala antalet störningar/brister per verksamhetskritiskt system.
- Analyser av incidenter som inkluderar störningar/påverkan på verksamhetskritiska system, incident och problemens orsak, åtgärder samt förbättringsförslag eller behov av ytterligare åtgärder.
- Information om aktiviteter och åtgärder som pågår eller planeras och som kommer att påverka eller störa affärsverksamheten.
- Trender och mönster samt eventuella konsekvenser kopplade till dessa.
- Uppföljning av utestående åtgärder från tidigare avrapportering

Utföraren ansvarar för att vid avvikelser i leverans presentera en tidsatt åtgärdsplan och projektplan för att hantera den avvikelsen.

Fakturerering

All fakturerering skall kunna härledas till aktuell överenskommelse eller överenskommen tilläggsbeställning.

Fakturerering sker månadsvis enligt överenskommen faktureringsrutin, som är beskriven i pris och kostnad, bilaga 6.

Fördelning av kostnaderna avseende bolagsgemensamma tjänster fastställs enligt särskild fördelningsnyckel och utförs av Utföraren.

Kostnader

Följande kostnadsparametrar utgör detta avtal och tillhörande SLA:

Antal:

- Del i gemensam utrustning och applikationer
- IP adresser
- Användare
- Lagringsutrymme

Tillkommer gör kostnader för specifika tjänster som har hårdvara och mjukvara förmedlade till beställaren som t.ex. Mailhantering, kommunikationsförbindelser etc.
Se bilaga 6.

Konflikthantering

I första hand ska ev. tvister beträffande tolkningen av överenskommelsen lösas genom dialog mellan Systemägare/ansvarig och Tjänsteansvarig.

Om meningsskiljaktigheter eller andra tvister uppstår under parternas samarbete ska följande eskalering tillämpas enligt nedanstående ordning:

1. Om inte en överenskommelse kan uppnås överförs ärendet till avtalsansvariga hos respektive part.
2. Ärendet eskaleras till IT-ansvariga
3. Ärendet eskaleras till resp.VD.
4. Ärendet eskaleras till den juridiska avdelningen vid Göteborgs Stad

9. Kvalitet

I parternas arbete för att upprätthålla kvalitet, struktur och ISO-standarder, så arbetar utföraren enligt följande principer och metoder.

Drift

Alla tjänster och system levereras med ”drift” vilket innebär att nedanstående aktiviteter och komponenter ingår i leveransen:

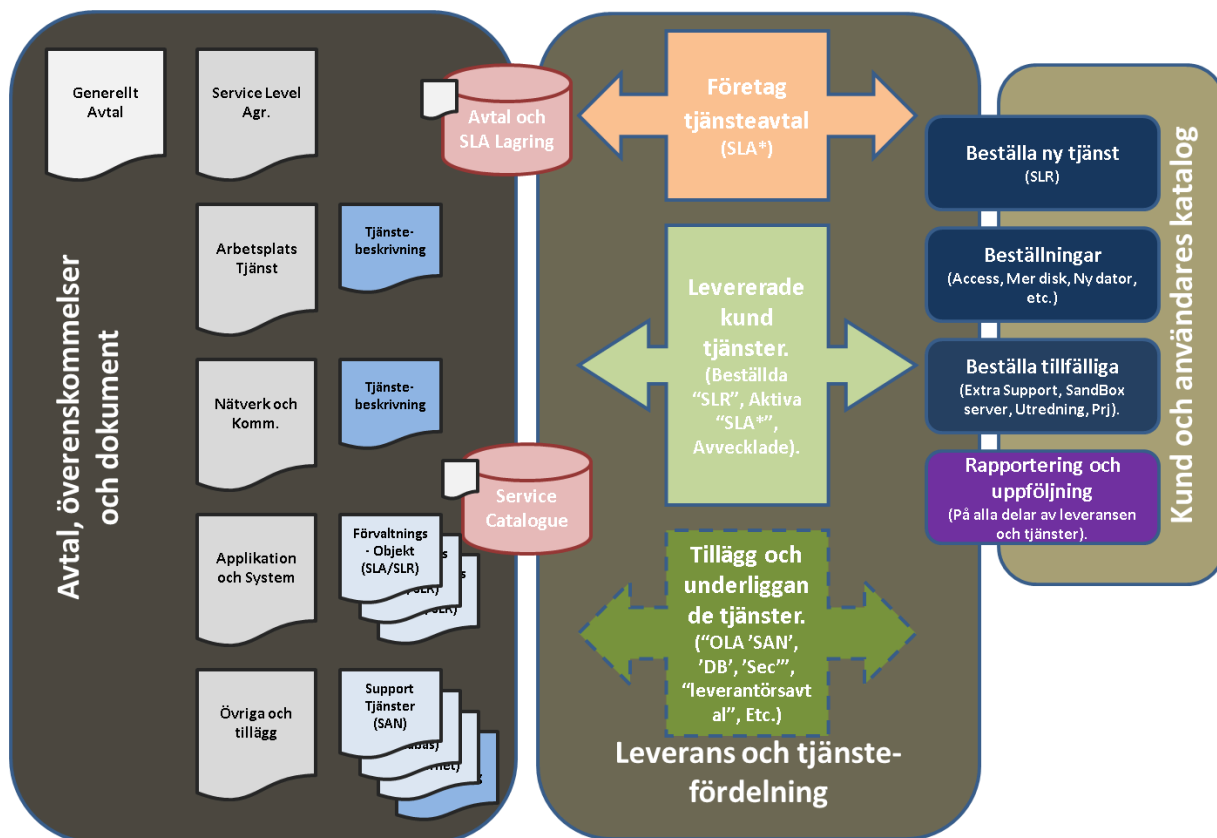
- Användarsupport
 - Beställningshantering,
 - Access/behörighetshantering,
 - Användarstöd
 - Incidenthantering inkl. informationsspridning om pågående ärenden
 - Problemhantering
- Ändringshantering och driftsättningskoordinering i enighet med utförarens förändringsprocess (ITIL: Change & Release Management)
- Övervakning och vid behov åtgärdsplanering i syfte att:
 - återställa servicenivåer⁴
 - hålla IT-miljön och tjänsten i ett drift- och säkerhetsmässigt gott skick⁵
- Tillsyn och uppföljning av loggar, licensinnehav, mätningar, bandbredd, kapacitetsutnyttjande etc.
- Säkerhetskopiering (backup) avseende system och aktiv utrustning
- SLA-uppföljning via mätning och rapportering

Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar

Utföraren och beställarens avtalsstruktur, dokumentstruktur, leverans samt beställningar sker enligt följande figur:

⁴ Exempelvis byta ut trasiga komponenter eller starta om en tjänst/hårdvara

⁵ Genom t ex installation av uppgraderingar i drivrutiner, säkerhetslösningar och/eller operativsystem.



ITIL

Utföraren ska i sitt arbete med förvaltning & drift av gemensamma IT-stöd och administrativa tjänster tillämpa ITIL 3.0.

Tilläggsbeställningar

Förändring av överenskommelser under året hanteras endast genom tilläggsbeställningar och enligt överenskommen process, (Change & Release Management).

Detta är också reglerat i SLA, bilaga 1.

Projekt och uppdrag

Förfrågan om resurser till projektarbete eller genomförande av uppdrag hanteras genom uppdragsbeställningar och i enighet med den överenskomna beställningsprocessen.

Detta är också reglerat i SLA, bilaga 1.

Dokumentationsansvar - Infrastruktur

Utföraren ansvarar för att implementera och upprätthålla system samt dokumentera IT-miljön, (driftdokumentation) för alla överenskomna tjänsteområden.

Exempel på denna dokumentation är övergripande arkitekturkartor, systemkonfigurationer och parametrar, topologikartor, systembeskrivningar och hårdvarukonfigurationer samt information om eventuella beroenden mellan system/tjänster.

10.Säkerhet

Utföraren ansvarar för att Göteborgs Stads gällande styrdokument för säkerhetsområdet i tillämpliga delar uppfylls vid leveransen av IT-tjänsterna.

Grundsäkerhetsnivå (Nivå 1) enligt stadens riktlinjer för informationssäkerhet, som ligger i Författningssamlingen Göteborgs stad, gäller för alla verksamhetskritiska systemen och tjänster.

Framtidens IT ansvarar för en tjänst som uppfyller de grundläggande krav som koncernen har avseende säkerhet och integritet på våra webbtjänster där monitorering och scanning skall utföras av Framtidens IT m h a IDS- och IPS-system (7 x 24x365).

Eventuellt tillkommande krav på förhöjd säkerhet (Nivå 2) inom ett eller flera av de tre skyddsområdena sekretess, riktighet eller tillgänglighet ska om tillämpligt, preciseras i överenskommelse för respektive system/tjänsteområde.

All personal hos Utföraren eller dennes underleverantör som kommer i kontakt med Beställarens information ska ha instruerats om sin tystnadsplikt och ska ha undertecknat sekretessförbindelse.

Parterna ingår även ett biträdesavtal som reglerar sekretess och informationshantering.

Mer information och detaljering finns beskrivet i underliggande tjänstebeskrivningar som IT Säkerhet etc.

11.Katastrofplanering

Utföraren ska upprätthålla en infrastruktur som möjliggör drift i händelse av katastrof. Återställningstid och omfattning beskrivs i bilagan "SLA".

Utföraren ska ta fram och underhålla rutiner och processer som säkrar backupernas validitet och garanterar att system/tjänster kan återställas inom det kravställda intervallet.

Rutiner och processer kring katastrofplanering ska kontrolleras årligen och protokoll från denna kontroll ska levereras till Beställaren vid lämpligt kvartalsmöte.

12.Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)

Bilaga 1: SLA

Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Bilaga 8: Change och Release process

13. Överenskommelse och underskrift

Detta avtal upprättas i två exemplar.

.....

Datum

Robert Hörnquist

VD

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

.....

Datum

Martin Blixt

VD

Framtiden Byggutveckling AB



Generell överenskommelse och Avtal

Drift, förvaltning och support – IT-relaterade tjänster

✓



Generell överenskommelse och Avtal

Flik 1 - Bilaga 1: SLA

Flik 2 - Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Flik 3 - Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Flik 4 - Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Flik 5 - Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Flik 6 - Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Flik 7 - Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Flik 8 - Bilaga 8: Change och Release process

Generell Överenskommelse och Avtal

Drift, förvaltning och support – IT-relaterade tjänster

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll	4
3. Giltighetstid	4
4. Uppsägning av avtalet.....	4
5. Parter.....	4
6. Förändringshantering.....	4
7. Parternas åtagande och ansvar.....	4
Beställaren.....	4
Utföraren	4
8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande.....	5
Ekonomisk Uppföljning	6
SLA och Incidentuppföljning.....	6
Fakturering	6
Kostnader.....	6
Konflikthantering	7
9. Kvalitet	7
Drift.....	7
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar	7
ITIL	8
Tilläggsbeställningar	8
Projekt och uppdrag	8
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	8
10. Säkerhet	8
11. Katastrofplanering.....	9
12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0).....	9
13. Överenskommelse och underskrift.....	9

- konsekvent utveckla, underhålla och optimera överenskomna tjänster¹ i samråd med beställare för att möta verksamhetens behov och krav på IT-miljön.
- upprätthålla och underhålla Tjänstekatalogen som är definierad i SLA bilaga 1.
- medverka, rekommendera och genomföra behovsanalyser av verksamhetskritiska system i samråd med beställaren.
- utföra de tjänster som beskrivs i överenskommelserna med hög, överenskommen kvalitet och enligt tidplan
- vid behov initiera förändringar i överenskommelsen
- aktivt söka kunskap inom tjänsteområdet och komma med förslag och förbättringar till Beställaren
- rapportera till slutanvändare och Beställare om tjänsten av någon anledning inte kan utföras och skälen till detta
- utse tjänste- och kundansvariga med övergripande ansvar för samarbetet med Beställaren enligt överenskommelsen per verksamhetskritiskt system
- kontinuerligt och skyndsamt rapportera allvarliga avvikelser och incidenter till Beställaren
- kontinuerligt följa upp utförandet av överenskomna åtaganden
- stödja Beställaren med expertkompetens inom ramen för avtalade tjänster
- efter samverkan med Beställaren, genomföra förändringar i tjänsteinnehåll och omfattning enligt fastställd förändringsprocess, som är beskriven i change management, bilaga 8.
- initiera uppföljningsmöten med Beställaren.
- planera, kravställa, estimerar och om beslut är taget även utföra inkomna beställningar av nya tjänster/system

Utföraren ansvarar för att hantera system och tjänster på ett tjänsteorienterat sätt.

Detta innebär att system och tjänster alltid levereras inklusive:

- "Drift" (se kapitel 9)
- All nödvändig hårdvara (nödvändiga inköp av hårdvara görs av Utföraren)
- All nödvändig mjukvara, licenser, "nycklar" eller tillstånd för att använda tjänsten. (om ej annat specificeras).
- Alla avtal mellan Utföraren och dess underleverantörer som hanteras av Utföraren. (om ej annat specificeras)

Undantag från ovan avser bolags specifika avtal på applikationer och system med tillhörande tjänster, licenser, hårdvara och mjukvara².

Utföraren skall kontinuerligt förse Beställaren med de mätvärden³ som säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskommelse, samt om förbättrings-/åtgärds- förslag planerats på tjänsternas leverans.

8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande

Det är Beställaren som har ansvaret för att styra och följa upp parternas åtagande. Om det finns olika uppfattningar om förändringar avseende omfattning eller utförandet av tjänster skall hanteringen enligt rubriken konflikthantering tillämpas.

Frågeställningar, rapporteringsrutiner, nyckeltal osv. beslutas i samverkan mellan Beställare och Utförare och dokumenteras på överenskommen plats.

För att Beställarens åtagande och styrning skall bli effektiv är det av yttersta vikt att planering, uppföljning och åtgärdsanalys kring tjänsterna sker i samverkan mellan Beställare och Utförare.

¹ ITIL Continual Service Improvement

² Dessa avtal och tjänster reglerar som reglerar utförarens ansvar definieras via verksamhetskritiska system och de förvaltningsdokument som upprättas mellan utföraren och systemägaren.

³ De mätvärden som stipuleras i resp. tjänstespecifik verksamhetskritiskt system överenskommelse samt SLA bilagan

Tillkommer gör kostnader för specifika tjänster som har hårdvara och mjukvara förmedlade till beställaren som t.ex. Mailhantering, kommunikationsförbindelser etc.
Se bilaga 6.

Konflikthantering

I första hand ska ev. tvister beträffande tolkningen av överenskommelsen lösas genom dialog mellan Systemägare/ansvarig och Tjänsteansvarig.

Om meningsskiljaktigheter eller andra tvister uppstår under parternas samarbete ska följande eskalering tillämpas enligt nedanstående ordning:

1. Om inte en överenskommelse kan uppnås överförs ärendet till avtalsansvariga hos respektive part.
2. Ärendet eskaleras till IT-ansvariga
3. Ärendet eskaleras till resp.VD.
4. Ärendet eskaleras till den juridiska avdelningen vid Göteborgs Stad

9. Kvalitet

I parternas arbete för att upprätthålla kvalitet, struktur och ISO-standarder, så arbetar utföraren enligt följande principer och metoder.

Drift

Alla tjänster och system levereras med "drift" vilket innebär att nedanstående aktiviteter och komponenter ingår i leveransen:

- Användarsupport
 - Beställningshantering,
 - Access/behörighetshantering,
 - Användarstöd
 - Incidenthantering inkl. informationsspridning om pågående ärenden
 - Problemhantering
- Ändringshantering och driftsättningskoordinering i enighet med utförarens förändringsprocess (ITIL: Change & Release Management)
- Övervakning och vid behov åtgärdsplanering i syfte att:
 - återställa servicenivåer⁴
 - hålla IT-miljön och tjänsten i ett drift- och säkerhetsmässigt gott skick⁵
- Tillsyn och uppföljning av loggar, licensinnehav, mätningar, bandbredd, kapacitetsutnyttjande etc.
- Säkerhetskopiering (backup) avseende system och aktiv utrustning
- SLA-uppföljning via mätning och rapportering

Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar

Utföraren och beställarens avtalsstruktur, dokumentstruktur, leverans samt beställningar sker enligt följande figur:

⁴ Exempelvis byta ut trasiga komponenter eller starta om en tjänst/hårdvara

⁵ Genom t ex installation av uppgraderingar i drivrutiner, säkerhetslösningar och/eller operativsystem.

Framtidens IT ansvarar för en tjänst som uppfyller de grundläggande krav som koncernen har avseende säkerhet och integritet på våra webbtjänster där monitorering och scanning skall utföras av Framtidens IT m h a IDS- och IPS-system (7 x 24x365).

Eventuellt tillkommande krav på förhöjd säkerhet (Nivå 2) inom ett eller flera av de tre skyddsområdena sekretess, riktighet eller tillgänglighet ska om tillämpligt, preciseras i överenskommelse för respektive system/tjänsteområde.

All personal hos Utföraren eller dennes underleverantör som kommer i kontakt med Beställarens information ska ha instruerats om sin tystnadsplikt och ska ha undertecknat sekretessförbindelse.

Parterna ingår även ett biträdesavtal som reglerar sekretess och informationshantering.

Mer information och detaljering finns beskrivet i underliggande tjänstebeskrivningar som IT Säkerhet etc.

11. Katastrofplanering

Utföraren ska upprätthålla en infrastruktur som möjliggör drift i händelse av katastrof. Återställningstid och omfattning beskrivs i bilagan "SLA".

Utföraren ska ta fram och underhålla rutiner och processer som säkrar backupernas validitet och garanterar att system/tjänster kan återställas inom det krävda intervallet.

Rutiner och processer kring katastrofplanering ska kontrolleras årligen och protokoll från denna kontroll ska levereras till Beställaren vid lämpligt kvartalsmöte.

12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)

Bilaga 1: SLA

Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Bilaga 8: Change och Release process

13. Överenskommelse och underskrift

Detta avtal upprättas i två exemplar.

2016-05-24

Datum

Robert Hörnquist
VD

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

2016-08-31

Datum

Mariette Hilmerzon
VD

Förvaltnings AB Framtiden

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Detta personuppgiftsbiträdesavtal ("Avtalet") har denna dag träffats mellan

- 1) Förvaltnings AB Framtiden, org.nr 556012-6012, Sven Hultins Plats 2, 41258 Göteborg ("Personuppgiftsansvarig"); och
- 2) Förvaltnings AB GöteborgsLokaler. genom dess enhet Framtidens IT, org.nr 556082-4897, Åvägen 40, Göteborg ("Personuppgiftsbiträdet"), var för sig benämnd som "Part" och gemensamt "Parterna".
- 3) Parterna har träffat ett avtal om Parterna har träffat avtal om Avtal-Basåtagande samt tillhörande SLA ("Huvudavtalet").

Bakgrund

- A) Enligt Huvudavtalet ska Personuppgiftsbiträdet tillhandahålla drift, support och förvaltning av IT-stöd samt administrativa tjänster, till vilket Personuppgiftsansvarig lagrar och hanterar information om anställda samt andra parter, såsom leverantörer och kunder. Syftet med behandlingen av personuppgifter är att Huvudavtalet ska kunna fullgöras samt utförande av eventuella tilläggstjänster.
- B) Enligt gällande dataskyddslagstiftning, se punkt 1.1. nedan, ska behandling av personuppgifter utförd av ett Personuppgiftsbiträde för en Personuppgiftsansvarigs räkning regleras i avtal. Med anledning härav har Parterna träffat Avtalet.
- C) Syftet med Avtalet är att tillse att Personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning sker i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, myndighetsbeslut och Personuppgiftsansvarigs instruktioner.
- D) Avtalet utgör bilaga till Huvudavtalet. Vid händelse av motstridiga bestämmelser ska Avtalet ges företräde.

1 Definitioner

- 1.1 Begrepp i detta avtal ska ha följande innebörd.

Gällande dataskyddslagstiftning: Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av



personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter rådsdirektiv, införd i svensk rätt genom personuppgiftslagen (1998:204) och personuppgiftsförordningen (1998:1191) samt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) med tillhörande genomförandeförfattningar samt praxis och beslut från tillsynsmyndigheter.

Personuppgifter: varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (nedan kallad *en registrerad*), varvid en identifierbar fysisk person är en person som direkt eller indirekt kan identifieras särskilt med hänvisning till en identifierare som ett namn, ett identifikationsnummer, en lokaliseringssuppgift eller online-identifikatorer eller en eller flera faktorer som är specifika för den fysiska personens fysiska, fysiologiska, genetiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

Känsliga personuppgifter: personuppgifter som avslöjar ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse eller medlemskap i fackförening, genetiska uppgifter, biometriska uppgifter, uppgifter om hälsa eller om en fysisk persons sexualliv eller sexuella läggning.

Behandling: åtgärd eller kombination av åtgärder beträffande personuppgifter eller uppsättningar av personuppgifter, oberoende av om de utförs automatiserat eller ej, såsom insamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, bearbetning eller ändring, framtagning, läsning, användning, utlämning genom överföring, spridning eller tillhandahållande på annat sätt, justering eller sammanförande, begränsning, radering eller förstöring.

Personuppgiftsincident: säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats.

Standardavtalsvillkor: villkor för skydd av personuppgifter överförda till tredje land i enlighet med Europeiska kommissionens beslut C(2010)593 av den 5 februari 2010 eller motsvarande villkor som ersätter dessa.

Underbiträde: fysisk eller juridisk person, myndighet eller annat organ som anlitas av Personuppgiftsbiträdet för behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning.



2 behandling av personuppgifter

- 2.1 Personuppgiftsbiträdet ska utföra all behandling i enlighet med Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning.
- 2.2 Personuppgiftsbiträdet får endast behandla personuppgifter i enlighet med Personuppgiftsansvarigs dokumenterade instruktioner, se bilaga 1. Har Personuppgiftsbiträdet otillräckliga eller felaktiga instruktioner ska denne utan dröjsmål påtala detta för Personuppgiftsansvarig.
- 2.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att behandla personuppgifter för något annat ändamål än vad som framgår av Avtalet eller Huvudavtalet, med mindre än att Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt det i varje enskilt fall.
- 2.4 Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål underrätta Personuppgiftsansvarig om denne anser att behandling av personuppgifter strider mot gällande dataskyddslagstiftning och därefter invänta vidare instruktioner från Personuppgiftsansvarig.

3 personuppgiftsansvarigs ansvar

- 3.1 Personuppgiftsansvarig ska tillhandhålla Personuppgiftsbiträdet dokumenterade instruktioner och övriga anvisningar avseende ändamålet, omfattningen, arten och varaktigheten av behandling av personuppgifter samt kategorier av registrerade i den utsträckning som är nödvändig för att Personuppgiftsbiträdet ska kunna uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Sådana instruktioner framgår av bilaga 1.

4 säkerhet och sekretess

- 4.1 Personuppgiftsbiträdet ska genom att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder begränsa tillgången till personuppgifterna. Dessa åtgärder ska omfatta minst behörighetsstyrning enligt punkt 4.2 samt åtgärder som anges i bilaga 2.
- 4.2 Personuppgiftsbiträdet ska ge behörighet endast till sådan personal som behöver ha tillgång personuppgifterna för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet samt tillse att sådan personal har erforderlig utbildning och har instruerats att hantera

personuppgifterna på ändamålsenligt och säkert sätt. Personal som har tillgång till känsliga personuppgifter ska ges så begränsad behörighet som möjligt.

- 4.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast inom tjugofyra (24) timmar från att det kommit Personuppgiftsbiträdet till kännedom, underrätta Personuppgiftsansvarig om förekomsten av eller risken för en personuppgiftsincident. En sådan underrättelse ska innehålla all nödvändig och tillgänglig information som Personuppgiftsansvarig behöver för att kunna vidta lämpliga åtgärder samt uppfylla sina skyldigheter avseende anmälan av personuppgiftsincident till behörig tillsynsmyndighet, exempelvis men inte uteslutande uppgifter om omständigheterna kring personuppgiftsincidenten, dess effekter och de korrigerande åtgärder som vidtagits.
- 4.4 Personuppgiftsbiträdet ska behandla personuppgifterna med sekretess. Personer hos Personuppgiftsbiträdet med behörighet att behandla personuppgifterna ska ingå särskild sekretessförbindelse eller upplysas om att tystnadsplikt föreligger enligt lag eller avtal.

5 samverkan

- 5.1 Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvarigs förfrågan bistå denne i fullgörandet av sina skyldigheter enligt gällande dataskyddslagstiftning, exempelvis men inte uteslutande, i utförandet av konsekvensbedömningar avseende dataskydd, utformningen av lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder, förhandssamråd med behörig tillsynsmyndighet samt medverka till utredning av befarade eller inträffade personuppgiftsincidenter.
- 5.2 Personuppgiftsbiträdet ska tillåta inspektioner från behörig tillsynsmyndighet och därvid ge myndigheten tillgång till lokaler, system och dokumentation för granskning avseende behandlingen. Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål informera Personuppgiftsansvarig om eventuella kontakter med behörig tillsynsmyndighet som rör eller kan ha betydelse för behandlingen.
- 5.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast fjorton (14) dagar från Personuppgiftsansvarigs begäran, ge denne tillgång till personuppgifterna som Personuppgiftsbiträdet har i sin besittning samt utföra en begärd ändring, radering, begränsning eller överföring av personuppgifterna. Vid radering ska Personuppgiftsbiträdet radera personuppgifterna på ett sätt som säkerställer att de inte kan återskapas.

6 insyn och uppföljning



- 6.1 Personuppgiftsansvarig har rätt att genom uppföljning eller granskning kontrollera Personuppgiftsbiträdets efterlevnad av Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Personuppgiftsbiträdet ska härvid ge Personuppgiftsansvarig tillgång till lokaler, utrustning och system för inspektion, samt tillhandahålla erforderliga upplysningar och relevant dokumentation av betydelse för uppföljningen, exempelvis intyg om certifiering. Personuppgiftsansvarig har rätt att genomföra inspektion utan föranmälan.
- 6.2 Vid utövande av sin rätt till insyn får Personuppgiftsansvarig besluta om att ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder ska vidtas av Personuppgiftsbiträdet i syfte att uppnå lämplig säkerhetsnivå eller efterkomma ett myndighetsbeslut. Personuppgiftsbiträdet är skyldigt att implementera sådan åtgärd.

7 underbiträden

- 7.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan Personuppgiftsansvarigs skriftliga godkännande rätt att anlita ett underbiträde.
- 7.2 Om Personuppgiftsbiträdet beviljats rätt att anlita ett underbiträde enligt punkt 7.1, ska Personuppgiftsbiträdet tillse att underbiträdet genom undertecknande av avtal åtar sig samma skyldigheter som åligger Personuppgiftsbiträdet enligt Avtalet. Sådant avtal ska godkännas av Personuppgiftsansvarig innan undertecknande.
- 7.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att byta underbiträde utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig. Vid önskemål om byte ska Personuppgiftsbiträdet senast inom trettio (30) dagar innan det planerade bytet inhämta godkännande från Personuppgiftsansvarig.
- 7.4 Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra eller återkalla ett godkännande om denne bedömer att underbiträdet inte kan efterleva/efterlever skyldigheterna enligt Avtalet.
- 7.5 Om underbiträdet inte fullgör sina skyldigheter ska Personuppgiftsbiträdet vara fullt ansvarigt gentemot den Personuppgiftsansvarige för utförandet av underbiträdets skyldigheter.

8 Utlämnande av uppgifter

- 8.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig, rätt att lämna ut personuppgifter eller annan information om behandlingen till tredje man, annat än då sådant utlämnande krävs enligt lag.

- 8.2 Om begäran om sådant utlämnande framställs av myndighet, en registrerad eller annan tredje part, ska Personuppgiftsbiträdet utan dröjsmål vidarebefordra sådan framställan till Personuppgiftsansvarig.
- 8.3 Om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt visst utlämnande, ska Personuppgiftsbiträdet utföra utlämnandet enligt instruktion från Personuppgiftsansvarig.

9 tredjelsöverföring

- 9.1 Personuppgiftsbiträdet, och i förekommande fall underbiträden, får endast vidta överföring av personuppgifter till tredje land om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt överföringen. Om godkännande lämnas ansvarar Personuppgiftsbiträdet för att säkerställa att överföringen sker med upprätthållande av adekvat skyddsnivå enligt gällande dataskyddslagstiftning.
- 9.2 Om överföring till tredje land erfordrar att särskilt avtal baserat på standardavtalsvillkor ingåtts i syfte att upprätthålla adekvat skyddsnivå ska Personuppgiftsbiträdet, oavsett om det är Personuppgiftsbiträdet eller ett underbiträde som ska ingå avtalet, i samband med att godkännande enligt punkt 9.1 inhämtas, presentera sådant avtal baserat på standardavtalsklausuler för Personuppgiftsansvarig. Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra godkännande enligt punkt 9.1 om det särskilda avtalet inte lever upp till adekvat skyddsnivå.

10 Kontaktpersoner

- 10.1 För kommunikation rörande Avtalet och dess fullgörande ska respektive Part utse en kontaktperson. Parterna ska skriftligen underrätta varandra om eventuella ändringar av kontaktperson.

Kontaktperson för Personuppgiftsansvarig: Eva Källén-Vall

Kontaktperson för Personuppgiftsbiträdet: Christer Henriksson, IT-chef

Personuppgiftsbiträdet ska rapportera inträffad eller befarad personuppgiftsincident till: Personuppgiftsansvarigs Kontaktperson för DSF samt Förvaltnings AB Framtidens dataskyddskoordinator.



11 upphörande av personuppgiftsbehandling

- 11.1 Vid Avtalets upphörande ska alla personuppgifter, inom trettio (30) dagar från Avtalets upphörande, av Personuppgiftsbiträdet återföras eller förstöras enligt Personuppgiftsansvarigs instruktioner. Personuppgiftsbiträdet ska tillse att det inte finns några personuppgifter inklusive kopior kvar i egna system eller lagringsmedia. Om detta inte är möjligt ska Personuppgiftsbiträdet garantera att denne kommer att iaktta sekretess för de överförda personuppgifterna och inte behandla dessa ytterligare.
- 11.2 Personuppgiftsbiträdet ska verka för att störningar i Personuppgiftsansvarigs verksamhet minimeras, vilket inkluderar skyldighet att bistå vid eventuell överflyttning av personuppgifter till annat personuppgiftsbiträde.

12 ersättning

- 12.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utöver vad som följer av Huvudavtalet, rätt till särskild ersättning för att uppfylla förpliktelser enligt Avtalet eller gällande dataskyddslagstiftning.

13 skadestånd

- 13.1 Personuppgiftsbiträdet ska hålla Personuppgiftsansvarig skadelös avseende sådan skada som uppkommit till följd av behandling av personuppgifter i strid med Avtalet, instruktioner från Personuppgiftsansvarig, myndighetsbeslut eller gällande dataskyddslagstiftning
- 13.2 Personuppgiftsansvarig ska ersätta Personuppgiftsbiträdet avseende sådan skada som orsakats Personuppgiftsbiträdet till följd av Personuppgiftsansvarigs underlåtenhet att tillförsäkra en laglig behandling, Personuppgiftsansvarigs bristfälliga instruktioner, eller andra uttryckliga skyldigheter enligt Avtalet.
- 13.3 Part ska utan oskäligt dröjsmål informera den andra Parten om sådan skadeståndsprocess inleds som har anknytning till behandling av personuppgifter enligt Avtalet. Båda Parter är skyldiga att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadeverkningarna av det inträffade.

14 tillämplig lag och tvist

- 14.1 Avtalet ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt. Tvist med anledning av Avtalet avgörs enligt vad som överenskommits i Huvudavtalet.



15 **ändringar**

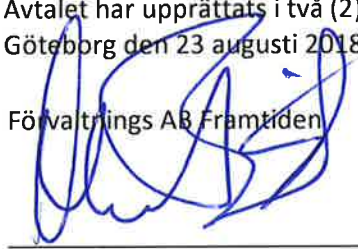
- 15.1 Ändringar av och tillägg till Avtalet ska för att vara bindande vara skriftligen avfattade och behörigen undertecknade av Parterna. Personuppgiftsansvarig har dock rätt att ensidigt ändra, eller utfärda ytterligare, instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och har således rätt att göra ensidiga ändringar av bilagorna 1-2 till Avtalet. Personuppgiftsansvarig ska informera Personuppgiftsbiträdet om ändrade och tillkommande instruktioner.

16 **Avtalstid**

- 16.1 Avtalet träder ikraft vid undertecknande av båda Parter och gäller så länge Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning eller till dess Avtalet ersätts av ett annat personuppgiftsbiträdesavtal.

Avtalet har upprättats i två (2) originalexemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.
Göteborg den 23 augusti 2018

Förvaltnings AB Framtiden



Martin Blixt tf. VD

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler



[Behörig firmatecknare]

Bilagor:

1. Instruktioner
2. Säkerhetsåtgärder för dataskydd

Bilaga 1 till Personuppgiftsbiträdesavtal - Instruktioner

Denna Bilaga 1 till Biträdesavtal mellan Förvaltnings AB Framtiden och Förvaltnings AB GöteborgsLokaler med underbilaga förteckning av IT-system innehåller beskrivning samt instruktioner till behandlingen av Personuppgifter som omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Denna Bilaga 1 med underbilaga, förteckning av IT-system ska anses utgöra en integrerad del av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Ändamål Specificera samtliga ändamål för vilka Personuppgifter som kommer Behandlas av Personuppgiftsbiträdet är	Personuppgifterna Behandlas för följande ändamål: • för att fullgöra Huvudavtalet i delar som rör drift, support och administration. Med drift avses normal IT-drift såsom hantering av operativsystem, servrar och databaser, lagring av data samt övervakning och support vid driftsproblem. Med support avses support av applikation där supportpersonal har möjlighet att logga in i applikationen. Med administration avses faktisk registerhantering, t ex uppläggning av nya användare i AD. • Tilläggstjänster såsom utveckling, installationer, assistans vid uppgradering av applikationer, hantering av testmiljöer, assistans vid revisioner och brottsutredningar på uppdrag av Personuppgiftsansvarig
Syfte med behandling	Personuppgifterna Behandlas för att: Fullgöra huvudavtalet samt utförande av eventuella tilläggstjänster
Kategorier av Personuppgifter Specificera kategorier av Personuppgifter som kommer behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Huvudavtalet omfattar drift och support, i vissa fall även administration, av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Kategorier av personuppgifter specificeras i kolumn K och kolumn L i underbilagan.
Förekomst av Känsliga personuppgifter	Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Känsliga uppgifter specificeras i kolumn M i underbilagan.
Allmän beskrivning av tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder*	Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att såväl tekniska miljöer som organisation följer bilaga 2 Säkerhetsåtgärder.
Kategorier av Registrerade	Huvudavtalet omfattar drift och support av de system som anges i underbilaga förteckning IT-system som innehåller olika typer av

Specificera samtliga kategorier av Registrerade vars uppgifter kommer behandlas av Personuppgiftsbiträdet	personuppgifter. Specificerad information per system framgår av underbilagan. Kategorier av registrerade specificeras i kolumn J i underbilagan.
Gallringstid Specificera gallringstid avseende när Personuppgifterna som Behandlas av Personuppgiftsbiträdet ska gallras.	Personuppgifterna ska gallras enligt följande: Gallring som ska utföras av Personuppgiftsbiträdet specificeras i underbilaga förteckning IT-system. Uppgifter om hur gallring ska ske specificeras i kolumn I i underbilagan. Övriga data, t ex i ärendehanteringssystem, ska raderas eller överföras till Personuppgiftsansvarig senast 30 dagar efter huvudavtalets upphörande.
Praktisk hantering (lagring, administrering osv) Specificera hur Behandling ska gå till.	Följande Behandlingar omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet: • Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Praktisk hantering specificeras i kolumn G och kolumn H i underbilagan. • När Personuppgiftsbiträdet får kännedom om att konsult eller anställd avslutar anställning hos Personuppgiftsbiträdet ska detta meddelas ansvarig kontaktperson hos Personuppgiftsansvarig omgående. • Personuppgiftsbiträdet ska tillhandahålla ett ärendehanteringssystem för supportärenden. I systemet ska ärenden, med tillhörande bilagor, rensas regelbundet, dock senast 1 år efter avslutat ärende eller vid begäran från Personuppgiftsansvarig. • Personuppgifter ska ej skickas via e-post utan hanteras i ärendehanteringssystemet. Om det i undantagsfall finns behov av att skicka personuppgifter i mail ska mailet krypteras.
Plats för behandling (land) Ange alla länder där personuppgifter kan komma att behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Behandling av personuppgifter ska endast ske i EU/EES.

Bilaga 2 till Personuppgiftsbiträdesavtal – Säkerhetsinstruktioner

Denna Bilaga 2 till Biträdesavtalet mellan Förvaltnings AB Framtiden och Förvaltnings AB GöteborgsLokaler innehåller instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och redogör för de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som Personuppgiftsbiträdet ska vidta.

Denna Bilaga 2 ska anses utgöra en integrerad del av Avtalet.

Fysisk säkerhet

Lämpliga och adekvata åtgärder ska vidtas för att säkerställa den fysiska säkerheten av it-utrymmen¹ såsom, men inte begränsat till, skalskydd, tillträdesskydd, brandskydd, skydd mot elavbrott, stöldskydd och skydd mot skadegörelse. De vidtagna åtgärderna ska säkerställa en skyddsnivå som minst motsvarar de skyddsnivåer som anges i bilaga 1 till MSB:s vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen.² Medarbetares och besökares identitet ska säkerställas.

Inventering av datorutrustning och system

Det ska föras en förteckning över datorutrustning och system som används för behandling av personuppgifter. Det ska finnas dokumenterade rutiner för löpande uppdatering av denna förteckning.

Åtkomstskydd

Datorutrustning och portabla lagringsmedier som inte står under uppsikt ska låsas in för att skyddas mot obehörig användning, påverkan och stöld. I annat fall ska personuppgifter krypteras.

Datorer och mobila enheter

Medarbetares datorer ska låsas automatiskt vid inaktivitet och kräva starkt lösenord för upplåsning. Antalet öppna kommunikationsportar i datorerna ska minimeras och brandväggar, antivirusprogram och säkerhetsuppdateringar ska installeras och uppdateras regelbundet. Hårddiskar tillhörande bärbara datorer ska alltid vara krypterade med tillräckligt stark nyckel.

Lagringsminnen tillhörande mobila enheter ska krypteras med tillräckligt stark nyckel. Mobila enheter ska skyddas med ett tillräckligt starkt lösenord och ska låsas med automatik om felaktigt lösenord matas in fler än 10 gånger. Det ska finnas möjlighet att radera personuppgifter från mobila enheter via fjärråtkomst. Behandling av personuppgifter på mobila enheter ska begränsas enligt dokumenterade rutiner. Medarbetare ska inte medges tillstånd att behandla personuppgifter på privata datorer eller mobila enheter.

Autentisering

Inloggning i system ska ske via personlig användaridentitet med lösenord. Lösenord ska vara tillräckligt starka och bytas regelbundet. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska föras ett register över användares inloggning i system. Vid en användares upprepade felaktiga inloggningsförsök i ett system ska användarkontot avaktiveras eller spärras för en definierat tid.

¹ Med it-utrymmen avses samtliga lokaler som är avsedda för it-drift och förvarar it-utrustning.

² MSB, 2013, Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen, ISBN: 978-91-7383-401-8, tillgänglig på <https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/27280.pdf>.

Behörighetsstyrning

Personuppgiftsbiträdet ska se till att de personer som arbetar under dennes överinseende, endast har tillgång till sådana personuppgifter som denne behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Medarbetares åtkomst till personuppgifter ska styras av ett tekniskt system för behörighetskontroll. Medarbetarna ska ges minsta möjliga åtkomst vid behandling av personuppgifter.

Endast medarbetare som behöver tillgång till personuppgifter för sitt arbete ska ges åtkomst. Det ska finnas dokumenterade rutiner för tilldelning och borttagande av behörigheter.

Åtkomstkontroll

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att åtkomst till personuppgifter ska kunna kontrolleras i efterhand genom loggar. Behörighetskontroller ska genomföras regelbundet, minst kvartalsvis, i syfte att upptäcka otillåten eller obehörig tillgång till personuppgifter. Genomförda kontroller ska dokumenteras och redovisas för Personuppgiftsansvarig på begäran.

Servrar

Personuppgiftsbiträdet ska se till att åtkomst till administrativa verktyg och gränssnitt på servrar ska begränsas. Medarbetare som har administrativa rättigheter ska använda starka lösenord. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska finnas dokumenterade rutiner som säkerställer att viktiga uppdateringar för operativsystem och applikationer installeras omgående.

Nätverkssäkerhet

Personuppgiftsbiträdet ska se till att datanätverk ska skyddas mot externa angrepp och förlust av information. Trådlösa nätverk ska skyddas med kryptering. In- och utgående nätverkstrafik ska filtreras via exempelvis brandväggar. Mjukvara som regelbundet skannar nätverk för malware (t.ex. virus, trojaner, spionprogram och ransomware) ska användas och hållas uppdaterad.

Skydd mot skadlig kod

Personuppgiftsbiträdet ska se till att dokumenterade rutiner finns för att skydda system mot virus, trojaner och andra former av digitala intrång.

Säkerhetskopior

I de fall där Personuppgiftsbiträdet enligt Huvudavtal ansvarar för lagring av data ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att personuppgifter regelbundet överförs till säkerhetskopior. Säkerhetskopiorna ska förvaras avskilt och väl skyddade så att personuppgifter kan återskapas efter en störning. Det ska finnas dokumenterade rutiner för säkerhetskopiering, återläsning av säkerhetskopior och test av återläsning av säkerhetskopior.

Datakommunikation

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att anslutning för extern datakommunikation skyddas med sådan teknisk funktion som säkerställer att uppkopplingen är behörig. Personuppgifter som överförs via datorkommunikation utanför lokaler som kontrolleras av Personuppgiftsbiträdet (t.ex. internet) ska skyddas med kryptering eller annan säkerhetsnivå som överenskommits enligt Avtalet.

Radering

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att dokumenterade rutiner finns som säkerställer att Personuppgifter raderas när de inte längre är nödvändiga för ändamålet och att de inte är möjliga att återskapa.

Reparation och service

När reparation och service av datorutrustning utförs av annan än Personuppgiftsbiträdet, ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att relevanta säkerhetsförbindelser träffas med serviceföretaget som reglerar säkerhet och sekretess.

Service via fjärrstyrd datakommunikation får endast ske efter säker elektronisk identifiering av den som utför servicen. Servicepersonal ska ges åtkomst i systemet endast vid servicetillfället. Finns separat kommunikationsingång för service ska den vara stängd när service inte pågår

Rapportering av personuppgiftsincidenter

Rutin för rapportering och uppföljning av personuppgiftsincidenter och andra säkerhetsincidenter ska finnas och följas. Rutinen ska omfatta hur information ska förmedlas, till vem rapportering ska ske och hur information sammanställs. Personuppgiftsincidenten ska följas upp och de brister i organisationen som lett till att personuppgiftsincidenten inträffat ska rättas till. Rutin för att omgående underrätta Personuppgiftsansvarig vid misstanke om eller konstaterad personuppgiftsincident ska finnas. Personuppgiftsbiträdet ska ha förmågan att återställa tillgängligheten och åtkomsten till personuppgifter i rimlig tid vid en inträffad personuppgiftsincident.

Rapportering av funktionsfel och brister

Det ska finnas dokumenterade rutiner för rapportering av fel, säkerhetsmässiga svagheter, brister och ändringsförslag. I rutinen ska det vara fastställt till vem och hur rapportering ska ske.

Driftdokumentation

Dokumentation som beskriver den dagliga driften av system ska vara av tillräcklig kvalitet för att garantera upprätthållandet av tillgängligheten.

Separation

Personuppgifterna ska separeras fysiskt och/eller logiskt från andra personuppgifter.

Ytterligare åtgärder

Personuppgiftsbiträdet ska vidta alla ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som krävs enligt gällande dataskyddslagstiftning eller annan författning, beslut från behörig tillsynsmyndighet, gällande administrativ praxis och rättspraxis. Sådana ytterligare åtgärder ska också vidtas om detta krävs på grund av behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt riskerna för registrerades fri- och rättigheter.

Dokumentation av åtgärder

Genomförandet av samtliga säkerhetsåtgärder enligt denna bilaga 2 ska dokumenteras och tillhandahållas Personuppgiftsansvarig på begäran.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Förvaltnings AB Framtiden- Forteckning av IT-system som hanteras av Framtidens IT											
1	Övergripande ändamål	System/Tjänst	System/Tjänst som tillhandahåller av Framtidens IT	Anger i vilken teknisk miljö behandlingen sker	Innehåller systemet en PU behandling (U/N)	Behandlingens ändamål	Typ av behandling som sker av Framtidens IT	Tas PU ut av Framtidens IT (om Ja, vilken typ av uppgifter)	Ska PU utallas/raderas av Framtidens IT (om Ja, vilken typ av uppgifter)	Vilka kategorier (grupper) av personer som berörs av behandlingen	Version X.x
2										Vilka identifieringsuppgifter berörs av behandlingen	
3	Katalogtjänst	AD	J	Windows	J	Generell administration av användare	Administration av användare, drift	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget	Ja, vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget.	Namn, anställningsnummer, e-post, telefonnr	
4	Användaradministration	AD SelfService	J	Windows	J	Tjänst som ger användaren möjlighet att byta lösenord och låsa upp konto	Drift, support	Ja, loggar för uppföljning av Framtidens IT's verksamhet	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar	Namn, anställningsnummer, e-post, telefonnr	
5	Fjärrräknet	Mobility Guard	J	Windows	J	Tjänst som ger användare och konsuler möjlighet till fjärrräknet	Administration av fjärrräknet, drift, support	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget.	Ja, vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget.	Namn, e-post, telefonnr	
6	Behörighetsadministration	Behörighetskontroll-system	J	Lotus Notes/Service Point		Register över användares tillgång till system	Drift, support	Nej	Ja, vid avslutad anställning eller avslutat uppdrag på uppdrag av bolaget.	Namn, anställningsnummer	
7	Styrning av mobila enheter	Intune	J	Microsoft	J	Hantera företagsappar och wifi på ett säkert sätt.	Behörighets-administration, drift, support	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget.	Ja, vid avslutad anställning eller byter enhet på uppdrag av bolaget.	Namn, e-post, telefonnr, enhet	
8	Register över utrustning och användare	Inventarieregister DLM	J	webbaserad	J	Register över utrustning och användare	Administration	Ja, hanterar uppläggning/borttag av användare på uppdrag av bolaget.	Ja, vid avslutad anställning eller byter enhet på uppdrag av bolaget.	Namn, Adress, Epost	
9	Utskriftshantering	Pullprint	J		J	Effektiv hantering av utskrifter	Drift, support	Ja, loggar på begäran av bolaget.	Ja, loggar alternativt rensning av loggar efter 90 dagar.	Namn	
10	E-post och Kalender	MS Outlook	J	Office 365	J	Intern och extern digital korrespondens	Drift, support	Ja, loggar och mail på begäran av bolaget.	Ja, loggar rensas efter 90 dagar. Borttagna mail rensas efter 90 dagar.	Alla	
11	Intern och extern kommunikation	Skype	J	Office 365	J	Intern och extern kommunikation	Drift, support	Nej	Nej	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Alla
12	Användare Dokumenthantering, för enskild	OneDrive	J	Office 365	J	Lagring av dokument	Drift, support	Nej	Nej	Medarbetare	Alla
13	Dokumenthantering, för gemensam	Samarbetsfor	J	Office 365	J	Lagring och delning av dokument	Drift, support, utveckling	Ja, loggar och behörigheter på uppdrag	Nej	Medarbetare, konsulter, leverantörer	Alla
14	Intranät för Moderbolaget/byggnadsutveckling	Intranät	N	Egenutvecklad sharepoint-applikation	J	Intern kommunikationskanal för medarbetare	Drift, support, utveckling	Nej	Nej	Medarbetare	Namn
15	Intranät - Framsidan (Koncengemensamt)	Intranät	N	Egenutvecklad sharepoint-applikation	J	Intern kommunikationskanal för medarbetare	Drift, support, utveckling	Nej	Nej	Medarbetare	Namn
16	Dierium	DAH	N	Egenutvecklad sharepoint-applikation	J	Vi följer lagar och förordningar som garanterar allmänhetens rätt att få tillgång till allmänna handlingar genom att registrera dessa i vårt diarium. Det är lättare att återsöka ärenden och handlingar.	Drift, support, utveckling	Nej	Nej	Allmänheten, hyresgäster, medarbetare, alla som inkommer/uppdrättar allmän handling.	Namn, personnummer, telefonnummer, e-post, adress
17	Hemsida - Webb	Wordpress	N	Wordpress	J	Kommunikationskanal extern	Drift	Nej	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar.	Chefer/Styrelseledamöter/Medarbetare/Intressenter	post, deltagande
18	Framtidens fastighetsläbb - hemsida Webb	Wordpress	N	Wordpress	J	Kommunikationskanal extern	Drift	Nej	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar.	Medarbetare	Namn
19	Wordfence	Wordpress	N	Wordpress	J	Säkerhetsplugin för att blockera inråningsförsök och scanning efter sårbarheter.	Drift	Ja, blockerade ip-adresser	Ja, rensning av loggar efter 90 dagar.	Medarbetare, ip-adresser för besökare	ip-adress
20	Infinite WP	Wordpress	N	Wordpress	J	Övervakning av nya versioner av wordpress, plugins m m	Drift	Nej	Nej	Medarbetare	Namn
21	Ekonomisystem	Visma Control	N	Visma	J	Bokföring, ekonomisystemadministration. Systemet är endast öppet för läsrättighet då det inte är aktivt längre.	Drift	Nej	Nej	Medarbetare/leverantörer	Namn, telefonnummer, e-post
22	Ekonomisystem	Raindance	N	Raindance	J	Bokföring, ekonomisystemadministration. Systemet är endast öppet för läsrättighet då det inte är aktivt längre.	Drift	Nej	Nej	Medarbetare/leverantörer	Namn, telefonnummer, e-post

[illegible]

	L	M	N
1	Datum YYYY-DD-MM		
2	Vilka adressuppgifter behandlas	Vilka kända uppgifter behandlas	Innehåller behandlingen sekretessbelagda uppgifter
3	e-post	Inga	Nej
4	e-post	Inga	Nej
5	e-post	Inga	Nej
6	e-post, postadress till arbetsplats	Inga	Nej
7	e-post	Inga	Nej
8	adress, e-post	Inga	Nej
9	Inga	Inga	Nej
10	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
11	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
12	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
13	Alla	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
14	e-post	Inga	Nej
15	e-post	Inga	Nej
16	postadress, e-post	Alla kan förekomma	Ja, det kan förekomma
17	e-post	Styrelsen politisk tillhörighet, facklig tillhörighet	Nej
18	e-post	Inga	Nej
19	Land	Inga	Nej
20	Inga	Inga	Nej
21	Inga	Nej	Nej
22	Inga	Nej	Nej

	L	M	N
23	Inga	Nej	Nej
24	Inga	Nej	Nej
25	Inga	Nej	Nej
26	Inga	Nej	Nej
27			
28			
29			
30			



Generell överenskommelse och Avtal

Drift, förvaltning och support – IT-relaterade tjänster



Generell överenskommelse och Avtal

Flik 1 - Bilaga 1: SLA

Flik 2 - Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Flik 3 - Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Flik 4 - Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Flik 5 - Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Flik 6 - Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Flik 7 - Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Flik 8 - Bilaga 8: Change och Release process

Generell Överenskommelse och Avtal

Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll	4
3. Giltighetstid	4
4. Uppsägning av avtalet.....	4
5. Parter.....	4
6. Förändringshantering.....	4
7. Parternas åtagande och ansvar.....	4
Beställaren.....	4
Utföraren	4
8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande.....	5
Ekonomisk Uppföljning	6
SLA och Incidentuppföljning.....	6
Fakturering	6
Kostnader	6
Konflikthantering	7
9. Kvalitet	7
Drift	7
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar	7
ITIL	8
Tilläggsbeställningar	8
Projekt och uppdrag	8
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	8
10. Säkerhet	8
11. Katastrofplanering.....	9
12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0).....	9
13. Överenskommelse och underskrift.....	9

- konsekvent utveckla, underhålla och optimera överenskomna tjänster¹ i samråd med beställare för att möta verksamhetens behov och krav på IT-miljön.
- upprätthålla och underhålla Tjänstekatalogen som är definierad i SLA bilaga 1.
- medverka, rekommendera och genomföra behovsanalyser av verksamhetskritiska system i samråd med beställaren.
- utföra de tjänster som beskrivs i överenskommelserna med hög, överenskommen kvalitet och enligt tidplan
- vid behov initiera förändringar i överenskommelsen
- aktivt söka kunskap inom tjänsteområdet och komma med förslag och förbättringar till Beställaren
- rapportera till slutanvändare och Beställare om tjänsten av någon anledning inte kan utföras och skälen till detta
- utse tjänste- och kundansvariga med övergripande ansvar för samarbetet med Beställaren enligt överenskommelsen per verksamhetskritiskt system
- kontinuerligt och skyndsamt rapportera allvarliga avvikelser och incidenter till Beställaren
- kontinuerligt följa upp utförandet av överenskomna åtaganden
- stödja Beställaren med expertkompetens inom ramen för avtalade tjänster
- efter samverkan med Beställaren, genomföra förändringar i tjänsteinnehåll och omfattning enligt fastställd förändringsprocess, som är beskriven i change management, bilaga 8.
- initiera uppföljningsmöten med Beställaren.
- planera, kravställa, estimerar och om beslut är taget även utföra inkomna beställningar av nya tjänster/system

Utföraren ansvarar för att hantera system och tjänster på ett tjänsteorienterat sätt.

Detta innebär att system och tjänster alltid levereras inklusive:

- "Drift" (se kapitel 9)
- All nödvändig hårdvara (nödvändiga inköp av hårdvara görs av Utföraren)
- All nödvändig mjukvara, licenser, "nycklar" eller tillstånd för att använda tjänsten. (om ej annat specificeras).
- Alla avtal mellan Utföraren och dess underleverantörer som hanteras av Utföraren. (om ej annat specificeras)

Undantag från ovan avser bolags specifika avtal på applikationer och system med tillhörande tjänster, licenser, hårdvara och mjukvara².

Utföraren skall kontinuerligt förse Beställaren med de mätvärden³ som säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskommelse, samt om förbättrings-/åtgärds- förslag planerats på tjänsternas leverans.

8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande

Det är Beställaren som har ansvaret för att styra och följa upp parternas åtagande. Om det finns olika uppfattningar om förändringar avseende omfattning eller utförandet av tjänster skall hanteringen enligt rubriken konflikthantering tillämpas.

Frågeställningar, rapporteringsrutiner, nyckeltal osv. beslutas i samverkan mellan Beställare och Utförare och dokumenteras på överenskommen plats.

För att Beställarens åtagande och styrning skall bli effektiv är det av yttersta vikt att planering, uppföljning och åtgärdsanalys kring tjänsterna sker i samverkan mellan Beställare och Utförare.

¹ ITIL Continual Service Improvement

² Dessa avtal och tjänster reglerar som reglerar utförarens ansvar definieras via verksamhetskritiska system och de förvaltningsdokument som upprättas mellan utföraren och systemägaren.

³ De mätvärden som stipuleras i resp. tjänstespecifik verksamhetskritiskt system överenskommelse samt SLA bilagan

Tillkommer gör kostnader för specifika tjänster som har hårdvara och mjukvara förmedlade till beställaren som t.ex. Mailhantering, kommunikationsförbindelser etc.
Se bilaga 6.

Konflikthantering

I första hand ska ev. tvister beträffande tolkningen av överenskommelsen lösas genom dialog mellan Systemägare/ansvarig och Tjänsteansvarig.

Om meningsskiljaktigheter eller andra tvister uppstår under parternas samarbete ska följande eskalering tillämpas enligt nedanstående ordning:

1. Om inte en överenskommelse kan uppnås överförs ärendet till avtalsansvariga hos respektive part.
2. Ärendet eskaleras till IT-ansvariga
3. Ärendet eskaleras till resp.VD.
4. Ärendet eskaleras till den juridiska avdelningen vid Göteborgs Stad

9. Kvalitet

I parternas arbete för att upprätthålla kvalitet, struktur och ISO-standarder, så arbetar utföraren enligt följande principer och metoder.

Drift

Alla tjänster och system levereras med "drift" vilket innebär att nedanstående aktiviteter och komponenter ingår i leveransen:

- Användarsupport
 - Beställningshantering,
 - Access/behörighetshantering,
 - Användarstöd
 - Incidenthantering inkl. informationsspridning om pågående ärenden
 - Problemhantering
- Ändringshantering och driftsättningskoordinering i enighet med utförarens förändringsprocess (ITIL: Change & Release Management)
- Övervakning och vid behov åtgärdsplanering i syfte att:
 - återställa servicenivåer⁴
 - hålla IT-miljön och tjänsten i ett drift- och säkerhetsmässigt gott skick⁵
- Tillsyn och uppföljning av loggar, licensinnehav, mätningar, bandbredd, kapacitetsutnyttjande etc.
- Säkerhetskopiering (backup) avseende system och aktiv utrustning
- SLA-uppföljning via mätning och rapportering

Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar

Utföraren och beställarens avtalsstruktur, dokumentstruktur, leverans samt beställningar sker enligt följande figur:

⁴ Exempelvis byta ut trasiga komponenter eller starta om en tjänst/hårdvara

⁵ Genom t ex installation av uppgraderingar i drivrutiner, säkerhetslösningar och/eller operativsystem.

Framtidens IT ansvarar för en tjänst som uppfyller de grundläggande krav som koncernen har avseende säkerhet och integritet på våra webbtjänster där monitorering och scanning skall utföras av Framtidens IT m h a IDS- och IPS-system (7 x 24x365).

Eventuellt tillkommande krav på förhöjd säkerhet (Nivå 2) inom ett eller flera av de tre skyddsområdena sekretess, riktighet eller tillgänglighet ska om tillämpligt, preciseras i överenskommelse för respektive system/tjänsteområde.

All personal hos Utföraren eller dennes underleverantör som kommer i kontakt med Beställarens information ska ha instruerats om sin tystnadsplikt och ska ha undertecknat sekretessförbindelse.

Parterna ingår även ett biträdesavtal som reglerar sekretess och informationshantering.

Mer information och detaljering finns beskrivet i underliggande tjänstebeskrivningar som IT Säkerhet etc.

11.Katastrofplanering

Utföraren ska upprätthålla en infrastruktur som möjliggör drift i händelse av katastrof. Återställningstid och omfattning beskrivs i bilagan "SLA".

Utföraren ska ta fram och underhålla rutiner och processer som säkrar backupernas validitet och garanterar att system/tjänster kan återställas inom det kravställda intervallet.

Rutiner och processer kring katastrofplanering ska kontrolleras årligen och protokoll från denna kontroll ska levereras till Beställaren vid lämpligt kvartalsmöte.

12.Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)

Bilaga 1: SLA

Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Bilaga 8: Change och Release process

13. Överenskommelse och underskrift

Detta avtal upprättas i två exemplar.

Datum

Robert Hörnquist
VD

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

Datum

Annika Öby
tf VD

Störningsjouren i Göteborg AB

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Detta personuppgiftsbiträdesavtal ("Avtalet") har denna dag träffats mellan

- 1) **Störningsjouren i Göteborg AB**, org.nr 556657-1443, Åvägen 40, Box 9, 401 20 Göteborg ("Personuppgiftsansvarig"); och
- 2) **Förvaltnings AB GöteborgsLokaler**, genom dess enhet **Framtidens IT**, org.nr 556082-4897, Åvägen 40, Göteborg ("Personuppgiftsbiträdet"),

var för sig benämnd som "Part" och gemensamt "Parterna".

BAKGRUND

- A) Parterna har träffat ett avtal om Basåtagande Framtidens IT-support och Service Level Agreement ("Huvudavtalet"). Enligt Huvudavtalet ska Personuppgiftsbiträdet tillhandahålla drift, support och förvaltning av IT-stöd samt administrativa tjänster, till vilket Personuppgiftsansvarig lagrar och hanterar information om anställda samt andra parter, såsom leverantörer och kunder. Syftet med behandlingen av personuppgifter är att Huvudavtalet ska kunna fullgöras samt utförande av eventuella tilläggstjänster.
- B) Enligt gällande dataskyddslagstiftning, se punkt 1.1. nedan, ska behandling av personuppgifter utförd av ett Personuppgiftsbiträde för en Personuppgiftsansvarigs räkning regleras i avtal. Med anledning härav har Parterna träffat Avtalet.
- C) Syftet med Avtalet är att tillse att Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning sker i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, myndighetsbeslut och Personuppgiftsansvarigs instruktioner.
- D) Avtalet utgör bilaga till Huvudavtalet. Vid händelse av motstridiga bestämmelser ska Avtalet ges företräde.

1 DEFINITIONER

- 1.1 Begrepp i detta avtal ska ha följande innebörd.

Gällande dataskyddslagstiftning: Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter
rådsdirektiv, införd i svensk rätt genom personuppgiftslagen (1998:204) och personuppgiftsförordningen (1998:1191) samt Europaparlamentets och rådets

förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) med tillhörande genomförandeförfattningar samt praxis och beslut från tillsynsmyndigheter.

Personuppgifter: varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (nedan kallad *en registrerad*), varvid en identifierbar fysisk person är en person som direkt eller indirekt kan identifieras särskilt med hänvisning till en identifierare som ett namn, ett identifikationsnummer, en lokaliseringssuppgift eller online-identifikatorer eller en eller flera faktorer som är specifika för den fysiska personens fysiska, fysiologiska, genetiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

Känsliga personuppgifter: personuppgifter som avslöjar ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse eller medlemskap i fackförening, genetiska uppgifter, biometriska uppgifter, uppgifter om hälsa eller om en fysisk persons sexualliv eller sexuella läggning.

Behandling: åtgärd eller kombination av åtgärder beträffande personuppgifter eller uppsättningar av personuppgifter, oberoende av om de utförs automatiserat eller ej, såsom insamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, bearbetning eller ändring, framtagning, läsning, användning, utlämning genom överföring, spridning eller tillhandahållande på annat sätt, justering eller sammanförande, begränsning, radering eller förstöring.

Personuppgiftsincident: säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats.

Standardavtalsvillkor: villkor för skydd av personuppgifter överförda till tredje land i enlighet med Europeiska kommissionens beslut C(2010)593 av den 5 februari 2010 eller motsvarande villkor som ersätter dessa.

Underbiträde: fysisk eller juridisk person, myndighet eller annat organ som anlitas av Personuppgiftsbiträdet för behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning.

2 BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

- 2.1 Personuppgiftsbiträdet ska utföra all behandling i enlighet med Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning.

- 2.2 Personuppgiftsbiträdet får endast behandla personuppgifter i enlighet med Personuppgiftsansvarigs dokumenterade instruktioner, se bilaga 1. Har Personuppgiftsbiträdet otillräckliga eller felaktiga instruktioner ska denne utan dröjsmål påtala detta för Personuppgiftsansvarig.
- 2.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att behandla personuppgifter för något annat ändamål än vad som framgår av Avtalet eller Huvudavtalet, med mindre än att Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt det i varje enskilt fall.
- 2.4 Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål underrätta Personuppgiftsansvarig om denne anser att behandling av personuppgifter strider mot gällande dataskyddslagstiftning och därefter invänta vidare instruktioner från Personuppgiftsansvarig.

3 PERSONUPPGIFTSANSVARIGS ANSVAR

- 3.1 Personuppgiftsansvarig ska tillhandhålla Personuppgiftsbiträdet dokumenterade instruktioner och övriga anvisningar avseende ändamålet, omfattningen, arten och varaktigheten av behandling av personuppgifter samt kategorier av registrerade i den utsträckning som är nödvändig för att Personuppgiftsbiträdet ska kunna uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Sådana instruktioner framgår av bilaga 1.

4 SÄKERHET OCH SEKRETESS

- 4.1 Personuppgiftsbiträdet ska genom att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder begränsa tillgången till personuppgifterna. Dessa åtgärder ska omfatta minst behörighetsstyrning enligt punkt 4.2 samt åtgärder som anges i bilaga 2.
- 4.2 Personuppgiftsbiträdet ska ge behörighet endast till sådan personal som behöver ha tillgång personuppgifterna för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet samt tillse att sådan personal har erforderlig utbildning och har instruerats att hantera personuppgifterna på ändamålsenligt och säkert sätt. Personal som har tillgång till känsliga personuppgifter ska ges så begränsad behörighet som möjligt.
- 4.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast inom tjugofyra (24) timmar från att det kommit Personuppgiftsbiträdet till kännedom, underrätta Personuppgiftsansvarig om förekomsten av eller risken för en personuppgiftsincident. En sådan underrättelse ska innehålla all nödvändig och tillgänglig information som Personuppgiftsansvarig behöver för att kunna vidta lämpliga åtgärder samt uppfylla sina skyldigheter avseende anmälan av personuppgiftsincident till behörig tillsynsmyndighet, exempelvis men inte

uteslutande uppgifter om omständigheterna kring personuppgiftsincidenten, dess effekter och de korrigerande åtgärder som vidtagits.

- 4.4 Personuppgiftsbiträdet ska behandla personuppgifterna med sekretess. Personer hos Personuppgiftsbiträdet med behörighet att behandla personuppgifterna ska ingå särskild sekretessförbindelse eller upplysas om att tystnadsplikt föreligger enligt lag eller avtal.

5 SAMVERKAN

- 5.1 Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvarigs förfrågan bistå denne i fullgörandet av sina skyldigheter enligt gällande dataskyddslagstiftning, exempelvis men inte uteslutande, i utförandet av konsekvensbedömningar avseende dataskydd, utformningen av lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder, förhandssamråd med behörig tillsynsmyndighet samt medverka till utredning av befarade eller inträffade personuppgiftsincidenter.
- 5.2 Personuppgiftsbiträdet ska tillåta inspektioner från behörig tillsynsmyndighet och därvid ge myndigheten tillgång till lokaler, system och dokumentation för granskning avseende behandlingen. Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål informera Personuppgiftsansvarig om eventuella kontakter med behörig tillsynsmyndighet som rör eller kan ha betydelse för behandlingen.
- 5.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast fjorton (14) dagar från Personuppgiftsansvarigs begäran, ge denne tillgång till personuppgifterna som Personuppgiftsbiträdet har i sin besittning samt utföra en begärd ändring, radering, begränsning eller överföring av personuppgifterna. Vid radering ska Personuppgiftsbiträdet radera personuppgifterna på ett sätt som säkerställer att de inte kan återskapas.

6 INSYN OCH UPPFÖLJNING

- 6.1 Personuppgiftsansvarig har rätt att genom uppföljning eller granskning kontrollera Personuppgiftsbitrådets efterlevnad av Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Personuppgiftsbiträdet ska härvid ge Personuppgiftsansvarig tillgång till lokaler, utrustning och system för inspektion, samt tillhandahålla erforderliga upplysningar och relevant dokumentation av betydelse för uppföljningen, exempelvis intyg om certifiering. Personuppgiftsansvarig har rätt att genomföra inspektion utan föranmälan.
- 6.2 Vid utövande av sin rätt till insyn får Personuppgiftsansvarig besluta om att ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder ska vidtas av Personuppgiftsbiträdet i syfte att uppnå lämplig säkerhetsnivå eller efterkomma ett

myndighetsbeslut. Personuppgiftsbiträdet är skyldigt att implementera sådan åtgärd.

7 UNDERBITRÄDEN

- 7.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan Personuppgiftsansvarigs skriftliga godkännande rätt att anlita ett underbiträde.
- 7.2 Om Personuppgiftsbiträdet beviljats rätt att anlita ett underbiträde enligt punkt 7.1, ska Personuppgiftsbiträdet tillse att underbiträdet genom undertecknande av avtal åtar sig samma skyldigheter som åligger Personuppgiftsbiträdet enligt Avtalet. Sådant avtal ska godkännas av Personuppgiftsansvarig innan undertecknande.
- 7.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att byta underbiträde utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig. Vid önskemål om byte ska Personuppgiftsbiträdet senast inom trettio (30) dagar innan det planerade bytet inhämta godkännande från Personuppgiftsansvarig.
- 7.4 Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra eller återkalla ett godkännande om denne bedömer att underbiträdet inte kan efterleva/efterlever skyldigheterna enligt Avtalet.
- 7.5 Om underbiträdet inte fullgör sina skyldigheter ska Personuppgiftsbiträdet vara fullt ansvarigt gentemot den Personuppgiftsansvarige för utförandet av underbiträdets skyldigheter.

8 UTLÄMNANDE AV UPPGIFTER

- 8.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig, rätt att lämna ut personuppgifter eller annan information om behandlingen till tredje man, annat än då sådant utlämnande krävs enligt lag.
- 8.2 Om begäran om sådant utlämnande framställs av myndighet, en registrerad eller annan tredje part, ska Personuppgiftsbiträdet utan dröjsmål vidarebefordra sådan framställan till Personuppgiftsansvarig.
- 8.3 Om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt visst utlämnande, ska Personuppgiftsbiträdet utföra utlämnandet enligt instruktion från Personuppgiftsansvarig.

9 TREDJELANDSÖVERFÖRING

9.1 Personuppgiftsbiträdet, och i förekommande fall underbiträden, får endast vidta överföring av personuppgifter till tredje land om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkännt överföringen. Om godkännande lämnas ansvarar Personuppgiftsbiträdet för att säkerställa att överföringen sker med upprätthållande av adekvat skyddsnivå enligt gällande dataskyddslagstiftning.

9.2 Om överföring till tredje land erfordrar att särskilt avtal baserat på standardavtalsvillkor ingåtts i syfte att upprätthålla adekvat skyddsnivå ska Personuppgiftsbiträdet, oavsett om det är Personuppgiftsbiträdet eller ett underbiträde som ska ingå avtalet, i samband med att godkännande enligt punkt 9.1 inhämtas, presentera sådant avtal baserat på standardavtalsklausuler för Personuppgiftsansvarig. Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra godkännande enligt punkt 9.1 om det särskilda avtalet inte lever upp till adekvat skyddsnivå.

10 KONTAKTPERSONER

10.1 För kommunikation rörande Avtalet och dess fullgörande ska respektive Part utse en kontaktperson. Parterna ska skriftligen underrätta varandra om eventuella ändringar av kontaktperson.

Kontaktperson för Personuppgiftsansvarig: Dataskyddskontakt, Louise Ternlind

Kontaktperson för Personuppgiftsbiträdet: [ange namn/roll]

CHRISTIAN HANIKSSON
IT-CHEF

Personuppgiftsbiträdet ska rapportera inträffad eller befarad personuppgiftsincident till: Personuppgiftsansvarigs Kontaktperson för DSF samt Förvaltnings AB Framtidens dataskyddskoordinator.

11 UPPHÖRANDE AV PERSONUPPGIFTSBEHANDLING

11.1 Vid Avtalets upphörande ska alla personuppgifter, inom trettio (30) dagar från Avtalets upphörande, av Personuppgiftsbiträdet återföras eller förstöras enligt Personuppgiftsansvarigs instruktioner. Personuppgiftsbiträdet ska tillse att det inte finns några personuppgifter inklusive kopior kvar i egna system eller lagringsmedia. Om detta inte är möjligt ska Personuppgiftsbiträdet garantera att denne kommer att iaktta sekretess för de överförda personuppgifterna och inte behandla dessa ytterligare.

11.2 Personuppgiftsbiträdet ska verka för att störningar i Personuppgiftsansvarigs verksamhet minimeras, vilket inkluderar skyldighet att bistå vid eventuell överflyttning av personuppgifter till annat personuppgiftsbiträde.

12 ERSÄTTNING

- 12.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utöver vad som följer av Huvudavtalet, rätt till särskild ersättning för att uppfylla förpliktelser enligt Avtalet eller gällande dataskyddslagstiftning.

13 SKADESTÅND

- 13.1 Personuppgiftsbiträdet ska hålla Personuppgiftsansvarig skadelös avseende sådan skada som uppkommit till följd av behandling av personuppgifter i strid med Avtalet, instruktioner från Personuppgiftsansvarig, myndighetsbeslut eller gällande dataskyddslagstiftning
- 13.2 Personuppgiftsansvarig ska ersätta Personuppgiftsbiträdet avseende sådan skada som orsakats Personuppgiftsbiträdet till följd av Personuppgiftsansvarigs underlåtenhet att tillförsäkra en laglig behandling, Personuppgiftsansvarigs bristfälliga instruktioner, eller andra uttryckliga skyldigheter enligt Avtalet.
- 13.3 Part ska utan oskäligt dröjsmål informera den andra Parten om sådan skadeståndsprocess inleds som har anknytning till behandling av personuppgifter enligt Avtalet. Båda Parter är skyldiga att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadeverkningarna av det inträffade.

14 TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

- 14.1 Avtalet ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt. Tvist med anledning av Avtalet avgörs enligt vad som överenskommits i Huvudavtalet.

15 ÄNDRINGAR

- 15.1 Ändringar av och tillägg till Avtalet ska för att vara bindande vara skriftligen avfattade och behörigen undertecknade av Parterna. Personuppgiftsansvarig har dock rätt att ensidigt ändra, eller utfärda ytterligare, instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och har således rätt att göra ensidiga ändringar av bilagorna 1-2 till Avtalet. Personuppgiftsansvarig ska informera Personuppgiftsbiträdet om ändrade och tillkommande instruktioner.

16 ÄVTALSTID

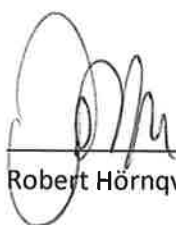
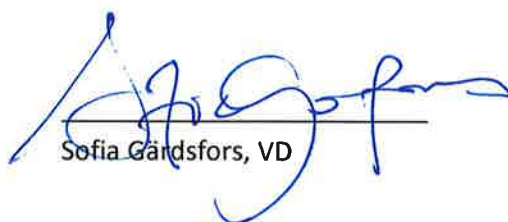
- 16.1 Avtalet träder ikraft vid undertecknande av båda Parter och gäller så länge Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning eller till dess Avtalet ersätts av ett annat personuppgiftsbiträdesavtal.

Avtalet har upprättats i två (2) originalexemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

Göteborg den 2018-08-07

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

Störningsjouren i Göteborg AB


Robert Hörnqvist, VD
Sofia Gärdfors, VD

Bilagor:

1. Instruktioner
2. Säkerhetsåtgärder för dataskydd

Bilaga 1 till Personuppgiftsbiträdesavtal - Instruktioner

Denna Bilaga 1 till **Personuppgiftsbiträdesavtalet mellan Förvaltning AB Göteborgs Lokaler och Störningsjouren i Göteborg AB**, med underbilaga förteckning IT-system innehåller beskrivning samt instruktioner till behandlingen av Personuppgifter som omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Denna Bilaga 1 med underbilaga förteckning IT-system ska anses utgöra en integrerad del av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Ändamål Specificera samtliga ändamål för vilka Personuppgifter som kommer Behandlas av Personuppgiftsbiträdet är	Personuppgifterna Behandlas för följande ändamål: - för att fullgöra Huvudavtalet i delar som rör drift, support och administration. Med drift avses normal IT-drift såsom hantering av operativsystem, servrar och databaser, lagring av data samt övervakning och support vid driftsproblem. Med support avses support av applikation där supportpersonal har möjlighet att logga in i applikationen. Med administration avses faktisk registerhantering, t ex uppläggning av nya användare i AD. - Tilläggstjänster såsom utveckling, installationer, assistans vid uppgradering av applikationer, hantering av testmiljöer, assistans vid revisioner och brottsutredningar på uppdrag av Personuppgiftsansvarig
Syfte med behandling	Personuppgifterna Behandlas för att: Fullgöra huvudavtalet samt utförande av eventuella tilläggstjänster
Kategorier av Personuppgifter Specificera kategorier av Personuppgifter som kommer behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Huvudavtalet omfattar drift och support, i vissa fall även administration, av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Kategorier av personuppgifter specificeras i kolumn K och kolumn L i underbilagan.
Förekomst av Känsliga personuppgifter	Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Känsliga uppgifter specificeras i kolumn M i underbilagan.
Allmän beskrivning av tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder*	Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att såväl tekniska miljöer som organisation följer bilaga 2 Säkerhetsåtgärder.

Kategorier av Registrerade Specificera samtliga kategorier av Registrerade vars uppgifter kommer behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Huvudavtalet omfattar drift och support av de system som anges i underbilaga förteckning IT-system som innehåller olika typer av personuppgifter. Specificerad information per system framgår av underbilagan. Kategorier av registrerade specificeras i kolumn J i underbilagan.
Gallringstid Specificera gallringstid avseende när Personuppgifterna som Behandlas av Personuppgiftsbiträdet ska gallras.	Personuppgifterna ska gallras enligt följande: Gallring som ska utföras av Personuppgiftsbiträdet specificeras i underbilaga förteckning IT-system. Uppgifter om hur gallring ska ske specificeras i kolumn I i underbilagan. Övriga data, t ex i ärendehanteringssystem, ska raderas eller överföras till Personuppgiftsansvarig senast 30 dagar efter huvudavtalets upphörande.
Praktisk hantering (lagring, administrering osv) Specificera hur Behandling ska gå till.	Följande Behandlingar omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet: • Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Praktisk hantering specificeras i kolumn G och kolumn H i underbilagan. • När Personuppgiftsbiträdet får kännedom om att konsult eller anställd avslutar anställning hos Personuppgiftsbiträdet ska detta meddelas ansvarig kontaktperson hos Personuppgiftsansvarig omgående. • Personuppgiftsbiträdet ska tillhandahålla ett ärendehanteringssystem för supportärenden. I systemet ska ärenden, med tillhörande bilagor, rensas regelbundet, dock senast 1 år efter avslutat ärende eller vid begäran från Personuppgiftsansvarig. • Personuppgifter ska ej skickas via e-post utan hanteras i ärendehanteringssystemet. Om det i undantagsfall finns behov av att skicka personuppgifter i mail ska mailet krypteras.
Plats för behandling (land) Ange alla länder där personuppgifter kan komma att behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Behandling av personuppgifter ska endast ske i EU/EES.

Bilaga 2 till Personuppgiftsbiträdesavtal – Säkerhetsinstruktioner

Denna Bilaga 2 till **Personuppgiftsbiträdesavtalet mellan Förvaltning AB GöteborgsLokaler och Störningsjouren i Göteborg AB** innehåller instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och redogör för de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som Personuppgiftsbiträdet ska vidta.

Denna Bilaga 2 ska anses utgöra en integrerad del av Avtalet.

Fysisk säkerhet

Lämpliga och adekvata åtgärder ska vidtas för att säkerställa den fysiska säkerheten av it-utrymmen¹ såsom, men inte begränsat till, skalskydd, tillträdesskydd, brandskydd, skydd mot elavbrott, stöldskydd och skydd mot skadegörelse. De vidtagna åtgärderna ska säkerställa en skyddsnivå som minst motsvarar de skyddsnivåer som anges i bilaga 1 till MSB:s vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen.² Medarbetares och besökares identitet ska säkerställas.

Inventering av datorutrustning och system

Det ska föras en förteckning över datorutrustning och system som används för behandling av personuppgifter. Det ska finnas dokumenterade rutiner för löpande uppdatering av denna förteckning.

Åtkomstskydd

Datorutrustning och portabla lagringsmedier som inte står under uppsikt ska låsas in för att skyddas mot obehörig användning, påverkan och stöld. I annat fall ska personuppgifter krypteras.

Datorer och mobila enheter

Medarbetares datorer ska låsas automatiskt vid inaktivitet och kräva starkt lösenord för upplåsning. Antalet öppna kommunikationsportar i datorerna ska minimeras och brandväggar, antivirusprogram och säkerhetsuppdateringar ska installeras och uppdateras regelbundet. Hårddiskar tillhörande bärbara datorer ska alltid vara krypterade med tillräckligt stark nyckel.

Lagringsminnen tillhörande mobila enheter ska krypteras med tillräckligt stark nyckel. Mobila enheter ska skyddas med ett tillräckligt starkt lösenord och ska låsas med automatik om felaktigt lösenord matas in fler än 10 gånger. Det ska finnas möjlighet att radera personuppgifter från mobila enheter via fjärråtkomst. Behandling av personuppgifter på mobila enheter ska begränsas enligt dokumenterade rutiner. Medarbetare ska inte medges tillstånd att behandla personuppgifter på privata datorer eller mobila enheter.

Autentisering

Inloggning i system ska ske via personlig användaridentitet med lösenord. Lösenord ska vara tillräckligt starka och bytas regelbundet. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska föras ett register över användares inloggning i system. Vid en användares upprepade felaktiga inloggningsförsök i ett system ska användarkontot avaktiveras eller spärras för en definierat tid.

¹ Med it-utrymmen avses samtliga lokaler som är avsedda för it-drift och förvarar it-utrustning.

² MSB, 2013, Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen, ISBN: 978-91-7383-401-8, tillgänglig på <https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/27280.pdf>.

Behörighetsstyrning

Personuppgiftsbiträdet ska se till att de personer som arbetar under dennes överinseende, endast har tillgång till sådana personuppgifter som denne behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Medarbetares åtkomst till personuppgifter ska styras av ett tekniskt system för behörighetskontroll. Medarbetarna ska ges minsta möjliga åtkomst vid behandling av personuppgifter.

Endast medarbetare som behöver tillgång till personuppgifter för sitt arbete ska ges åtkomst. Det ska finnas dokumenterade rutiner för tilldelning och borttagande av behörigheter.

Åtkomstkontroll

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att åtkomst till personuppgifter ska kunna kontrolleras i efterhand genom loggar. Behörighetskontroller ska genomföras regelbundet, minst kvartalsvis, i syfte att upptäcka otillåten eller obehörig tillgång till personuppgifter. Genomförda kontroller ska dokumenteras och redovisas för Personuppgiftsansvarig på begäran.

Servrar

Personuppgiftsbiträdet ska se till att åtkomst till administrativa verktyg och gränssnitt på servrar ska begränsas. Medarbetare som har administrativa rättigheter ska använda starka lösenord. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska finnas dokumenterade rutiner som säkerställer att viktiga uppdateringar för operativsystem och applikationer installeras omgående.

Nätverkssäkerhet

Personuppgiftsbiträdet ska se till att datanätverk ska skyddas mot externa angrepp och förlust av information. Trådlösa nätverk ska skyddas med kryptering. In- och utgående nätverkstrafik ska filtreras via exempelvis brandväggar. Mjukvara som regelbundet scannar nätverk för malware (t.ex. virus, trojaner, spionprogram och ransomware) ska användas och hållas uppdaterad.

Skydd mot skadlig kod

Personuppgiftsbiträdet ska se till att dokumenterade rutiner finns för att skydda system mot virus, trojaner och andra former av digitala intrång.

Säkerhetskopior

I de fall där Personuppgiftsbiträdet enligt Huvudavtal ansvarar för lagring av data ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att personuppgifter regelbundet överförs till säkerhetskopior. Säkerhetskopiorna ska förvaras avskilt och väl skyddade så att personuppgifter kan återskapas efter en störning. Det ska finnas dokumenterade rutiner för säkerhetskopiering, återläsning av säkerhetskopior och test av återläsning av säkerhetskopior.

Datakommunikation

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att anslutning för extern datakommunikation skyddas med sådan teknisk funktion som säkerställer att uppkopplingen är behörig. Personuppgifter som överförs via datorkommunikation utanför lokaler som kontrolleras av Personuppgiftsbiträdet (t.ex. internet) ska skyddas med kryptering eller annan säkerhetsnivå som överenskommits enligt Avtalet.

Radering

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att dokumenterade rutiner finns som säkerställer att Personuppgifter raderas när de inte längre är nödvändiga för ändamålet och att de inte är möjliga att återskapa.

Reparation och service

När reparation och service av datorutrustning utförs av annan än Personuppgiftsbiträdet, ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att relevanta säkerhetsförbindelser träffas med serviceföretaget som reglerar säkerhet och sekretess.

Service via fjärrstyrd datakommunikation får endast ske efter säker elektronisk identifiering av den som utför servicen. Servicepersonal ska ges åtkomst i systemet endast vid servicetillfället. Finns separat kommunikationsingång för service ska den vara stängd när service inte pågår

Rapportering av personuppgiftsincidenter

Rutin för rapportering och uppföljning av personuppgiftsincidenter och andra säkerhetsincidenter ska finnas och följas. Rutinen ska omfatta hur information ska förmedlas, till vem rapportering ska ske och hur information sammanställs. Personuppgiftsincidenten ska följas upp och de brister i organisationen som lett till att personuppgiftsincidenten inträffat ska rättas till. Rutin för att omgående underrätta Personuppgiftsansvarig vid misstanke om eller konstaterad personuppgiftsincident ska finnas. Personuppgiftsbiträdet ska ha förmågan att återställa tillgängligheten och åtkomsten till personuppgifter i rimlig tid vid en inträffad personuppgiftsincident.

Rapportering av funktionsfel och brister

Det ska finnas dokumenterade rutiner för rapportering av fel, säkerhetsmässiga svagheter, brister och ändringsförslag. I rutinen ska det vara fastställt till vem och hur rapportering ska ske.

Driftdokumentation

Dokumentation som beskriver den dagliga driften av system ska vara av tillräcklig kvalitet för att garantera upprätthållandet av tillgängligheten.

Separation

Personuppgifterna ska separeras fysiskt och/eller logiskt från andra personuppgifter.

Ytterligare åtgärder

Personuppgiftsbiträdet ska vidta alla ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som krävs enligt gällande dataskyddslagstiftning eller annan författning, beslut från behörig tillsynsmyndighet, gällande administrativ praxis och rättspraxis. Sådana ytterligare åtgärder ska också vidtas om detta krävs på grund av behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt riskerna för registrerades fri- och rättigheter.

Dokumentation av åtgärder

Genomförandet av samtliga säkerhetsåtgärder enligt denna bilaga 2 ska dokumenteras och tillhandahållas Personuppgiftsansvarig på begäran.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
	Störningsjouren - Förteckning av IT-system som hanteras av Framtider IT													
1	Störningsjouren										Version 1.0	Datum 2018-07-02		
2	Övervakningsprogram	System/Tjänst som tillhandahåller IT	Äger i ett av systemen	Innehåller systemet en fullständig behandling (Y/N)		Typ av behandling och när	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
3	Katalogläst	AD	Windows	J	J	Generell administration av användare	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn, anställnings-nummer, e-post, telefonnr	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
4	Användaradministration	AD Selfservice	Windows	J	J	Tjänst som ger användaren möjlighet att byta lösenord och låsa upp konto	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn, anställnings-nummer, e-post, telefonnr	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
5	Fjärrtjänst	Mobility Guard	Windows	J	J	Tjänst som ger användare och konsulter möjlighet till fjärrtjänst	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn, e-post, telefonnr	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
6	Behörighetskontrollsystem	Behörighetskontrollsystem	Lotus Notes/Service point	J	J	Register över användares tillgång till olika system	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn, anställnings-nummer, e-post, telefonnr	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
7	Styrning av mobila enheter	Intune	Microsoft	J	J	Hantera företagsappar och wifi på ett säkert sätt	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn, e-post, telefonnr, enhet	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
8	Register över utrustning och användare	Inventarieregister DLM	Webbasrad	J	J	Register över utrustning och användare	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn, Adress, E-post	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
9	Utskriftshantering	Pullprint		J	J	Effektiv hantering av utskrifter	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
10	E-post och Kalender	MS Outlook	Office 365	J	J	Intern och extern digital korrespondens	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Alla kan	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
11	Intern och extern kommunikation	Skype	Office 365	J	J	Intern och extern kommunikation	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Alla kan	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
12	Dokumenthantering, för enskilda användare	OneDrive	Office 365	J	J	Lagring av dokument	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Alla kan	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
13	Dokumenthantering, för gemensam hantering	Samarbetsstor	Office 365	J	J	Lagring och delning av dokument	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Alla kan	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
14	Intranät	Sharepoint	Egenutvecklad sharepoint-applikation	N	N	Intern kommunikationskanal för medarbetare	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
15	Diarium	D4H	Egenutvecklad sharepoint-applikation	N	N	Vi följer lagar och förordningar som garanterar allmänhetens rätt att få tillgång till allmänna handlingar genom att registrera dessa i vårt diarium. Det är lättare att återblicka ärenden och handlingar	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn, personnummer, telefonnummer, postadress, e-post	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
16	Hemsida - Webb	Wordpress	Wordpress	J	J	Kommunikationskanal extern	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn för styrelseledamöter	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
17	Wordforce	Wordpress	Wordpress	J	J	Säkerhetsplugg för att blockera inråningsförsök och skanning efter särbilder	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
18	Infinite WP	Wordpress	Wordpress	J	J	Övervakning av nya versioner av wordpress, plug-in m.m.	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
19	Läs- och pass-system	Abus	Webbasrad, so	N	N	Öka tryggheten och säkerheten och förbygga brott. Störningsjourens egna lokaler. Se även Multiaress	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
20	Ärendehanteringssystem Trygghetskonsulent Dag	Sharepoint	Egenutvecklad sharepoint-applikation	N	N	Ärendehanteringssystem för hantering av hyresgästärenden gällande stämningar i boendet. Störningsjouren handlägger dessa ärenden som Personuppfoljande på uppdrag av de kommunala bostadsbolagen. Framtidens IT är underutvecklade	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn, personnummer, telefonnummer, adress, e-post, objekt nummer	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
21	Rapporteringsystem, Trygghetskonsulent Nat	Egenutvecklat	Egenutvecklat system	J	J	System för rapportering av akuta stämningar och tillsyner i Natens jourverksamhet. Störningsjouren är Personuppfoljande på uppdrag av kommunala och privata hyresvärdar samt bostadsrättsföreningar. Framtidens IT är underutvecklade	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn, telefonnummer, adress, e-post, objekt nummer	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
22	Ekonomisystem	Logica, Randance	Randance	N	N	Ekonomi- och bokföringsystem (migreras gradvis fr o m maj 2018 till Stadens gemensamt ekonomisystem. Finns kvar med licensmöjligheter underlåtade	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn, telefonnummer, adress, e-post	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs
23	Läs- och pass-system	Multiaress	Webbasrad	J	J	För att skapa nyckelkoder och aktivera taggar (se Aputabrick). Används för inpassering i egna lokaler samt för PullPrint	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Namn, nyckelkoder	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs	Ans till en IT-resurs

AVTAL – BASÅTAGANDE

FRAMTIDENS IT-SUPPORT

inom Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

AVTALSPARTER

Leverantör: Framtidens IT-support, nedan kallad "Leverantören"

Kund: Förvaltnings AB GöteborgsLokaler, org nr 556082-4897, genom dess enhet, nedan kallad "Kunden"

1. AVTALSHANDLINGAR

Leverantören och Kunden ingår härmed avtal om leverans av tjänster rörande IT-drift.

Avtalet består av följande avtalshandlingar:

- Detta avtalsdokument
- Allmänna Bestämmelser (Bilaga 1)
- Avtal mellan Personuppgiftsansvarig och Personuppgiftsbiträde

Förekommer mot varandra stridande uppgifter i avtalshandlingarna, gäller dessa i ovan nämnd ordning.

2. TJÄNSTER

Uppdraget omfattar följande tjänster:

- Preventiv och korrektiv felavhjälpning av hårdvara, operativsystem samt hård- och mjukvara för kommunikation.
- Backup-funktionalitet och backup-tagning på servrar.
- Att upprätta och underhålla reservmiljö och avbrottsplan enligt beskrivning av förvaltningsobjektet.
- Applikationsdrift av kontorsprogram och elektronisk post, kl 07.00 -16.30.
- Applikationsdrift av Kundens system enligt Leverantörens systemförvaltningsmodell, kl 07.00 – 16.30. I denna systemförvaltningsmodell registreras samtliga applikationer.
- Registerhållning av Kundens hårdvara, mjukvara och licenser.
- Användarnära support på kommunikationsmjukvara och operativsystem.
- Användarnära bassupport av kontorsprogram och elektronisk post.
- Övergripande bevakning av IT-utveckling avseende hårdvara och kontorsprogram.
- Generell uppgradering av kontorsprogramvara.

Detta avtal träder i kraft den 1 januari 2008 och gäller till utgången av 2008. Om inte avtalet sägs upp av part senast sex månader före utgången av avtalstiden, förlängs avtalet automatiskt med ett år i taget med samma uppsägningstid.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar varav parterna erhållit varsitt.

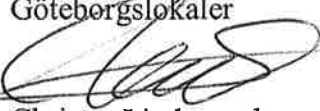
Göteborg den 19/5-08

Framtidens IT-support


Lars Johansson

Göteborg den 19/5-08

Förvaltnings AB
Göteborgslokaler


Christer Lindstrand

Allmänna bestämmelser

IT-drift

FRAMTIDENS IT-SUPPORT inom Göteborgslokaler

1. DEFINITIONER

- 1.1 Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föransleder annat, skall följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan:

Avtalet

Det Avtal – Basåtagande till vilket dessa Allmänna Bestämmelser utgör Bilaga 1

Driftmiljö

Den utrustning och programvara som Leverantören skall utföra drift av.

Kundens programvara

Programvara som ägs av kunden eller för vilken kunden har ett licensavtal med programleverantören.

Kundens utrustning

Datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Kunden.

Leverantörens programvara

Programvara som ägs av Leverantören eller för vilken Leverantören har ett licensavtal med programleverantören.

Leverantörens utrustning

Datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Leverantören.

Startdag för tjänsten

Den första dag Tjänsten skall vara tillgänglig för Kunden.

Tjänsten/erna

Varje Tjänst som specificeras i Avtalet samt senare överenskomna förändringar.

a

bl a genomförandet av nödvändig förprojektering, tester och/eller provperioder samt tidplan.

- 4.2 I god tid före avtalad Startdag för Tjänsten skall genomgång ske av Kundens drift- och operatörsinstruktioner med Kunden och berörd personal enligt aktivitetsplanen. Kunden skall till Leverantören överlämna Kundens dokumentation av drift, system och programvara som ingår i Driftmiljön och som utgör Kundens Utrustning eller Kundens Programvara.
- 4.3 Leverantören har rätt till skälig tidsförlängning om han försenas beroende på omständighet som Kunden svarar för eller sådan omständighet som anges i punkt 16.1 nedan.
- 4.4 Vid försening av Startdag för Tjänsten i förhållande till gällande tidsplan (med beaktande av den förlängning som följer av punkt 4.3), har Kunden rätt till vite för varje påbörjad förseningsvecka med 0,5 % av den budgeterade årsersättningen till Leverantören för prestationern enligt Avtalet, dock högst 10 % av årsarvodet. Därutöver har Kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av försening, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

5. ÄNDRING AV TJÄNSTEN OCH DRIFTMILJÖ

- 5.1 Om Kunden önskar ändra Tjänstens karaktär eller omfattning eller Driftmiljön skall Kunden skriftligen framställa detta önskemål till Leverantören.
- 5.2 Leverantören skall inom rimlig tid från mottagande av begäran om ändring ge skriftligt besked om ändringen accepteras samt vilka villkor, såväl avseende pris, kvalitetspåverkan som annat, som gäller för ändringen. Leverantören får inte motsätta sig Kundens önskemål om tillägg eller ändring om inte Leverantören kan visa sakligt grundade skäl för en sådan vägran.
- 5.3 Skriftlig överenskommelse om ändringen tillsammans med eventuella överenskomna ekonomiska förändringar och andra villkor till följd av ändringen skall upprättas och undertecknas av båda parter.
- 5.4 Leverantören har rätt, att om ekonomiska och tekniska hänsyn motiverar det, byta Leverantörens Programvara eller Leverantörens Utrustning under förutsättning att sådan förändring icke negativt påverkar Kunden.
- 5.5 Oavsett föregående stycke får dock Leverantören, efter att i god tid ha meddelat Kunden därom, byta Leverantörens Programvara eller införa nya releaser eller versioner av av Leverantörens Programvara, som i installerad form ej längre underhålls av aktuell leverantör. Om annat ej överenskommits svarar Leverantören för avgiften för byte eller uppgradering av sådan programvara. Kunden äger dock alltid rätt att kräva att få behålla den använda versionen på egen risk och ansvar, varvid Leverantören skall ha rätt att jämka överenskomna servicenivåer. Kunden skall därvid ersätta Leverantören särskilt för dennes extra kostnader för att behålla den gamla versionen.



10. RISKEN FÖR UTRUSTNING, PROGRAMVARA OCH DATA

- 10.1 Kunden bär risken för Kundens Utrustning, Kundens Programvara och data. Leverantören har ingen skyldighet att ha försäkring för Kundens Utrustning eller Kundens Programvara. Leverantören bär risken för Leverantörens Utrustning och Leverantörens Programvara.

11. RÄTTIGHETER TILL PROGRAM OCH DATA

- 11.1 Kunden ansvarar för att erforderliga licensavtal för Kundens programvara föreligger. I Kundens ansvar ligger också att Kunden skall tillse att licensavtalen tillåter att Leverantören får utföra drift i Driftmiljön av Kundens Programvara. Leverantören ansvarar för att erforderliga licensavtal för Leverantörens Programvara föreligger för fullgörandet av Leverantörens förpliktelser mot Kunden.
- 11.2 I förhållandet mellan Kunden och Leverantören har Kunden samtliga rättigheter till de data som Kunden ställer till Leverantörens förfogande för uppdragets genomförande samt till resultatet av Leverantörens behandling av data. Leverantören förfogar över data som omfattas av Avtalet enbart i den utsträckning som är nödvändig för att Leverantören skall kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet.

12. BEHANDLING AV DATA

- 12.1 Kunden är ansvarig för att behandlingen av data sker i enlighet med vid var tid gällande lagstiftning.
- 12.2 Leverantören förbinder sig att bara behandla personuppgifter i enlighet med instruktioner från Kunden. Leverantören åtar sig att iaktta de säkerhetsbestämmelser som anges i vid var tid gällande lag. Till Avtal – Basåtagande skall fogas ett mellan Kunden och Leverantören tecknat "Avtal mellan personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde" som reglerar ansvar och skyldigheter avseende Personuppgiftslagen.

13. RÄTTSSINTRÅNG

- 13.1 Part ansvarar för att partens programvara ej kränker annans upphovs-, patent- eller annan immateriell rättighet. Parten skall hålla den andra parten skadeslös för intrång i tredje mans rättigheter avseende den förstnämnda partens programvara. Där tredje man gör gällande att nyttjande av partens programvara strider mot tredje mans rättigheter, skall parten ansvara för att nödvändiga rättigheter erhålls eller för att annan programvara anskaffas utan omkostnader eller driftstörningar för den andra parten. Utöver vad som anges i denna punkt har part inget ansvar gentemot den andra parten till följd av intrång i tredje mans immateriella rättigheter.
- 13.2 Leverantören ansvarar enligt föregående stycke för Leverantörens Programvara, Förutom sådan programvara som Leverantören övertagit från Kunden. Kunden ansvarar enligt föregående stycke för Kundens Programvara samt för sådan



- 16.2 Utöver ordinarie Driftsmiljö har Kunden och Leverantören kommit överens om att upprätta en reservmiljö och avbrottsplan för att minska effekterna av mera omfattande drift avbrott i den ordinarie Driftmiljön på grund av våda. I detta avseende skall därför den ordinarie Driftmiljön och reservmiljön bedömas var för sig vad avser ovan nämnda ansvarsbegränsning.
- 16.3 Skulle ersättningsskyldighet uppkomma skall, utom i fall som avses i punkt 13 och såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, parts ansvar per Kalenderår vara begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp om maximalt 20 % av den budgeterade årsavgiften för Tjänsterna. Part ansvarar Dock, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive den andra partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man. Vad nu sagts gäller med reservation för föreskrifterna i punkt 4.4.
- 16.4 Leverantören ansvarar inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av Leverantörens försumlighet att utföra säkerhetskopiering eller försumlighet i att följa de överenskommelser som träffats i beskrivning av förvaltningsobjektet.

17. AVVECKLING AV SAMARBETE

- 17.1 Vid avtalets upphörande skall Kundens Programvaror och registerinformation omedelbart återlämnas till Kunden eller till den Kunden anvisar och de delar som finns i elektronisk form skall, om Kunden så önskar, överlämnas i elektronisk form enligt Kundens instruktioner. Leverantören skall även i skälig omfattning assistera Kunden vid överföring av driften från Leverantören till annat av Kunden anvisat företag så att en sådan överföring kan ske med så lite störning som möjligt för Kunden.

18. ÖVERLÅTELSE

- 18.1 Avtalet får inte överlåtas av part utan motpartens godkännande.



AVTAL – TILLÄGGSÅTAGANDE

FRAMTIDENS IT-SUPPORT

inom Förvaltnings AB Göteborgslokaler

AVTALSPARTER

Leverantör: Framtidens IT-support, nedan kallad "Leverantören"

Kund: Förvaltnings AB Göteborgslokaler, org nr 556082-4897, nedan kallad "Kunden"

1. UPPDRAG

Kunden lämnar härmed Leverantören i uppdrag att efter avrop tillhandahålla konsulttjänster avseende Kundens IT-system, såsom konfigurerings och installation av hårdvara, upphandling av teknisk utrustning och installation av kundspecifik programvara. Leverantören förbinder sig att utföra uppdrag som avropats med lämplig, kvalificerad och kompetent personal och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.

Parterna skall samarbeta och samråda vid uppdragets genomförande.

Kunden skall lämna Leverantören tillgång till de lokaler, den information och det underlag som är erforderligt för uppdragets utförande och i övrigt utföra överenskomna åtgärder.

2. AVROP

Avrop under dessa villkor sker genom att Kunden tillställer Leverantören en beställning, vari syftet med och omfattningen av uppdraget specificeras i en uppdragsbeskrivning. Leverantören skall snarast bekräfta att uppdraget accepteras. Parterna skall därvid enas om tid för utförandet av uppdraget.

3. ERSÄTTNING

Leverantören skall äga rätt till ersättning för arbete och utlägg enligt vad som anges i Bilaga 1.

Kunden skall betala Leverantören ersättning mot faktura i efterskott, 30 dagar netto. Leverantören skall i fakturan specificera utfört arbete och nedlagd tid, befattningshavare som utfört arbetet samt gjorda utlägg. Vid betalning efter förfallodatum utgår dröjsmålsränta enligt lag.

4. SEKRETESS

Vad som föreskrivs om sekretess och behandling av personuppgifter i ett samtidigt härmed mellan parterna ingånget Avtal – Basåtagande skall äga

ERSÄTTNING

1. Leverantören äger rätt till ersättning för utfört arbete enligt följande normer:

Samtliga befattningshavare	520 kr/tim
----------------------------	------------
2. Vid arbete som utförs utom normal arbetstid utgår tillägg till ovanstående belopp med 100 %.
3. Leverantören äger rätt till ersättning för skäligen styrkta kostnader för resor, mat och logi vid resor utanför Göteborg som krävs för uppdragets utförande. Motsvarande gäller andra mindre utlägg som krävs för uppdragets utförande. För större utlägg krävs Kundens föregående skriftliga samtycke för att rätt till ersättning skall föreligga.
4. Utöver ovanstående ersättningar skall Kunder erlägga mervärdesskatt enligt vid var tid gällande regler.

Tilläggsavtal till avtal: AVTAL - BASÅTAGANDE
Dnr:

AVTAL MELLAN PERSONUPPGIFTSANSVARIG OCH PERSONUPPGIFTSBITRÄDE

1. Parter

Personuppgiftsansvarig (PuA):

Förvaltnings AB Göteborgslokaler (org.nr 556082-4897) nedan kallad
Box 5265 "Göteborgslokaler"
402 25 Göteborg

Personuppgiftsbiträde (PuB):

Framtidens IT-support
Box 5265
402 25 Göteborg

2. Definitioner

Detta avtal har motsvarande definitioner som återfinns i 3 § personuppgiftslagen (SFS 1998:204) PUL, vilket bland annat innebär att:

med **Personuppgiftsansvarig** avses den som ensam eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen med och medlen för behandling av personuppgifter.

med **Personuppgiftsbiträde** avses den som behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning.

med **behandling** avses varje åtgärd eller serie av åtgärder som vidtas i fråga om personuppgifter, vare sig det sker på automatisk väg eller inte.

med **personuppgifter** avses all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet.

3. Bakgrund

Mellan Göteborgslokaler och Personuppgiftsbiträdet har träffats ett ramavtal (AVTAL – BASÅTAGANDE). De avtalade tjänsterna innebär att Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter å Göteborgslokalers vägnar i den omfattning som regleras av träffat ramavtal.

Göteborgslokaler har enligt personuppgiftslagen i egenskap av personuppgiftsansvarig ansvar för all behandling av personuppgifter som behandlas enligt det mellan parterna träffade ramavtalet.

Rubricerat avtal har till syfte att uppfylla personuppgiftslagens krav, enligt 30 § andra stycket, på ett skriftligt avtal om personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning.

4. Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter

Personuppgiftsbiträdet skall behandla personuppgifter i enlighet med träffat

AVTAL – BASÅTAGANDE

FRAMTIDENS IT-SUPPORT

inom Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

AVTALSPARTER

Leverantör: Framtidens IT-support, nedan kallad "Leverantören"

Kund: Förvaltnings AB GöteborgsLokaler, org nr 556082-4897, genom dess enhet, nedan kallad "Kunden"

1. AVTALSHANDLINGAR

Leverantören och Kunden ingår härmed avtal om leverans av tjänster rörande IT-drift.

Avtalet består av följande avtalshandlingar:

- Detta avtalsdokument
- Allmänna Bestämmelser (Bilaga 1)
- Avtal mellan Personuppgiftsansvarig och Personuppgiftsbiträde

Förekommer mot varandra stridande uppgifter i avtalshandlingarna, gäller dessa i ovan nämnd ordning.

2. TJÄNSTER

Uppdraget omfattar följande tjänster:

- Preventiv och korrektiv felavhjälpning av hårdvara, operativsystem samt hård- och mjukvara för kommunikation.
- Backup-funktionalitet och backup-tagning på servrar.
- Att upprätta och underhålla reservmiljö och avbrottsplan enligt beskrivning av förvaltningsobjektet.
- Applikationsdrift av kontorsprogram och elektronisk post, kl 07.00 -16.30.
- Applikationsdrift av Kundens system enligt Leverantörens systemförvaltningsmodell, kl 07.00 – 16.30. I denna systemförvaltningsmodell registreras samtliga applikationer.
- Registerhållning av Kundens hårdvara, mjukvara och licenser.
- Användarnära support på kommunikationsmjukvara och operativsystem.
- Användarnära bassupport av kontorsprogram och elektronisk post.
- Övergripande bevakning av IT-utveckling avseende hårdvara och kontorsprogram.
- Generell uppgradering av kontorsprogramvara.

Uppdraget avser den utrustning och programvara som Kunden innehar eller införskaffar under avtalstiden samt den utrustning och de programvaror som leverantören införskaffar, äger och driftar för kundens räkning.

Support lämnas via telefon, fjärrstyrning av arbetsplats/server eller genom åtgärder på platsen (vid akuta problem).

3. KUNDENS ÅTAGANDEN

För att tjänsterna enligt detta avtal skall kunna tillhandahållas till Kunden krävs att:

- Kunden vid utbyte och / eller komplettering av teknisk utrustning och programvaror kontakter Leverantören för samordning.
- Leverantören ansvarar för installation av programvaror (vid behov tillsammans med underleverantör / konsult).
- Alla upphandlingar av teknisk utrustning görs av Leverantören eller i samråd med Leverantören enligt kundens inköpsregler.
- Leverantören ombesörjer konfigurering och installation av kompletterande och / eller ny teknisk utrustning antingen med egen personal eller via underleverantör / konsult.
- Licenser för alla typer av programvaror betalas av kunden.

4. FELANMÄLAN

Kunden skall utförligt beskriva uppkomna fel vid felanmälan till Leverantören. Vid akuta/"hindrande" fel tar Kunden först direktkontakt via Leverantörens telefon.

Felanmälan görs per e-mail till Framtidens IT-support, itsupport@framtiden.se eller Leverantörens telefon, 031-3350140, som är bemannad vardagar mellan kl 07.00-16.30.

5. AVGIFTER OCH BETALNING

Avgifter och betalning för de tjänster som tillhandahålls enligt detta avtal fastställs gemensamt av parterna inför varje år. Avgifterna skall avräknas mot verkliga kostnader vid årets slut.

6. ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Bilagda Allmänna Bestämmelser, Bilaga 1, skall gälla mellan parterna.

7. AVTALSTID

Detta avtal träder i kraft den 1 januari 2008 och gäller till utgången av 2008. Om inte avtalet sägs upp av part senast sex månader före utgången av avtalstiden, förlängs avtalet automatiskt med ett år i taget med samma uppsägningstid.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar varav parterna erhållit varsitt.

Göteborg den 19/5-08

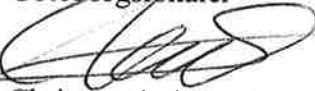
Framtidens IT-support



Lars Johansson

Göteborg den 19/5-08

Förvaltnings AB
Göteborgslokaler



Christer Lindstrand

Avtal Basåtagande

Bilaga 1

Allmänna bestämmelser**IT-drift****FRAMTIDENS IT-SUPPORT**

inom Göteborgslokaler

1. DEFINITIONER

- 1.1 Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föransleder annat, skall följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan:

Avtalet

Det Avtal – Basåtagande till vilket dessa Allmänna Bestämmelser utgör Bilaga 1

Driftmiljö

Den utrustning och programvara som Leverantören skall utföra drift av.

Kundens programvara

Programvara som ägs av kunden eller för vilken kunden har ett licensavtal med programleverantören.

Kundens utrustning

Datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Kunden.

Leverantörens programvara

Programvara som ägs av Leverantören eller för vilken Leverantören har ett licensavtal med programleverantören.

Leverantörens utrustning

Datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Leverantören.

Startdag för tjänsten

Den första dag Tjänsten skall vara tillgänglig för Kunden.

Tjänsten/erna

Varje Tjänst som specificeras i Avtalet samt senare överenskomna förändringar.

2. LEVERANTÖRENS ÅTAGANDE

- 2.1 Leverantören skall från avtalad Startdag för Tjänsten tillhandahålla avtalade Tjänster.
- 2.2 Leverantören skall aktivt medverka i uppstarten av nya system, utbyte av befintliga system alternativt övertagande av driften från Kunden eller dennes leverantör i enlighet med punkt 4 nedan.
- 2.3 Leverantören skall utföra sina åtaganden med för ändamålet lämplig, kvalificerad och kompetent personal. Åtagandena skall utföras på ett fackmannamässigt sätt. Om inget annat angivits i Avtalet skall Tjänsten utföras enligt de metoder och standarder som Leverantören normalt tillämpar och som uppfyller normal praxis på marknaden.

3. KUNDENS ÅTAGANDE

- 3.1 För att Leverantören skall kunna utföra sina åtaganden skall Kunden, utöver de åtaganden som framgår av Avtalet, ansvara för följande:
 - (a) Kunden skall lämna Leverantören tillgång till de lokaler, utrustning och programvara hos Kunden som är erforderlig för utförandet av Leverantörens åtagande.
 - (b) Kunden skall lämna uppgifter för leverantörens arbete i samband med uppstart av nya system, utbyte av befintliga system alternativt övertagande av driften från Kunden eller dennes leverantör, granska handlingar, meddela beslut samt i övrigt fortlöpande lämna upplysningar som är nödvändiga för att Leverantören skall kunna fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet.
 - (c) Kunden skall lämna korrekta och erforderliga uppgifter om relevanta förhållanden och förutsättningar hos Kunden.
 - (d) Kunden skall ansvara för fel och brister i Kundens Driftmiljö, som fanns före övertagandet av driften.
 - (e) Kunden skall utföra sina åtaganden med för ändamålet kvalificerade, kompetenta medarbetare och tillräckliga resurser.
 - (f) Kunde skall upprätta kommunikationslinje till datahallen hos Leverantören.

4. UPPSTART, UTBYTE ELLER ÖVERTAGANDE AV DRIFT

- 4.1 Leverantören skall upprätta en aktivitetsplan för uppstart av nya system, utbyte av befintliga system eller för Leverantörens övertagande av Kundens eller dennes leverantörs driftinstruktioner. Kunden skall delta i samband därmed i skäligen utsträckning på Leverantörens begäran. I aktivitetsplanen skall framgå

bl a genomförandet av nödvändig förprojektering, tester och/eller provperioder samt tidplan.

- 4.2 I god tid före avtalad Startdag för Tjänsten skall genomgång ske av Kundens drift- och operatörsinstruktioner med Kunden och berörd personal enligt aktivitetsplanen. Kunden skall till Leverantören överlämna Kundens dokumentation av drift, system och programvara som ingår i Driftmiljön och som utgör Kundens Utrustning eller Kundens Programvara.
- 4.3 Leverantören har rätt till skälig tidsförlängning om han försenas beroende på omständighet som Kunden svarar för eller sådan omständighet som anges i punkt 16.1 nedan.
- 4.4 Vid försening av Startdag för Tjänsten i förhållande till gällande tidsplan (med beaktande av den förlängning som följer av punkt 4.3), har Kunden rätt till vite för varje påbörjad förseningsvecka med 0,5 % av den budgeterade årsersättningen till Leverantören för prestationern enligt Avtalet, dock högst 10 % av årsarvodet. Därutöver har Kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av försening, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

5. ÄNDRING AV TJÄNSTEN OCH DRIFTMILJÖ

- 5.1 Om Kunden önskar ändra Tjänstens karaktär eller omfattning eller Driftmiljön skall Kunden skriftligen framställa detta önskemål till Leverantören.
- 5.2 Leverantören skall inom rimlig tid från mottagande av begäran om ändring ge skriftligt besked om ändringen accepteras samt vilka villkor, såväl avseende pris, kvalitetspåverkan som annat, som gäller för ändringen. Leverantören får inte motsätta sig Kundens önskemål om tillägg eller ändring om inte Leverantören kan visa sakligt grundade skäl för en sådan vägran.
- 5.3 Skriftlig överenskommelse om ändringen tillsammans med eventuella överenskomna ekonomiska förändringar och andra villkor till följd av ändringen skall upprättas och undertecknas av båda parter.
- 5.4 Leverantören har rätt, att om ekonomiska och tekniska hänsyn motiverar det, byta Leverantörens Programvara eller Leverantörens Utrustning under förutsättning att sådan förändring icke negativt påverkar Kunden.
- 5.5 Oavsett föregående stycke får dock Leverantören, efter att i god tid ha meddelat Kunden därom, byta Leverantörens Programvara eller införa nya releaser eller versioner av av Leverantörens Programvara, som i installerad form ej längre underhålls av aktuell leverantör. Om annat ej överenskommits svarar Leverantören för avgiften för byte eller uppgradering av sådan programvara. Kunden äger dock alltid rätt att kräva att få behålla den använda versionen på egen risk och ansvar, varvid Leverantören skall ha rätt att jämka överenskomna servicenivåer. Kunden skall därvid ersätta Leverantören särskilt för dennes extra kostnader för att behålla den gamla versionen.



- 5.6 Om Leverantören byter ut Leverantörens Programvara eller inför ny release eller version av Leverantörens Programvara med stöd av föregående stycke ansvarar Kunden för nödvändiga förändringar i Kundens programvara till följd därav. Om leverantörens krav enligt föregående stycke kan medföra krav på ändring av Kundens Programvara, kan Kunden kräva att Leverantörens ändring förskjuts upp till fyra månader från det att Leverantören lämnat meddelande om bytet.

6. DOKUMENTATION

- 6.1 Leverantören ansvarar för att driftdokumentationen avseende Driftmiljön hålls aktuell. Kunden skall ha rätt att på begäran och utan dröjsmål ta del av drift-dokumentationen.
- 6.2 Kunden får efter avtalsperioden överlämna driftdokumentationen till tredje man. Under avtalsperioden får driftdokumentation inte utlämnas till tredje man annat än i samband med överläggning av driften till annan leverantör. Kunden har dock inte rätt vare sig under eller efter avtalsperioden utlämna drift-dokumentation till tredje man innan Leverantören haft möjlighet att ta bort information som är Leverantörens affärs- eller företagshemligheter. Vad nu sagts innebär dock ingen inskränkning i de regler om handlingsoffentlighet och sekretess som vid var tid gäller för part.

7. KONTAKTPERSONER

- 7.1 Parterna skall utse var sin kontaktperson som har ansvar för samarbetet avseende detta avtal. Motparten skall underrättas om valet av kontaktperson.

8. UPPFÖLJNING

- 8.1 Part som noterat en inträffad påtaglig avvikelse eller att det är sannolikt att en påtaglig avvikelse kommer att inträffa från parterna förutsatt servicenivå, skall så snart som möjligt informera den andra parten om detta och därefter snarast överlämna relevant beskrivning av avvikelser. Leverantören skall därefter undersöka möjliga orsaker, ansvarighet för det inträffade samt förslag till åtgärder för att undvika en upprepning.

9. ERSÄTTNING, AVGIFTER OCH BETALNINGSVILLKOR

- 9.1 **Resekostnader**
Leverantören har rätt till särskild ersättning för skäligen styrkta kostnader för traktamente och resor samt för logi vid eventuella resor utanför Göteborg för uppdragets fullföljande.
- 9.2 **Annan ersättning**
Om Leverantören förorsakats merarbete eller merkostnader på grund av omständighet som Kunden ansvarar för, skall Kunden ersätta Leverantören särskilt för sådant merarbete och sådan merkostnader enligt Leverantörens vid tillfället gällande prislista.



- 10. RISKEN FÖR UTRUSTNING, PROGRAMVARA OCH DATA**
- 10.1 Kunden bär risken för Kundens Utrustning, Kundens Programvara och data. Leverantören har ingen skyldighet att ha försäkring för Kundens Utrustning eller Kundens Programvara. Leverantören bär risken för Leverantörens Utrustning och Leverantörens Programvara.
- 11. RÄTTIGHETER TILL PROGRAM OCH DATA**
- 11.1 Kunden ansvarar för att erforderliga licensavtal för Kundens programvara föreligger. I Kundens ansvar ligger också att Kunden skall tillse att licensavtalen tillåter att Leverantören får utföra drift i Driftmiljön av Kundens Programvara. Leverantören ansvarar för att erforderliga licensavtal för Leverantörens Programvara föreligger för fullgörandet av Leverantörens förpliktelser mot Kunden.
- 11.2 I förhållandet mellan Kunden och Leverantören har Kunden samtliga rättigheter till de data som Kunden ställer till Leverantörens förfogande för uppdragets genomförande samt till resultatet av Leverantörens behandling av data. Leverantören förfogar över data som omfattas av Avtalet enbart i den utsträckning som är nödvändig för att Leverantören skall kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet.
- 12. BEHANDLING AV DATA**
- 12.1 Kunden är ansvarig för att behandlingen av data sker i enlighet med vid var tid gällande lagstiftning.
- 12.2 Leverantören förbinder sig att bara behandla personuppgifter i enlighet med instruktioner från Kunden. Leverantören åtar sig att iaktta de säkerhetsbestämmelser som anges i vid var tid gällande lag. Till Avtal – Basåtagande skall fogas ett mellan Kunden och Leverantören tecknat "Avtal mellan personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde" som reglerar ansvar och skyldigheter avseende Personuppgiftslagen.
- 13. RÄTTSINTRÅNG**
- 13.1 Part ansvarar för att partens programvara ej kränker annans upphavs-, patent- eller annan immateriell rättighet. Parten skall hålla den andra parten skadeslös för intrång i tredje mans rättigheter avseende den förstnämnda partens programvara. Där tredje man gör gällande att nyttjande av partens programvara strider mot tredje mans rättigheter, skall parten ansvara för att nödvändiga rättigheter erhålls eller för att annan programvara anskaffas utan omkostnader eller driftstörningar för den andra parten. Utöver vad som anges i denna punkt har part inget ansvar gentemot den andra parten till följd av intrång i tredje mans immateriella rättigheter.
- 13.2 Leverantören ansvarar enligt föregående stycke för Leverantörens Programvara, Förutom sådan programvara som Leverantören övertagit från Kunden. Kunden ansvarar enligt föregående stycke för Kundens Programvara samt för sådan



programvara som Leverantören har övertagit från Kunden.

14. SEKRETESS

- 14.1 Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av tre år därefter utlämna uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet skall alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell. Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller med reservation för vid var tid gällande regler om handlingsoffentlighet och sekretess. Behandlingen av personuppgifter enligt Personuppgiftslagen behandlas i enlighet med punkt 12 ovan.
- 14.2 Part skall genom tystnadsförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas.
- 14.3 Part ansvarar för att anlita underleverantör genom tystnadsförbindelse eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas.

15. ANSVAR FÖR TJÄNSTEN

- 15.1 Föreligger fel i utförd Tjänst som Leverantören ansvarar för, skall Leverantören med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa felet.
- 15.2 Kunden har vidare, om han inte har kunnat nyttja sin Driftmiljö i väsentliga avseenden till följd av fel i Tjänsten som orsakats av Leverantören, rätt att för perioden från anmälan av felet tills felet är avhjälp erhålla skälig ersättning inom ramen för vad som anges i punkten 16.2 nedan.

16. ANSVARSBEGRÄNSNING

- 16.1 Om part förhindras att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal av omständighet som part ej kunnat råda över, såsom energibrist, blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av motsvarande omständigheter som här anges, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Har Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindrats längre tid än två månader på grund av viss ovan angiven omständighet, äger vardera parten utan ersättningskyldighet skriftligen frånträda Avtalet. Vid frånträdan av Avtalet med stöd av denna punkt skall punkten 17.1 vara tillämplig. Vidare skall Kunden ha rätt och på Leverantörens begäran skyldighet att överta sådan utrustning inklusive programvara, liksom leasingavtal, som ingåtts med Kundens medgivande, avseende sådan utrustning, som Leverantören använder enbart för Kunden. Priset skall motsvara det högsta av bokfört värde och marknadsvärde vid överlåtelse tidpunkten.

- 16.2 Utöver ordinarie Driftsmiljö har Kunden och Leverantören kommit överens om att upprätta en reservmiljö och avbrottsplan för att minska effekterna av mera omfattande drift avbrott i den ordinarie Driftmiljön på grund av våda. I detta avseende skall därför den ordinarie Driftmiljön och reservmiljön bedömas var för sig vad avser ovan nämnda ansvarsbegränsning.
- 16.3 Skulle ersättningsskyldighet uppkomma skall, utom i fall som avses i punkt 13 och såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, parts ansvar per Kalenderår vara begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp om maximalt 20 % av den budgeterade årsavgiften för Tjänsterna. Part ansvarar Dock, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive den andra partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man. Vad nu sagts gäller med reservation för föreskrifterna i punkt 4.4.
- 16.4 Leverantören ansvarar inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av Leverantörens försumlighet att utföra säkerhetskopiering eller försumlighet i att följa de överenskommelser som träffats i beskrivning av förvaltningsobjektet.

17. AVVECKLING AV SAMARBETE

- 17.1 Vid avtalets upphörande skall Kundens Programvaror och registerinformation omedelbart återlämnas till Kunden eller till den Kunden anvisar och de delar som finns i elektronisk form skall, om Kunden så önskar, överlämnas i elektronisk form enligt Kundens instruktioner. Leverantören skall även i skälig omfattning assistera Kunden vid överföring av driften från Leverantören till annat av Kunden anvisat företag så att en sådan överföring kan ske med så lite störning som möjligt för Kunden.

18. ÖVERLÅTELSE

- 18.1 Avtalet får inte överlåtas av part utan motpartens godkännande.



AVTAL – TILLÄGGSÅTAGANDE

FRAMTIDENS IT-SUPPORT

inom Förvaltnings AB Göteborgslokaler

AVTALSPARTER

Leverantör: Framtidens IT-support, nedan kallad "Leverantören"

Kund: Förvaltnings AB Göteborgslokaler, org nr 556082-4897, nedan kallad "Kunden"

1. UPPDRAG

Kunden lämnar härmed Leverantören i uppdrag att efter avrop tillhandahålla konsulttjänster avseende Kundens IT-system, såsom konfiguration och installation av hårdvara, upphandling av teknisk utrustning och installation av kundspecifik programvara. Leverantören förbinder sig att utföra uppdrag som avropats med lämplig, kvalificerad och kompetent personal och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.

Parterna skall samarbeta och samråda vid uppdragets genomförande.

Kunden skall lämna Leverantören tillgång till de lokaler, den information och det underlag som är erforderligt för uppdragets utförande och i övrigt utföra överenskomna åtgärder.

2. AVROP

Avrop under dessa villkor sker genom att Kunden tillställer Leverantören en beställning, vari syftet med och omfattningen av uppdraget specificeras i en uppdragsbeskrivning. Leverantören skall snarast bekräfta att uppdraget accepteras. Parterna skall därvid enas om tid för utförandet av uppdraget.

3. ERSÄTTNING

Leverantören skall äga rätt till ersättning för arbete och utlägg enligt vad som anges i Bilaga 1.

Kunden skall betala Leverantören ersättning mot faktura i efterskott, 30 dagar netto. Leverantören skall i fakturan specificera utfört arbete och nedlagd tid, befattningshavare som utfört arbetet samt gjorda utlägg. Vid betalning efter förfallodatum utgår dröjsmålsränta enligt lag.

4. SEKRETESS

Vad som föreskrivs om sekretess och behandling av personuppgifter i ett samtidigt härmed mellan parterna ingånget Avtal – Basåtagande skall äga

motsvarande tillämpning i förevarande avtal.

5. RÄTT TILL RESULTATET

Kunden erhåller en icke exklusiv rätt att utan tidsbegränsning för eget bruk nyttja resultatet av uppdraget och vid detta egna nyttjande modifiera och mångfaldiga resultatet. Om annat inte överenskommits har Leverantören upphovsrätt och all annan rätt till resultatet.

6. ANSVAR

Leverantören ansvarar för skada, som orsakats genom försummelse av Leverantören eller av Leverantörens anställda eller uppdragstagare. Leverantörens skadeståndsansvar gentemot Kunden omfattar endast ersättning för direkt förlust och är per skadetillfälle begränsat till två gånger det vid tiden för skadans uppkomst gällande prisbasbeloppet enligt lagen om allmän försäkring.

7. FÖRTIDA UPPHÖRANDE

Kunden har rätt att utan att angiva skäl uppsäga Leverantörens uppdrag till upphörande såvitt det avser icke utförda delar. Leverantören skall härvid erhålla ersättning för utfört arbete, gjorda utlägg och den förlust som orsakas av Leverantörens på grund av uppdragets förtida upphörande. Leverantören är skyldig att senast då betalning erlagts redovisa och överlämna resultatet av utfört arbete.

8. AVTALSTID

Detta avtal träder i kraft per den 1 januari 2008 och gäller till utgången av 2008. Om inte avtalet sägs upp av part senast sex månader före utgången av avtalstiden, förlängs avtalet automatiskt med ett år i taget med samma uppsägningstid.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar varav parterna erhållit var sitt.

Göteborg den 19/5-08

Framtidens IT-support


Lars Johansson

Göteborg den 19/5-08

Förvaltnings AB Göteborgslokaler


Christer Lindstrand

BILAGA 1

1. Leverantören äger rätt till ersättning för utfört arbete enligt följande normer:

Samtliga befattningshavare	520 kr/tim
----------------------------	------------
2. Vid arbete som utförs utom normal arbetstid utgår tillägg till ovanstående belopp med 100 %.
3. Leverantören äger rätt till ersättning för skäliga styrkta kostnader för resor, mat och logi vid resor utanför Göteborg som krävs för uppdragets utförande. Motsvarande gäller andra mindre utlägg som krävs för uppdragets utförande. För större utlägg krävs Kundens föregående skriftliga samtycke för att rätt till ersättning skall föreligga.
4. Utöver ovanstående ersättningar skall Kunder erlägga mervärdesskatt enligt vid var tid gällande regler.

Tilläggsavtal till avtal: AVTAL - BASÅTAGANDE
Dnr:

AVTAL MELLAN PERSONUPPGIFTSANSVARIG OCH PERSONUPPGIFTSBITRÄDE

1. Parter

Personuppgiftsansvarig (PuA):

Förvaltnings AB Göteborgslokaler (org.nr 556082-4897) nedan kallad
Box 5265 "Göteborgslokaler"
402 25 Göteborg

Personuppgiftsbiträde (PuB):

Framtidens IT-support
Box 5265
402 25 Göteborg

2. Definitioner

Detta avtal har motsvarande definitioner som återfinns i 3 §
personuppgiftslagen (SFS 1998:204) PUL, vilket bland annat innebär att:

med **Personuppgiftsansvarig** avses den som ensam eller tillsammans med
andra bestämmer ändamålen med och medlen för behandling av
personuppgifter.

med **Personuppgiftsbiträde** avses den som behandlar personuppgifter för den
personuppgiftsansvariges räkning.

med **behandling** avses varje åtgärd eller serie av åtgärder som vidtas i fråga om
personuppgifter, vare sig det sker på automatisk väg eller inte.

med **personuppgifter** avses all slags information som direkt eller indirekt kan
hänföras till en fysisk person som är i livet.

3. Bakgrund

Mellan Göteborgslokaler och Personuppgiftsbiträdet har träffats ett ramavtal
(AVTAL – BASÅTAGANDE). De avtalade tjänsterna innebär att
Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter å Göteborgslokalers vägnar i
den omfattning som regleras av träffat ramavtal.

Göteborgslokaler har enligt personuppgiftslagen i egenskap av
personuppgiftsansvarig ansvar för all behandling av personuppgifter som
behandlas enligt det mellan parterna träffade ramavtalet.

Rubricerat avtal har till syfte att uppfylla personuppgiftslagens krav, enligt 30 §
andra stycket, på ett skriftligt avtal om personuppgiftsbitrådets behandling av
personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning.

4. Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter

Personuppgiftsbiträdet skall behandla personuppgifter i enlighet med träffat

ramavtal, Göteborgslokalers instruktioner och med iakttagande av vid var tid gällande lagar och förordningar.

5. Säkerheten vid behandling av personuppgifter

Personuppgiftsbiträdet skall vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter i enlighet med vad som följer av personuppgiftslagen(1998:204). Personuppgiftsbiträdet är skyldig att vidta de säkerhetsåtgärder som avses i 31 § första stycket personuppgiftslagen och som följer av Datainspektionens allmänna råd om säkerhet för personuppgifter.

6. Ansvar

Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att behandling av personuppgifter sker i överensstämmelse med detta avtal. För det fall behandling ej sker i överensstämmelse med detta avtal är Personuppgiftsbiträdet skyldig att utge ersättning för inträffad skada.

7. Upphörande av behandling av personuppgifter

Vid upphörande av Personuppgiftsbitrådets behandling av Göteborgslokalers personuppgifter ska Personuppgiftsbiträdet återlämna alla data som innehåller personuppgifter på samtliga media som den är fixerad på till exempel diskett, band, cd-romskiva osv. Alla data på Personuppgiftsbitrådets egna media skall senast i samband härmed raderas.

8. Tvist

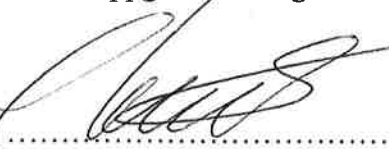
Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal ska avgöras enligt ramavtalets bestämmelse om tvist.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna tagit var sitt.

Göteborg den

19/5-08

Förvaltnings AB Göteborgslokaler
Personuppgiftsansvarig


VD

Göteborg den

19/5-08

Framtidens IT-support
Personuppgiftsbiträde PuB


Lars Johansson

Tilläggsavtal till avtal: AVTAL - BASÅTAGANDE
Dnr:

AVTAL MELLAN PERSONUPPGIFTSANSVARIG OCH PERSONUPPGIFTSBITRÄDE

1. Parter

Personuppgiftsansvarig (PuA):

Förvaltnings AB Göteborgslokaler (org.nr 556082-4897) nedan kallad
Box 5265 "Göteborgslokaler"
402 25 Göteborg

Personuppgiftsbiträde (PuB):

Framtidens IT-support
Box 5265
402 25 Göteborg

2. Definitioner

Detta avtal har motsvarande definitioner som återfinns i 3§
personuppgiftslagen(SFS 1998:204) PUL, vilket bland annat innebär att:

med **Personuppgiftsansvarig** avses den som ensam eller tillsammans med
andra bestämmer ändamålen med och medlen för behandling av
personuppgifter.

med **Personuppgiftsbiträde** avses den som behandlar personuppgifter för den
personuppgiftsansvariges räkning.

med **behandling** avses varje åtgärd eller serie av åtgärder som vidtas i fråga om
personuppgifter, vare sig det sker på automatisk väg eller inte.

med **personuppgifter** avses all slags information som direkt eller indirekt kan
hänföras till en fysisk person som är i livet.

3. Bakgrund

Mellan Göteborgslokaler och Personuppgiftsbiträdet har träffats ett ramavtal
(AVTAL – BASÅTAGANDE). De avtalade tjänsterna innebär att
Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter å Göteborgslokalers vägnar i
den omfattning som regleras av träffat ramavtal.

Göteborgslokaler har enligt personuppgiftslagen i egenskap av
personuppgiftsansvarig ansvar för all behandling av personuppgifter som
behandlas enligt det mellan parterna träffade ramavtalet.

Rubricerat avtal har till syfte att uppfylla personuppgiftslagens krav, enligt 30 §
andra stycket, på ett skriftligt avtal om personuppgiftsbitrådets behandling av
personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning.

4. Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter

Personuppgiftsbiträdet skall behandla personuppgifter i enlighet med träffat

ramavtal, Göteborgslokalers instruktioner och med iakttagande av vid var tid gällande lagar och förordningar.

5. Säkerheten vid behandling av personuppgifter

Personuppgiftsbiträdet skall vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter i enlighet med vad som följer av personuppgiftslagen(1998:204). Personuppgiftsbiträdet är skyldig att vidta de säkerhetsåtgärder som avses i 31§ första stycket personuppgiftslagen och som följer av Datainspektionens allmänna råd om säkerhet för personuppgifter.

6. Ansvar

Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att behandling av personuppgifter sker i överensstämmelse med detta avtal. För det fall behandling ej sker i överensstämmelse med detta avtal är Personuppgiftsbiträdet skyldig att utge ersättning för inträffad skada.

7. Upphörande av behandling av personuppgifter

Vid upphörande av Personuppgiftsbitrådets behandling av Göteborgslokalers personuppgifter ska Personuppgiftsbiträdet återlämna alla data som innehåller personuppgifter på samtliga media som den är fixerad på till exempel diskett, band, cd-romskiva osv. Alla data på Personuppgiftsbitrådets egna media skall senast i samband härmed raderas.

8. Tvist

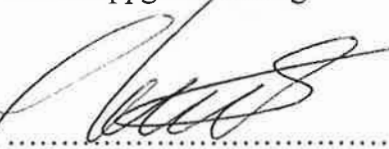
Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal ska avgöras enligt ramavtalets bestämmelse om tvist.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna tagit var sitt.

Göteborg den

19/5-08

Förvaltnings AB Göteborgslokaler
Personuppgiftsansvarig



VD

Göteborg den

19/5-08

Framtidens IT-support
Personuppgiftsbiträde PuB



Lars Johansson



Generell överenskommelse och Avtal

Drift, förvaltning och support – IT-relaterade tjänster



Generell överenskommelse och Avtal

Flik 1 - Bilaga 1: SLA

Flik 2 - Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Flik 3 - Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Flik 4 - Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Flik 5 - Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Flik 6 - Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Flik 7 - Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Flik 8 - Bilaga 8: Change och Release process

Generell Överenskommelse och Avtal

Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll	4
3. Giltighetstid	4
4. Uppsägning av avtalet.....	4
5. Parter.....	4
6. Förändringshantering.....	4
7. Parternas åtagande och ansvar.....	4
Beställaren.....	4
Utföraren	4
8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande.....	5
Ekonomisk Uppföljning	6
SLA och Incidentuppföljning.....	6
Fakturering	6
Kostnader	6
Konflikthantering	7
9. Kvalitet.....	7
Drift	7
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar	7
ITIL	8
Tilläggsbeställningar	8
Projekt och uppdrag	8
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	8
10. Säkerhet	8
11. Katastrofplanering.....	9
12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0).....	9
13. Överenskommelse och underskrift.....	9

- konsekvent utveckla, underhålla och optimera överenskomna tjänster¹ i samråd med beställare för att möta verksamhetens behov och krav på IT-miljön.
- upprätthålla och underhålla Tjänstekatalogen som är definierad i SLA bilaga 1.
- medverka, rekommendera och genomföra behovsanalyser av verksamhetskritiska system i samråd med beställaren.
- utföra de tjänster som beskrivs i överenskommelserna med hög, överenskommen kvalitet och enligt tidplan
- vid behov initiera förändringar i överenskommelsen
- aktivt söka kunskap inom tjänsteområdet och komma med förslag och förbättringar till Beställaren
- rapportera till slutanvändare och Beställare om tjänsten av någon anledning inte kan utföras och skälen till detta
- utse tjänste- och kundansvariga med övergripande ansvar för samarbetet med Beställaren enligt överenskommelsen per verksamhetskritiskt system
- kontinuerligt och skyndsamt rapportera allvarliga avvikelser och incidenter till Beställaren
- kontinuerligt följa upp utförandet av överenskomna åtaganden
- stödja Beställaren med expertkompetens inom ramen för avtalade tjänster
- efter samverkan med Beställaren, genomföra förändringar i tjänsteinnehåll och omfattning enligt fastställd förändringsprocess, som är beskriven i change management, bilaga 8.
- initiera uppföljningsmöten med Beställaren.
- planera, kravställa, estimerar och om beslut är taget även utföra inkomna beställningar av nya tjänster/system

Utföraren ansvarar för att hantera system och tjänster på ett tjänsteorienterat sätt.

Detta innebär att system och tjänster alltid levereras inklusive:

- "Drift" (se kapitel 9)
- All nödvändig hårdvara (nödvändiga inköp av hårdvara görs av Utföraren)
- All nödvändig mjukvara, licenser, "nycklar" eller tillstånd för att använda tjänsten. (om ej annat specificeras).
- Alla avtal mellan Utföraren och dess underleverantörer som hanteras av Utföraren. (om ej annat specificeras)

Undantag från ovan avser bolags specifika avtal på applikationer och system med tillhörande tjänster, licenser, hårdvara och mjukvara².

Utföraren skall kontinuerligt förse Beställaren med de mätvärden³ som säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskommelse, samt om förbättrings-/åtgärds- förslag planerats på tjänsternas leverans.

8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande

Det är Beställaren som har ansvaret för att styra och följa upp parternas åtagande. Om det finns olika uppfattningar om förändringar avseende omfattning eller utförandet av tjänster skall hanteringen enligt rubriken konflikthantering tillämpas.

Frågeställningar, rapporteringsrutiner, nyckeltal osv. beslutas i samverkan mellan Beställare och Utförare och dokumenteras på överenskommen plats.

För att Beställarens åtagande och styrning skall bli effektiv är det av yttersta vikt att planering, uppföljning och åtgärdsanalys kring tjänsterna sker i samverkan mellan Beställare och Utförare.

¹ ITIL Continual Service Improvement

² Dessa avtal och tjänster reglerar som reglerar utförarens ansvar definieras via verksamhetskritiska system och de förvaltningsdokument som upprättas mellan utföraren och systemägaren.

³ De mätvärden som stipuleras i resp. tjänstespecifik verksamhetskritiskt system överenskommelse samt SLA bilagan

Tillkommer gör kostnader för specifika tjänster som har hårdvara och mjukvara förmedlade till beställaren som t.ex. Mailhantering, kommunikationsförbindelser etc.
Se bilaga 6.

Konflikthantering

I första hand ska ev. tvister beträffande tolkningen av överenskommelsen lösas genom dialog mellan Systemägare/ansvarig och Tjänsteansvarig.

Om meningsskiljaktigheter eller andra tvister uppstår under parternas samarbete ska följande eskalering tillämpas enligt nedanstående ordning:

1. Om inte en överenskommelse kan uppnås överförs ärendet till avtalsansvariga hos respektive part.
2. Ärendet eskaleras till IT-ansvariga
3. Ärendet eskaleras till resp.VD.
4. Ärendet eskaleras till den juridiska avdelningen vid Göteborgs Stad

9. Kvalitet

I parternas arbete för att upprätthålla kvalitet, struktur och ISO-standarder, så arbetar utföraren enligt följande principer och metoder.

Drift

Alla tjänster och system levereras med "drift" vilket innebär att nedanstående aktiviteter och komponenter ingår i leveransen:

- Användarsupport
 - Beställningshantering,
 - Access/behörighetshantering,
 - Användarstöd
 - Incidenthantering inkl. informationsspridning om pågående ärenden
 - Problemhantering
- Ändringshantering och driftsättningskoordinering i enighet med utförarens förändringsprocess (ITIL: Change & Release Management)
- Övervakning och vid behov åtgärdsplanering i syfte att:
 - återställa servicenivåer⁴
 - hålla IT-miljön och tjänsten i ett drift- och säkerhetsmässigt gott skick⁵
- Tillsyn och uppföljning av loggar, licensinnehav, mätningar, bandbredd, kapacitetsutnyttjande etc.
- Säkerhetskopiering (backup) avseende system och aktiv utrustning
- SLA-uppföljning via mätning och rapportering

Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar

Utföraren och beställarens avtalsstruktur, dokumentstruktur, leverans samt beställningar sker enligt följande figur:

⁴ Exempelvis byta ut trasiga komponenter eller starta om en tjänst/hårdvara

⁵ Genom t.ex. installation av uppgraderingar i drivrutiner, säkerhetslösningar och/eller operativsystem.

Framtidens IT ansvarar för en tjänst som uppfyller de grundläggande krav som koncernen har avseende säkerhet och integritet på våra webbtjänster där monitorering och scanning skall utföras av Framtidens IT m h a IDS- och IPS-system (7 x 24x365).

Eventuellt tillkommande krav på förhöjd säkerhet (Nivå 2) inom ett eller flera av de tre skyddsområdena sekretess, riktighet eller tillgänglighet ska om tillämpligt, preciseras i överenskommelse för respektive system/tjänsteområde.

All personal hos Utföraren eller dennes underleverantör som kommer i kontakt med Beställarens information ska ha instruerats om sin tystnadsplikt och ska ha undertecknat sekretessförbindelse.

Parterna ingår även ett biträdesavtal som reglerar sekretess och informationshantering.

Mer information och detaljering finns beskrivet i underliggande tjänstebeskrivningar som IT Säkerhet etc.

11.Katastrofplanering

Utföraren ska upprätthålla en infrastruktur som möjliggör drift i händelse av katastrof. Återställningstid och omfattning beskrivs i bilagan "SLA".

Utföraren ska ta fram och underhålla rutiner och processer som säkrar backupernas validitet och garanterar att system/tjänster kan återställas inom det kravställda intervallet.

Rutiner och processer kring katastrofplanering ska kontrolleras årligen och protokoll från denna kontroll ska levereras till Beställaren vid lämpligt kvartalsmöte.

12.Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)

Bilaga 1: SLA

Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

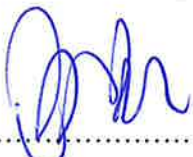
Bilaga 8: Change och Release process

13. Överenskommelse och underskrift

Detta avtal upprättas i två exemplar.

26/5-16

Datum



Robert Hörnquist
VD
Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

31/5-2016

Datum



Michael Pirisanto
VD
Göteborgs Egnahems AB



EGNAHEMSBOLAGET

HJÄRTAT I GÖTEBORG SEDAN 1933

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Göteborgs Egnahems AB

och

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler genom dess enhet
Framtidens IT

2018-08-09



Innehållsförteckning

Personuppgiftsbiträdesavtal

Bilaga 1 Instruktioner för personuppgiftsbehandling

Bilaga 2 Säkerhetsinstruktioner

Förteckning IT-system



PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

Detta personuppgiftsbiträdesavtal ("Avtalet") har denna dag träffats mellan

- 1) Göteborgs Egnahems AB, org.nr 556095-3829, Sankt Jörgens Väg 2, 422 49 Hisings Backa ("Personuppgiftsansvarig"); och
- 2) Förvaltnings AB GöteborgsLokaler genom dess enhet Framtidens IT, org.nr 556082-4897, Åvägen 40, 412 51 Göteborg ("Personuppgiftsbiträdet"),

var för sig benämnd som "Part" och gemensamt "Parterna".

BAKGRUND

- A) Parterna har träffat ett avtal om Generell överenskommelse och "Avtal- Drift, förvaltning och support, IT-relaterade tjänster" ("Huvudavtalet"). Enligt Huvudavtalet ska Personuppgiftsbiträdet tillhandahålla drift, support och förvaltning av IT-stöd samt administrativa tjänster, till vilket Personuppgiftsansvarig lagrar och hanterar information om anställda samt andra parter, såsom leverantörer och kunder. Syftet med behandlingen av personuppgifter är att Huvudavtalet ska kunna fullgöras samt utförande av eventuella tilläggstjänster.
- B) Enligt gällande dataskyddslagstiftning, se punkt 1.1. nedan, ska behandling av personuppgifter utförd av ett Personuppgiftsbiträde för en Personuppgiftsansvarigs räkning regleras i avtal. Med anledning härav har Parterna träffat Avtalet.
- C) Syftet med Avtalet är att tillse att Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning sker i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, myndighetsbeslut och Personuppgiftsansvarigs instruktioner.
- D) Avtalet utgör bilaga till Huvudavtalet. Vid händelse av motstridiga bestämmelser ska Avtalet ges företräde.

1 DEFINITIONER

- 1.1 Begrepp i detta avtal ska ha följande innebörd.

Gällande dataskyddslagstiftning: Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter
rådsdirektiv, införd i svensk rätt genom personuppgiftslagen (1998:204) och personuppgiftsförordningen (1998:1191) samt Europaparlamentets och rådets

förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) med tillhörande genomförandeförfattningar samt praxis och beslut från tillsynsmyndigheter.

Personuppgifter: varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (nedan kallad *en registrerad*), varvid en identifierbar fysisk person är en person som direkt eller indirekt kan identifieras särskilt med hänvisning till en identifierare som ett namn, ett identifikationsnummer, en lokaliseringssuppgift eller online-identifikatorer eller en eller flera faktorer som är specifika för den fysiska personens fysiska, fysiologiska, genetiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

Känsliga personuppgifter: personuppgifter som avslöjar ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse eller medlemskap i fackförening, genetiska uppgifter, biometriska uppgifter, uppgifter om hälsa eller om en fysisk persons sexualliv eller sexuella läggning.

Behandling: åtgärd eller kombination av åtgärder beträffande personuppgifter eller uppsättningar av personuppgifter, oberoende av om de utförs automatiserat eller ej, såsom insamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, bearbetning eller ändring, framtagning, läsning, användning, utlämning genom överföring, spridning eller tillhandahållande på annat sätt, justering eller sammanförande, begränsning, radering eller förstöring.

Personuppgiftsincident: säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats.

Standardavtalsvillkor: villkor för skydd av personuppgifter överförda till tredje land i enlighet med Europeiska kommissionens beslut C(2010)593 av den 5 februari 2010 eller motsvarande villkor som ersätter dessa.

Underbiträde: fysisk eller juridisk person, myndighet eller annat organ som anlitas av Personuppgiftsbiträdet för behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning.

2 BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

- 2.1 Personuppgiftsbiträdet ska utföra all behandling i enlighet med Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning.

- 2.2 Personuppgiftsbiträdet får endast behandla personuppgifter i enlighet med Personuppgiftsansvarigs dokumenterade instruktioner, se bilaga 1. Har Personuppgiftsbiträdet otillräckliga eller felaktiga instruktioner ska denne utan dröjsmål påtala detta för Personuppgiftsansvarig.
- 2.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att behandla personuppgifter för något annat ändamål än vad som framgår av Avtalet eller Huvudavtalet, med mindre än att Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt det i varje enskilt fall.
- 2.4 Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål underrätta Personuppgiftsansvarig om denne anser att behandling av personuppgifter strider mot gällande dataskyddslagstiftning och därefter invänta vidare instruktioner från Personuppgiftsansvarig.

3 PERSONUPPGIFTSANSVARIGS ANSVAR

- 3.1 Personuppgiftsansvarig ska tillhandhålla Personuppgiftsbiträdet dokumenterade instruktioner och övriga anvisningar avseende ändamålet, omfattningen, arten och varaktigheten av behandling av personuppgifter samt kategorier av registrerade i den utsträckning som är nödvändig för att Personuppgiftsbiträdet ska kunna uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Sådana instruktioner framgår av bilaga 1.

4 SÄKERHET OCH SEKRETESS

- 4.1 Personuppgiftsbiträdet ska genom att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder begränsa tillgången till personuppgifterna. Dessa åtgärder ska omfatta minst behörighetsstyrning enligt punkt 4.2 samt åtgärder som anges i bilaga 2.
- 4.2 Personuppgiftsbiträdet ska ge behörighet endast till sådan personal som behöver ha tillgång personuppgifterna för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet samt tillse att sådan personal har erforderlig utbildning och har instruerats att hantera personuppgifterna på ändamålsenligt och säkert sätt. Personal som har tillgång till känsliga personuppgifter ska ges så begränsad behörighet som möjligt.
- 4.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast inom tjugofyra (24) timmar från att det kommit Personuppgiftsbiträdet till kännedom, underrätta Personuppgiftsansvarig om förekomsten av eller risken för en personuppgiftsincident. En sådan underrättelse ska innehålla all nödvändig och tillgänglig information som Personuppgiftsansvarig behöver för att kunna vidta lämpliga åtgärder samt uppfylla sina skyldigheter avseende anmälan av personuppgiftsincident till behörig tillsynsmyndighet, exempelvis men inte

uteslutande uppgifter om omständigheterna kring personuppgiftsincidenten, dess effekter och de korrigerande åtgärder som vidtagits.

- 4.4 Personuppgiftsbiträdet ska behandla personuppgifterna med sekretess. Personer hos Personuppgiftsbiträdet med behörighet att behandla personuppgifterna ska ingå särskild sekretessförbindelse eller upplysas om att tystnadsplikt föreligger enligt lag eller avtal.

5 SAMVERKAN

- 5.1 Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvarigs förfrågan bistå denne i fullgörandet av sina skyldigheter enligt gällande dataskyddslagstiftning, exempelvis men inte uteslutande, i utförandet av konsekvensbedömningar avseende dataskydd, utformningen av lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder, förhandssamråd med behörig tillsynsmyndighet samt medverka till utredning av befarade eller inträffade personuppgiftsincidenter.
- 5.2 Personuppgiftsbiträdet ska tillåta inspektioner från behörig tillsynsmyndighet och därvid ge myndigheten tillgång till lokaler, system och dokumentation för granskning avseende behandlingen. Personuppgiftsbiträdet ska utan dröjsmål informera Personuppgiftsansvarig om eventuella kontakter med behörig tillsynsmyndighet som rör eller kan ha betydelse för behandlingen.
- 5.3 Personuppgiftsbiträdet ska utan oskäligt dröjsmål, dock senast fjorton (14) dagar från Personuppgiftsansvarigs begäran, ge denne tillgång till personuppgifterna som Personuppgiftsbiträdet har i sin besittning samt utföra en begärd ändring, radering, begränsning eller överföring av personuppgifterna. Vid radering ska Personuppgiftsbiträdet radera personuppgifterna på ett sätt som säkerställer att de inte kan återskapas.

6 INSYN OCH UPPFÖLJNING

- 6.1 Personuppgiftsansvarig har rätt att genom uppföljning eller granskning kontrollera Personuppgiftsbitrådets efterlevnad av Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning. Personuppgiftsbiträdet ska härvid ge Personuppgiftsansvarig tillgång till lokaler, utrustning och system för inspektion, samt tillhandahålla erforderliga upplysningar och relevant dokumentation av betydelse för uppföljningen, exempelvis intyg om certifiering. Personuppgiftsansvarig har rätt att genomföra inspektion utan föranmälan.
- 6.2 Vid utövande av sin rätt till insyn får Personuppgiftsansvarig besluta om att ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder ska vidtas av Personuppgiftsbiträdet i syfte att uppnå lämplig säkerhetsnivå eller efterkomma ett

myndighetsbeslut. Personuppgiftsbiträdet är skyldigt att implementera sådan åtgärd.

7 UNDERBITRÄDEN

- 7.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan Personuppgiftsansvarigs skriftliga godkännande rätt att anlita ett underbiträde.
- 7.2 Om Personuppgiftsbiträdet beviljats rätt att anlita ett underbiträde enligt punkt 7.1, ska Personuppgiftsbiträdet tillse att underbiträdet genom undertecknande av avtal åtar sig samma skyldigheter som åligger Personuppgiftsbiträdet enligt Avtalet. Sådant avtal ska godkännas av Personuppgiftsansvarig innan undertecknande.
- 7.3 Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att byta underbiträde utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig. Vid önskemål om byte ska Personuppgiftsbiträdet senast inom trettio (30) dagar innan det planerade bytet inhämta godkännande från Personuppgiftsansvarig.
- 7.4 Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra eller återkalla ett godkännande om denne bedömer att underbiträdet inte kan efterleva/efterlever skyldigheterna enligt Avtalet.
- 7.5 Om underbiträdet inte fullgör sina skyldigheter ska Personuppgiftsbiträdet vara fullt ansvarigt gentemot den Personuppgiftsansvarige för utförandet av underbitrådets skyldigheter.

8 UTLÄMNANDE AV UPPGIFTER

- 8.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utan skriftligt godkännande från Personuppgiftsansvarig, rätt att lämna ut personuppgifter eller annan information om behandlingen till tredje man, annat än då sådant utlämnande krävs enligt lag.
- 8.2 Om begäran om sådant utlämnande framställs av myndighet, en registrerad eller annan tredje part, ska Personuppgiftsbiträdet utan dröjsmål vidarebefordra sådan framställan till Personuppgiftsansvarig.
- 8.3 Om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkänt visst utelämnande, ska Personuppgiftsbiträdet utföra utlämnandet enligt instruktion från Personuppgiftsansvarig.

9 TREDJELANDSÖVERFÖRING

- 9.1 Personuppgiftsbiträdet, och i förekommande fall underbiträden, får endast vidta överföring av personuppgifter till tredje land om Personuppgiftsansvarig skriftligen godkännt överföringen. Om godkännande lämnas ansvarar Personuppgiftsbiträdet för att säkerställa att överföringen sker med upprätthållande av adekvat skyddsnivå enligt gällande dataskyddslagstiftning.
- 9.2 Om överföring till tredje land erfordrar att särskilt avtal baserat på standardavtalsvillkor ingåtts i syfte att upprätthålla adekvat skyddsnivå ska Personuppgiftsbiträdet, oavsett om det är Personuppgiftsbiträdet eller ett underbiträde som ska ingå avtalet, i samband med att godkännande enligt punkt 9.1 inhämtas, presentera sådant avtal baserat på standardavtalsklausuler för Personuppgiftsansvarig. Personuppgiftsansvarig har rätt att förvägra godkännande enligt punkt 9.1 om det särskilda avtalet inte lever upp till adekvat skyddsnivå.

10 KONTAKTPERSONER

- 10.1 För kommunikation rörande Avtalet och dess fullgörande ska respektive Part utse en kontaktperson. Parterna ska skriftligen underrätta varandra om eventuella ändringar av kontaktperson.

Kontaktperson för Personuppgiftsansvarig: Clara Ovemyr (Dataskyddskontakt), 031-707 70 21, clara.ovemyr@egnahemsbolaget.se

Kontaktperson för Personuppgiftsbiträdet: Christer Henriksson (IT-chef), 031-335 02 20, christer.henriksson@framtidensit.se

Personuppgiftsbiträdet ska rapportera inträffad eller befarad personuppgiftsincident till: Personuppgiftsansvarigs Kontaktperson för DSF samt Förvaltnings AB Framtidens dataskyddskoordinator.

11 UPPHÖRANDE AV PERSONUPPGIFTSBEHANDLING

- 11.1 Vid Avtalets upphörande ska alla personuppgifter, inom trettio (30) dagar från Avtalets upphörande, av Personuppgiftsbiträdet återföras eller förstöras enligt Personuppgiftsansvarigs instruktioner. Personuppgiftsbiträdet ska tillse att det inte finns några personuppgifter inklusive kopior kvar i egna system eller lagringsmedia. Om detta inte är möjligt ska Personuppgiftsbiträdet garantera att denne kommer att iaktta sekretess för de överförda personuppgifterna och inte behandla dessa ytterligare.

- 11.2 Personuppgiftsbiträdet ska verka för att störningar i Personuppgiftsansvarigs verksamhet minimeras, vilket inkluderar skyldighet att bistå vid eventuell överflyttning av personuppgifter till annat personuppgiftsbiträde.

12 ERSÄTTNING

- 12.1 Personuppgiftsbiträdet har inte utöver vad som följer av Huvudavtalet, rätt till särskild ersättning för att uppfylla förpliktelser enligt Avtalet eller gällande dataskyddslagstiftning.

13 SKADESTÅND

- 13.1 Personuppgiftsbiträdet ska hålla Personuppgiftsansvarig skadelös avseende sådan skada som uppkommit till följd av behandling av personuppgifter i strid med Avtalet, instruktioner från Personuppgiftsansvarig, myndighetsbeslut eller gällande dataskyddslagstiftning
- 13.2 Personuppgiftsansvarig ska ersätta Personuppgiftsbiträdet avseende sådan skada som orsakats Personuppgiftsbiträdet till följd av Personuppgiftsansvarigs underlåtenhet att tillförsäkra en laglig behandling, Personuppgiftsansvarigs bristfälliga instruktioner, eller andra uttryckliga skyldigheter enligt Avtalet.
- 13.3 Part ska utan oskäligt dröjsmål informera den andra Parten om sådan skadestandsprocess inleds som har anknytning till behandling av personuppgifter enligt Avtalet. Båda Parter är skyldiga att vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadeverkningarna av det inträffade.

14 TILLÄMPLIG LAG OCH TVIST

- 14.1 Avtalet ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt. Tvist med anledning av Avtalet avgörs enligt vad som överenskommits i Huvudavtalet.

15 ÄNDRINGAR

- 15.1 Ändringar av och tillägg till Avtalet ska för att vara bindande vara skriftligen avfattade och behörigen undertecknade av Parterna. Personuppgiftsansvarig har dock rätt att ensidigt ändra, eller utfärda ytterligare, instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och har således rätt att göra ensidiga ändringar av bilagorna 1-2 till Avtalet. Personuppgiftsansvarig ska informera Personuppgiftsbiträdet om ändrade och tillkommande instruktioner.

16 AVTALSTID

- 16.1 Avtalet träder ikraft vid undertecknande av båda Parter och gäller så länge Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning eller till dess Avtalet ersätts av ett annat personuppgiftsbiträdesavtal.

Avtalet har upprättats i två (2) originalexemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

Göteborg den 2018-08-09

GBG-2018-08-14

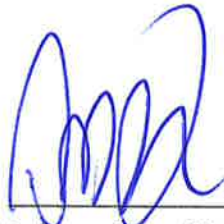
2

Göteborgs Egnahems AB

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler



Mikael Dolietis (VD)



Robert Hörnqvist (VD)

Bilagor:

1. Instruktioner
2. Säkerhetsåtgärder för dataskydd
3. Förteckning IT-system

Bilaga 1 till Personuppgiftsbiträdesavtal - Instruktioner

Denna Bilaga 1 med underbilaga förteckning IT-system innehåller beskrivning samt instruktioner till behandlingen av Personuppgifter som omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet.

Denna Bilaga 1 med underbilaga förteckning IT-system ska anses utgöra en integrerad del av Personuppgiftsbiträdesavtalet

Ändamål Specificera samtliga ändamål för vilka Personuppgifter som kommer Behandlas av Personuppgiftsbiträdet är	Personuppgifterna Behandlas för följande ändamål: - för att fullgöra Huvudavtalet i delar som rör drift, support och administration. Med drift avses normal IT-drift såsom hantering av operativsystem, servrar och databaser, lagring av data samt övervakning och support vid driftsproblem. Med support avses support av applikation där supportpersonal har möjlighet att logga in i applikationen. Med administration avses faktisk registerhantering, t ex uppläggning av nya användare i AD. - Tilläggstjänster såsom utveckling, installationer, assistans vid uppgradering av applikationer, hantering av testmiljöer, assistans vid revisioner och brottsutredningar på uppdrag av Personuppgiftsansvarig
Syfte med behandling	Personuppgifterna Behandlas för att: Fullgöra huvudavtalet samt utförande av eventuella tilläggstjänster
Kategorier av Personuppgifter Specificera kategorier av Personuppgifter som kommer behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Huvudavtalet omfattar drift och support, i vissa fall även administration, av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Kategorier av personuppgifter specificeras i kolumn K och kolumn L i underbilagan.
Förekomst av Känsliga personuppgifter	Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Känsliga uppgifter specificeras i kolumn M i underbilagan.
Allmän beskrivning av tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder*	Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att såväl tekniska miljöer som organisation följer bilaga 2 Säkerhetsåtgärder.
Kategorier av Registrerade Specificera samtliga kategorier av Registrerade vars uppgifter kommer behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Huvudavtalet omfattar drift och support av de system som anges i underbilaga förteckning IT-system som innehåller olika typer av personuppgifter. Specificerad information per system framgår av underbilagan. Kategorier av registrerade specificeras i kolumn J i underbilagan.

Gallringstid Specificera gallringstid avseende när Personuppgifterna som Behandlas av Personuppgiftsbiträdet ska gallras.	Personuppgifterna ska gallras enligt följande: Gallring som ska utföras av Personuppgiftsbiträdet specificeras i underbilaga förteckning IT-system. Uppgifter om hur gallring ska ske specificeras i kolumn I i underbilagan. Övriga data, t ex i ärendehanteringssystem, ska raderas eller överföras till Personuppgiftsansvarig senast 30 dagar efter huvudavtalets upphörande.
Praktisk hantering (lagring, administrering osv) Specificera hur Behandling ska gå till.	Följande Behandlingar omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet: • Huvudavtalet omfattar drift och support av ett antal system som innehåller olika typer av personuppgifter, se underbilaga förteckning IT-system för specificerad information per system. Praktisk hantering specificeras i kolumn G och kolumn H i underbilagan. • När Personuppgiftsbiträdet får kännedom om att konsult eller anställd avslutar anställning hos Personuppgiftsbiträdet ska detta meddelas ansvarig kontaktperson hos Personuppgiftsansvarig omgående. • Personuppgiftsbiträdet ska tillhandahålla ett ärendehanteringssystem för supportärenden. I systemet ska ärenden, med tillhörande bilagor, rensas regelbundet, dock senast 1 år efter avslutat ärende eller vid begäran från Personuppgiftsansvarig. • Personuppgifter ska ej skickas via e-post utan hanteras i ärendehanteringssystemet. Om det i undantagsfall finns behov av att skicka personuppgifter i mail ska mailet krypteras.
Plats för behandling (land) Ange alla länder där personuppgifter kan komma att behandlas av Personuppgiftsbiträdet	Behandling av personuppgifter ska endast ske i EU/EES.

Bilaga 2 till Personuppgiftsbiträdesavtal – Säkerhetsinstruktioner

Denna Bilaga 2 innehåller instruktioner till Personuppgiftsbiträdet och redogör för de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som Personuppgiftsbiträdet ska vidta.

Denna Bilaga 2 ska anses utgöra en integrerad del av Avtalet.

Fysisk säkerhet

Lämpliga och adekvata åtgärder ska vidtas för att säkerställa den fysiska säkerheten av it-utrymmen¹ såsom, men inte begränsat till, skalskydd, tillträdesskydd, brandskydd, skydd mot elavbrott, stöldskydd och skydd mot skadegörelse. De vidtagna åtgärderna ska säkerställa en skyddsnivå som minst motsvarar de skyddsnivåer som anges i bilaga 1 till MSB:s vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen.² Medarbetares och besökares identitet ska säkerställas.

Inventering av datorutrustning och system

Det ska föras en förteckning över datorutrustning och system som används för behandling av personuppgifter. Det ska finnas dokumenterade rutiner för löpande uppdatering av denna förteckning.

Åtkomstskydd

Datorutrustning och portabla lagringsmedier som inte står under uppsikt ska låsas in för att skyddas mot obehörig användning, påverkan och stöld. I annat fall ska personuppgifter krypteras.

Datorer och mobila enheter

Medarbetares datorer ska låsas automatiskt vid inaktivitet och kräva starkt lösenord för upplåsning. Antalet öppna kommunikationsportar i datorerna ska minimeras och brandväggar, antivirusprogram och säkerhetsuppdateringar ska installeras och uppdateras regelbundet. Hårddiskar tillhörande bärbara datorer ska alltid vara krypterade med tillräckligt stark nyckel.

Lagringsminnen tillhörande mobila enheter ska krypteras med tillräckligt stark nyckel. Mobila enheter ska skyddas med ett tillräckligt starkt lösenord och ska låsas med automatik om felaktigt lösenord matas in fler än 10 gånger. Det ska finnas möjlighet att radera personuppgifter från mobila enheter via fjärråtkomst. Behandling av personuppgifter på mobila enheter ska begränsas enligt dokumenterade rutiner. Medarbetare ska inte medges tillstånd att behandla personuppgifter på privata datorer eller mobila enheter.

Autentisering

Inloggning i system ska ske via personlig användaridentitet med lösenord. Lösenord ska vara tillräckligt starka och bytas regelbundet. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska föras ett register över användares inloggning i system. Vid en användares upprepade felaktiga inloggningsförsök i ett system ska användarkontot avaktiveras eller spärras för en definierat tid.

¹ Med it-utrymmen avses samtliga lokaler som är avsedda för it-drift och förvarar it-utrustning.

² MSB, 2013, Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen, ISBN: 978-91-7383-401-8, tillgänglig på <https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/27280.pdf>.

Behörighetsstyrning

Personuppgiftsbiträdet ska se till att de personer som arbetar under dennes överinseende, endast har tillgång till sådana personuppgifter som denne behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Medarbetares åtkomst till personuppgifter ska styras av ett tekniskt system för behörighetskontroll. Medarbetarna ska ges minsta möjliga åtkomst vid behandling av personuppgifter.

Endast medarbetare som behöver tillgång till personuppgifter för sitt arbete ska ges åtkomst. Det ska finnas dokumenterade rutiner för tilldelning och borttagande av behörigheter.

Åtkomstkontroll

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att åtkomst till personuppgifter ska kunna kontrolleras i efterhand genom loggar. Behörighetskontroller ska genomföras regelbundet, minst kvartalsvis, i syfte att upptäcka otillåten eller obehörig tillgång till personuppgifter. Genomförda kontroller ska dokumenteras och redovisas för Personuppgiftsansvarig på begäran.

Servrar

Personuppgiftsbiträdet ska se till att åtkomst till administrativa verktyg och gränssnitt på servrar ska begränsas. Medarbetare som har administrativa rättigheter ska använda starka lösenord. Det ska inte vara tillåtet att överlåta eller dela inloggningsuppgifter med andra personer. Det ska finnas dokumenterade rutiner som säkerställer att viktiga uppdateringar för operativsystem och applikationer installeras omgående.

Nätverkssäkerhet

Personuppgiftsbiträdet ska se till att datanätverk ska skyddas mot externa angrepp och förlust av information. Trådlösa nätverk ska skyddas med kryptering. In- och utgående nätverkstrafik ska filtreras via exempelvis brandväggar. Mjukvara som regelbundet scannar nätverk för malware (t.ex. virus, trojaner, spionprogram och ransomware) ska användas och hållas uppdaterad.

Skydd mot skadlig kod

Personuppgiftsbiträdet ska se till att dokumenterade rutiner finns för att skydda system mot virus, trojaner och andra former av digitala intrång.

Säkerhetskopior

I de fall där Personuppgiftsbiträdet enligt Huvudavtal ansvarar för lagring av data ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att personuppgifter regelbundet överförs till säkerhetskopior. Säkerhetskopiorna ska förvaras avskilt och väl skyddade så att personuppgifter kan återskapas efter en störning. Det ska finnas dokumenterade rutiner för säkerhetskopiering, återläsning av säkerhetskopior och test av återläsning av säkerhetskopior.

Datakommunikation

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att anslutning för extern datakommunikation skyddas med sådan teknisk funktion som säkerställer att uppkopplingen är behörig. Personuppgifter som överförs via datorkommunikation utanför lokaler som kontrolleras av Personuppgiftsbiträdet (t.ex. internet) ska skyddas med kryptering eller annan säkerhetsnivå som överenskommits enligt Avtalet.

Radering

Personuppgiftsbiträdet ska tillse att dokumenterade rutiner finns som säkerställer att Personuppgifter raderas när de inte längre är nödvändiga för ändamålet och att de inte är möjliga att återskapa.

Reparation och service

När reparation och service av datorutrustning utförs av annan än Personuppgiftsbiträdet, ska Personuppgiftsbiträdet säkerställa att relevanta säkerhetsförbindelser träffas med serviceföretaget som reglerar säkerhet och sekretess.

Service via fjärrstyrd datakommunikation får endast ske efter säker elektronisk identifiering av den som utför servicen. Servicepersonal ska ges åtkomst i systemet endast vid servicetillfället. Finns separat kommunikationsingång för service ska den vara stängd när service inte pågår

Rapportering av personuppgiftsincidenter

Rutin för rapportering och uppföljning av personuppgiftsincidenter och andra säkerhetsincidenter ska finnas och följas. Rutinen ska omfatta hur information ska förmedlas, till vem rapportering ska ske och hur information sammanställs. Personuppgiftsincidenten ska följas upp och de brister i organisationen som lett till att personuppgiftsincidenten inträffat ska rättas till. Rutin för att omgående underrätta Personuppgiftsansvarig vid misstanke om eller konstaterad personuppgiftsincident ska finnas. Personuppgiftsbiträdet ska ha förmågan att återställa tillgängligheten och åtkomsten till personuppgifter i rimlig tid vid en inträffad personuppgiftsincident.

Rapportering av funktionsfel och brister

Det ska finnas dokumenterade rutiner för rapportering av fel, säkerhetsmässiga svagheter, brister och ändringsförslag. I rutinen ska det vara fastställt till vem och hur rapportering ska ske.

Driftdokumentation

Dokumentation som beskriver den dagliga driften av system ska vara av tillräcklig kvalitet för att garantera upprätthållandet av tillgängligheten.

Separation

Personuppgifterna ska separeras fysiskt och/eller logiskt från andra personuppgifter.

Ytterligare åtgärder

Personuppgiftsbiträdet ska vidta alla ytterligare tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som krävs enligt gällande dataskyddslagstiftning eller annan författning, beslut från behörig tillsynsmyndighet, gällande administrativ praxis och rättspraxis. Sådana ytterligare åtgärder ska också vidtas om detta krävs på grund av behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt riskerna för registrerades fri- och rättigheter.

Dokumentation av åtgärder

Genomförandet av samtliga säkerhetsåtgärder enligt denna bilaga 2 ska dokumenteras och tillhandahållas Personuppgiftsansvarig på begäran.



Generell överenskommelse och Avtal

Drift, förvaltning och support – IT-relaterade tjänster



Generell överenskommelse och Avtal

Flik 1 - Bilaga 1: SLA

Flik 2 - Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Flik 3 - Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Flik 4 - Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Flik 5 - Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Flik 6 - Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Flik 7 - Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Flik 8 - Bilaga 8: Change och Release process

Flik 9 - Bilaga 9: FDA – Tjänstebeskrivning - SLA

Flik 10 - Bilaga 10: Personuppgiftsbiträdesavtal

Generell Överenskommelse och Avtal

Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
Tidigare Versioner	0.1-0.96	Gamla revisioner	
2015-12-09	0.96-1.5	Revideringar av jurist, gamla versioner etc.	Harry
2016-04-29	1.0	Slutrevision inför beslut	Harry
2017-12-12	1.1	Utkast med kompletteringar	
2017-12-13	1.2	Revidering	Harry R/Lars A
2018-06-18	1.3	Uppdatering bilagor	Harry R

Ingress

Denna överenskommelse beskriver tjänster och överenskommelser mellan Higab AB (Beställare), Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler (Utförare).

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll	4
3. Giltighetstid	4
4. Uppsägning av avtalet.....	4
5. Parter.....	4
6. Förändringshantering.....	4
7. Parternas åtagande och ansvar.....	4
Beställaren.....	4
Utföraren	4
8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande.....	5
Ekonomisk Uppföljning	6
SLA och Incidentuppföljning	6
Fakturering	6
Kostnader.....	6
Konflikthantering	7
9. Kvalitet.....	7
Drift	7
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar	7
ITIL	8
Tilläggsbeställningar	8
Projekt och uppdrag	8
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	8
10. Säkerhet	8
11. Katastrofplanering.....	9
12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0).....	9
13. Överenskommelse och underskrift.....	9

1. Syfte

Syftet med överenskommelsen är att reglera drift, support och förvaltningen av IT-stöd samt administrativa tjänster som utförs av Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler.

2. Innehåll

Denna överenskommelse beskriver övergripande principer som är gemensamma för alla IT-relaterade tjänster, IT-stöd och administrativa tjänster.

Villkor stipulerade i en specifik överenskommelse för ett verksamhetskritiskt system är överordnade detta dokument.

3. Giltighetstid

Denna överenskommelse träder i kraft 2016.

Avtalet gäller i 36 månader och kan sägas upp enligt paragraf 4 innan avtalets utgång, i annat fall förlängs med 36 månader.

4. Uppsägning av avtalet

Avtalet kan sägas upp av båda parterna, uppsägningstiden är på 12 månader från det datum en skriftlig uppsägning mottagits.

5. Parter

Överenskommelsen gäller mellan *Higab AB*, 556104-8587 (Beställare) och Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler, 556082-4897 (Utföraren).

6. Förändringshantering

Förslag på förändringar till detta dokument eller dess bilagor skall lämnas till parterna. Hos utföraren är det Christer Henriksson, hos beställare är det Fredrik Setterberg

7. Parternas åtagande och ansvar

Beställaren

Beställaren kan initiera vilka förändringar och tillägg till denna överenskommelse. Några exempel är bland annat förändring i verksamhetskritiskt system, förändrad lagstiftning och/eller beslut som påverkar förvaltning och drift av gemensamma IT-stöd och administrativa tjänster.

Beställaren åtar sig att:

- informera det egna bolaget om överenskommelsens innehåll
- samverka med Utföraren i avsikt att uppfylla överenskommelsen och dess intentioner
- lista samt prioritera verksamhetskritiska system utifrån verksamheten och upprätta en kontinuitetsplan för densamma.
- utse systemägare för varje verksamhetskritiskt system.
- följa upp Utförarens åtaganden
- vid behov medverka vid framtagande av dokumentationen i de fall då Beställarens kompetens krävs
- följa Göteborgs Stads, koncernens samt klustrets och bolagets styrdokument, föreskrifter och anvisningar beträffande IT-styrning

Utföraren

Utföraren åtar sig att:

- konsekvent utveckla, underhålla och optimera överenskomna tjänster¹ i samråd med beställare för att möta verksamhetens behov och krav på IT-miljön.
- upprätthålla och underhålla Tjänstekatalogen som är definierad i SLA bilaga 1.
- medverka, rekommendera och genomföra behovsanalyser av verksamhetskritiska system i samråd med beställaren.
- utföra de tjänster som beskrivs i överenskommelserna med hög, överenskommen kvalitet och enligt tidplan
- vid behov initiera förändringar i överenskommelsen
- aktivt söka kunskap inom tjänsteområdet och komma med förslag och förbättringar till Beställaren
- rapportera till slutanvändare och Beställare om tjänsten av någon anledning inte kan utföras och skälen till detta
- utse tjänste- och kundansvariga med övergripande ansvar för samarbetet med Beställaren enligt överenskommelsen per verksamhetskritiskt system
- kontinuerligt och skyndsamt rapportera allvarliga avvikelser och incidenter till Beställaren
- kontinuerligt följa upp utförandet av överenskomna åtaganden
- stödja Beställaren med expertkompetens inom ramen för avtalade tjänster
- efter samverkan med Beställaren, genomföra förändringar i tjänsteinnehåll och omfattning enligt fastställd förändringsprocess, som är beskriven i change management, bilaga 8.
- initiera uppföljningsmöten med Beställaren.
- planera, kravställa, estimerar och om beslut är taget även utföra inkomna beställningar av nya tjänster/system

Utföraren ansvarar för att hantera system och tjänster på ett tjänsteorienterat sätt. Detta innebär att system och tjänster alltid levereras inklusive:

- ”Drift” (se kapitel 9)
- All nödvändig hårdvara inkl. persondatorer – PC som tjänst Se bilaga 2.
Inköp av hårdvara genomförs av Utföraren
- All nödvändig mjukvara, licenser, ”nycklar” eller tillstånd för att använda tjänsten. (om ej annat specificeras).
- Alla avtal mellan Utföraren och dess underleverantörer som hanteras av Utföraren. (om ej annat specificeras)

Undantag från ovan avser bolags specifika avtal på applikationer och system med tillhörande tjänster, licenser, hårdvara och mjukvara².

Utföraren skall kontinuerligt förse Beställaren med de mätvärden³ som säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskommelse, samt om förbättrings-/åtgärds- förslag planerats på tjänsternas leverans.

8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande

Det är Beställaren som har ansvaret för att styra och följa upp parternas åtagande. Om det finns olika uppfattningar om förändringar avseende omfattning eller utförandet av tjänster skall hanteringen enligt rubriken konflikthantering tillämpas.

Frageställningar, rapporteringsrutiner, nyckeltal osv. beslutas i samverkan mellan Beställare och Utförare och dokumenteras på överenskommen plats.

¹ ITIL Continual Service Improvement

² Dessa avtal och tjänster reglerar som reglerar utförarens ansvar definieras via verksamhetskritiska system och de förvaltningsdokument som upprättas mellan utföraren och systemägaren.

³ De mätvärden som stipuleras i resp. tjänstespecifik verksamhetskritiskt system överenskommelse samt SLA bilagan

För att Beställarens åtagande och styrning skall bli effektiv är det av yttersta vikt att planering, uppföljning och åtgärdsanalys kring tjänsterna sker i samverkan mellan Beställare och Utförare.

Uppföljningen genomförs på kvartalsvisa möten mellan Beställare och Utförare. (minst 4ggr per år)

Uppföljningsmöten ska innehålla exempelvis:

- Ekonomisk uppföljning (denna sker i enlighet med fastställda prognostillfällen)
- SLA & incidentuppföljning.
- Uppföljning kring ev. beställningar
- Trendanalys baserad på registrerade ärenden (Incidenter, Problem, Förändringar etc.), marknadsinfluenser (Gartner etc.), leverantörer, verksamhetsförändringar (Göteborgs Stad förändringar och politik) och interna projekt och förändringar hos Beställare såväl som Utförare.
- Statistik på årsbasis, 11 månader bakåt per rapporteringstillfälle för trendanalys.
- Förslag på förbättrings-/åtgärds- förslag på tjänster och leveranser.

Ekonomisk Uppföljning

Överenskomna och levererade tjänster rapporteras månadsvis. Rapporten presenterar en sammanställning fördelat på gemensamt beslutade områden. t.ex. tjänster, verksamhetskritiska system etc.

SLA och Incidentuppföljning

Uppföljning sammanställs i en rapport som omfattar hela leveransen och som innehåller:

- Detaljinformation om väsentliga störningar/brister dvs. incidenter som är klassade som "Höga" eller "Brådsande" samt möjliga problem, analyser och utredningar.
- Väsentliga störningar/brister i Tjänst eller verksamhetskritiska system.
- Totala antalet störningar/brister per verksamhetskritiskt system.
- Analyser av incidenter som inkluderar störningar/påverkan på verksamhetskritiska system, incident och problemens orsak, åtgärder samt förbättringsförslag eller behov av ytterligare åtgärder.
- Information om aktiviteter och åtgärder som pågår eller planeras och som kommer att påverka eller störa affärsverksamheten.
- Trender och mönster samt eventuella konsekvenser kopplade till dessa.
- Uppföljning av utestående åtgärder från tidigare avrapportering

Utföraren ansvarar för att vid avvikelser i leverans presentera en tidsatt åtgärdsplan och projektplan för att hantera den avvikelsen.

Fakturerering

All fakturering skall kunna härledas till aktuell överenskommelse eller överenskommen tilläggsbeställning.

Fakturering sker månadsvis enligt överenskommen faktureringsrutin, som är beskriven i pris och kostnad, bilaga 6.

Fördelning av kostnaderna avseende bolagsgemensamma tjänster fastställs enligt särskild fördelningsnyckel och utförs av Utföraren.

Kostnader

Följande parametrar utgör grunden för denna överenskommelse.

Antal:

- Del i gemensam utrustning och applikationer
- DLM/PC som tjänst
- IP adresser
- Användare
- Lagringsutrymme

Tillkommer gör kostnader för tilläggsbeställningar och tjänster.
Se bilaga 6.

Konflikthantering

I första hand ska ev. tvister beträffande tolkningen av överenskommelsen lösas genom dialog mellan Systemägare/ansvarig och Tjänsteansvarig.

Om meningsskiljaktigheter eller andra tvister uppstår under parternas samarbete ska följande eskalering tillämpas enligt nedanstående ordning:

1. Om inte en överenskommelse kan uppnås överförs ärendet till avtalsansvariga hos respektive part.
2. Ärendet eskaleras till IT-ansvariga
3. Ärendet eskaleras till resp. VD.
4. Ärendet eskaleras till den juridiska avdelningen vid Göteborgs Stad

9. Kvalitet

I parternas arbete för att upprätthålla kvalitet, struktur och ISO-standarder, så arbetar utföraren enligt följande principer och metoder.

Drift

Alla tjänster och system levereras med ”drift” vilket innebär att nedanstående aktiviteter och komponenter ingår i leveransen:

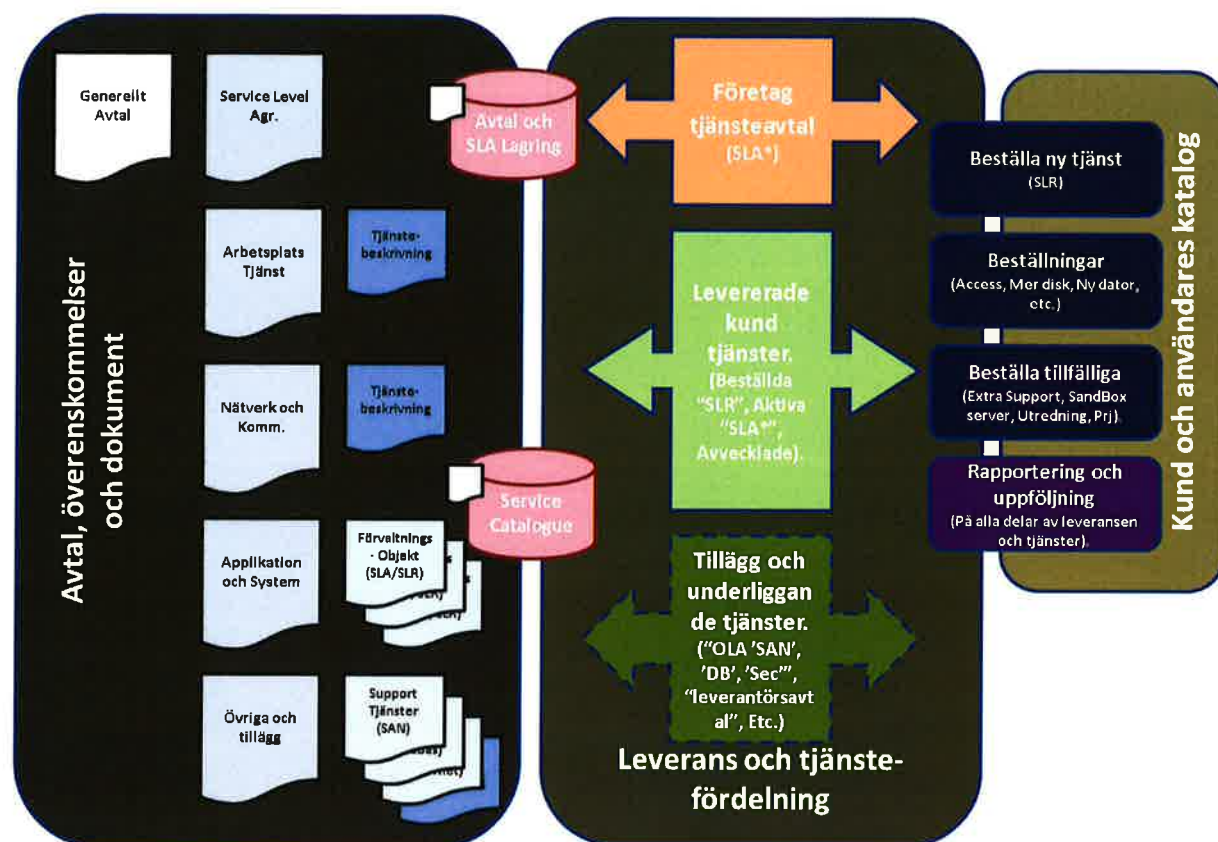
- Användarsupport
 - Beställningshantering,
 - Access/behörighetshantering,
 - Användarstöd
 - Incidenthantering inkl. informationsspridning om pågående ärenden
 - Problemhantering
- Ändringshantering och driftsättningskoordinering i enighet med utförarens förändringsprocess (ITIL: Change & Release Management)
- Övervakning och vid behov åtgärdsplanering i syfte att:
 - återställa servicenivåer⁴
 - hålla IT-miljön och tjänsten i ett drift- och säkerhetsmässigt gott skick⁵
- Tillsyn och uppföljning av loggar, licensinnehav, mätningar, bandbredd, kapacitetsutnyttjande etc.
- Säkerhetskopiering (backup) avseende system och aktiv utrustning
- SLA-uppföljning via mätning och rapportering

Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar

Utföraren och beställarens avtalsstruktur, dokumentstruktur, leverans samt beställningar sker enligt följande figur:

⁴ Exempelvis byta ut trasiga komponenter eller starta om en tjänst/hårdvara

⁵ Genom t ex installation av uppgraderingar i drivrutiner, säkerhetslösningar och/eller operativsystem.



ITIL

Utföraren ska i sitt arbete med förvaltning & drift av gemensamma IT-stöd och administrativa tjänster tillämpa ITIL 3.0.

Tilläggsbeställningar

Förändring av överenskommelser under året hanteras endast genom tilläggsbeställningar och enligt överenskommen process, (Change & Release Management).

Detta är också reglerat i SLA, bilaga 1.

Projekt och uppdrag

Förfrågan om resurser till projektarbete eller genomförande av uppdrag hanteras genom uppdragsbeställningar och i enighet med den överenskomna beställningsprocessen.

Detta är också reglerat i SLA, bilaga 1.

Dokumentationsansvar - Infrastruktur

Utföraren ansvarar för att implementera och upprätthålla system samt dokumentera IT-miljön, (driftdokumentation) för alla överenskomna tjänsteområden.

Exempel på denna dokumentation är övergripande arkitekturkartor, systemkonfigurationer och parametrar, topologikartor, systembeskrivningar och hårdvarukonfigurationer samt information om eventuella beroenden mellan system/tjänster.

10.Säkerhet

Utföraren ansvarar för att Göteborgs Stads gällande styrdokument för säkerhetsområdet i tillämpliga delar uppfylls vid leveransen av IT-tjänsterna.

Grundsäkerhetsnivå (Nivå 1) enligt stadens riktlinjer för informationssäkerhet, som ligger i Författningssamlingen Göteborgs stad, gäller för alla verksamhetskritiska systemen och tjänster.

Framtidens IT ansvarar för tjänster som uppfyller de grundläggande krav som koncernen har avseende säkerhet och integritet på våra webbtjänster där monitorering och scanning skall utföras av Framtidens IT m h a IDS- och IPS-system (7 x 24x365).

Eventuellt tillkommande krav på förhöjd säkerhet (Nivå 2) inom ett eller flera av de tre skyddsområdena sekretess, riktighet eller tillgänglighet ska om tillämpligt, preciseras i överenskommelse för respektive system/tjänsteområde.

All personal hos Utföraren eller dennes underleverantör som kommer i kontakt med Beställarens information ska ha instruerats om sin tystnadsplikt och ska ha undertecknat sekretessförbindelse.

Parterna ingår även ett personbiträdesavtal som reglerar sekretess och informationshantering.

Mer information och detaljering finns beskrivet i underliggande tjänstebeskrivningar som IT Säkerhet etc.

11. Katastrofplanering

Utföraren ska upprätthålla en infrastruktur som möjliggör drift i händelse av katastrof. Återställningstid och omfattning beskrivs i bilaga 1 "SLA".

Utföraren ska ta fram och underhålla rutiner och processer som säkrar backupernas validitet och garanterar att system/tjänster kan återställas inom det kravställda intervallet.

Rutiner och processer kring katastrofplanering ska kontrolleras årligen och protokoll från denna kontroll ska levereras till Beställaren vid lämpligt kvartalsmöte.

12. Bilagor till detta dokument (Avtalsmässigt v1.0)

Bilaga 1: SLA

Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (DLM)

Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande leveranser.

Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Bilaga 8: Change och Release process

Bilaga 9: Framtidens Digitala Arbetsplats

Bilaga 10: Personuppgiftsbiträdesavtal

13. Överenskommelse och underskrift

Detta avtal upprättas i två exemplar.

20/6 2018

Datum Robert Hörnquist
VD
Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

13/8 2018

Datum Lars Björklund
VD
Higab AB

AVTAL MELLAN PERSONUPPGIFTSANSVARIG OCH PERSONUPPGIFTSBITRÄDE

Detta avtal har dagen för undertecknanden ingåtts mellan parterna;

- 1) Higab AB, org. nr 556104-8587, (Personuppgiftsansvarig) och
- 2) Förvaltnings AB Göteborgslokaler, 556082-4897, (Personuppgiftsbiträde);

§ 1 Definitioner

I den mån Personuppgiftslagen (1998:204), (PuL), eller Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (Dataskyddsförordningen), innehåller begrepp som motsvarar de som används i detta avtal ska sådana begrepp tolkas och tillämpas i enlighet med PuL, eller efter den 25 maj 2018, Dataskyddsförordningen.

Detta avtal har motsvarande definitioner som återfinns i 3 § PuL, vilket bland annat innebär att:

- a) med **personuppgiftsansvarig** avses den som ensamt eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen med och medlen för behandlingen av personuppgifter,
- b) med **personuppgiftsbiträde** avses den som behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning,
- c) med **behandling** avses varje åtgärd eller serie av åtgärder som vidtas i fråga om personuppgifter, vare sig det sker på automatisk väg eller inte, t.ex. insamling, registrering, organisering, lagring, bearbetning, ändring, användning, utlämnande, spridning eller annat tillhandahållande av uppgifter, sammanställning, samkörning, blockering, utplåning eller förstöring.
- d) med **personuppgifter** avses all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet.

§ 2 Innehåll och syfte

Detta avtal har upprättats för att uppfylla de krav som framgår av 30 § PuL och artikel 28 i Dataskyddsförordningen.

Mellan den Personuppgiftsansvarige och Personuppgiftsbiträdet har ett avtal avseende tillhandahållande av [namn på avtal med leverantör] ("Tjänsteavtalet") upprättats. Tjänsteavtalet är det avtal som reglerar vad Personuppgiftsbiträdet ska utföra för den Personuppgiftsansvariges räkning. Personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter i den omfattning som krävs för att uppfylla åtagandena enligt Tjänsteavtalet.

Personuppgiftsbiträdet är informerad om att Personuppgiftsansvarig i vissa situationer agerar som Personuppgiftsbiträde för kunders räkning. Vid hantering av personuppgifter kan Personuppgiftsbiträdet i förekommande fall därmed komma att agera som underbiträde. I rollen som underbiträde har Personuppgiftsbiträdet identiska skyldigheter vid hantering av personuppgifter enligt detta avtal och villkoren i detta personuppgiftsbiträdesavtal är gällande även för det fall att Personuppgiftsbiträdet agerar som underbiträde.

§ 3 Ansvar och instruktion

Den Personuppgiftsansvarige har ansvar för all behandling av personuppgifter som sker med anledning av tjänsteavtalet.

Personuppgiftsbiträdet åtar sig att enbart behandla avtalade personuppgifter i enlighet med Tjänsteavtalet och den Personuppgiftsansvariges vid var tid meddelade instruktioner. Personuppgiftsbiträdet får endast behandla personuppgifter på dokumenterade instruktioner från Personuppgiftsansvarige.

Personuppgiftsbiträdet åtar sig vidare att behandla personuppgifterna enligt PuL, eller efter den 25 maj 2018, Dataskyddsförordningen, samt Datainspektionens, eller relevant EU-organs föreskrifter, ställningstaganden och rekommendationer på personuppgiftsområdet, nedan gemensamt benämnda "Tillämplig lag".

Personuppgiftsbiträdet får inte överföra några personuppgifter till land utanför EU/EES-området eller till land som inte omfattas av undantagen till förbud mot överföring till tredje land enligt PuL eller Personuppgiftsförordningen (1998:1191) samt, för överföringar som äger rum efter den 25 maj 2018, Dataskyddsförordningen, utan att ha den Personuppgiftsansvariges skriftliga samtycke i förväg och ha säkerställt att sådan överföring sker i överensstämmelse med tillämplig lag.

För de fall Personuppgiftsbiträdet misstänker alternativt upptäcker säkerhetsöverträdelse så som obehörig åtkomst, förstörelse, ändring eller liknande av personuppgifter, eller om Personuppgiftsbiträdet av någon annan anledning inte kan uppfylla åtaganden i detta personuppgiftsbiträdesavtal, ska Personuppgiftsbiträdet omedelbart undersöka incidenten och vidta lämpliga åtgärder för att läka incidenten och förhindra upprepning, och tillhandahålla Personuppgiftsansvarig en beskrivning av incidenten.

Beskrivning av incidenten ska åtminstone:

1. Beskriva personuppgiftsincidentens art inbegripet, om så möjligt, de kategorier av och det ungefärliga antalet registrerade som berörs samt de kategorier av och det ungefärliga antalet personuppgifter som berörs,
2. Förmedla namnet på och kontaktuppgifterna för dataskyddsombudet eller andra kontaktpunkter där mer information kan erhållas,
3. Beskriva de sannolika konsekvenserna av personuppgiftsincidenten, och
4. Beskriva de åtgärder som den personuppgiftsansvarige har vidtagit eller föreslagit för att åtgärda personuppgiftsincidenten, inbegripet, när så är lämpligt, åtgärder för att mildra dess potentiella effekter.

Personuppgiftsbiträdet ska informera Personuppgiftsansvarige om Personuppgiftsbiträdet får kännedom om att personuppgifter behandlats i strid med Personuppgiftsansvariges instruktioner eller detta personuppgiftsbiträdesavtal.

Om en typ av behandling, särskilt med användning av ny teknik och med beaktande av dess art, omfattning, sammanhang och ändamål, sannolikt leder till en hög risk för fysiska personers rättigheter och friheter ska Personuppgiftsbiträdet före behandlingen utföra vara Personuppgiftsansvarig behjälplig vid en bedömning av den planerade behandlingens konsekvenser för skyddet av personuppgifter. En enda bedömning kan omfatta en serie liknande behandlingar som medför liknande höga risker.

§ 4 Säkerhet och sekretess

Personuppgiftsbiträdet ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas. Åtgärderna ska åstadkomma en säkerhetsnivå som åtminstone överensstämmer med Tillämplig lag och är lämplig med beaktande av:

- a) De tekniska möjligheter som finns,
- b) Vad det skulle kosta att genomföra åtgärderna,
- c) De särskilda risker som finns med behandlingen av personuppgifterna och
- d) Hur pass känsliga de behandlade personuppgifterna är

Avtalade åtgärder, vilka uppfyller denna punkt, ska åstadkomma en säkerhetsnivå som Personuppgiftsansvarig efter samråd med personuppgiftsombudet/dataskyddsombudet bedömer lämplig.

Med beaktande av den senaste utvecklingen, genomförandekostnaderna och behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt riskerna, av varierande sannolikhetsgrad och allvar för fysiska personers rättigheter och friheter, ska Personuppgiftsbiträdet vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till risken, inbegripet, när det är lämpligt

- a) pseudonymisering och kryptering av personuppgifter
- b) förmågan att fortlöpande säkerställa konfidentialitet, integritet, tillgänglighet och motståndskraft hos behandlingssystemen och tjänsterna
- c) förmågan att återställa tillgängligheten och tillgången till personuppgifter i rimlig tid vid en fysisk eller teknisk incident
- d) ett förfarande för att regelbundet testa, undersöka och utvärdera effektiviteten hos de tekniska och organisatoriska åtgärder som ska säkerställa behandlingens säkerhet

Vid bedömningen av lämplig säkerhetsnivå ska särskild hänsyn tas till de risker som behandlingen medför, i synnerhet från oavsiktlig eller olaglig förstörelse, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförs, lagrats eller på annat sätt behandlats.

Personuppgiftsbiträdet ska säkerställa att behörighetsstyrningen är korrekt och att konfidentialitet iakttas.

Personuppgiftsbiträdet ska vidta de åtgärder som erfordras för att säkerställa att den mottagna informationen endast delges de personer inom den egna organisationen som berörs av ändamålet med Tjänsteavtalet. Personuppgiftsbiträdet ska tillse att samtliga anställda, konsulter, underleverantörer och övriga som Personuppgiftsbiträdet svarar för och som behandlar personuppgifterna är bundna av ett erforderligt sekretessåtagande samt att de är informerade om hur behandling av personuppgifterna får ske. Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att de personer som har åtkomst till personuppgifterna är informerade och hur de får behandla personuppgifterna i enlighet med instruktioner från Personuppgiftsansvarig.

§ 5 Revision och besök

Personuppgiftsansvarige äger rätt att själv eller genom tredje man, genomföra revision gentemot Personuppgiftsbiträdet eller på annat sätt kontrollera att Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter följer detta personuppgiftsbiträdesavtal. Vid sådan revision eller kontroll ska Personuppgiftsbiträdet ge Personuppgiftsansvarige den assistans som behövs för genomförande av revision.

Personuppgiftsbiträdet ska på begäran av Personuppgiftsansvarige tillhandahålla all tillgänglig information avseende behandlingen av personuppgifter för att Personuppgiftsansvarige ska kunna uppfylla sina skyldigheter som personuppgiftsansvarig enligt Tillämplig lag.

För de fall registrerade personer, Datainspektionen eller annan tredje man begär information från Personuppgiftsansvarige eller Personuppgiftsbiträdet rörande behandlingen av personuppgifter ska Parterna samverka och utbyta information i nödvändig utsträckning. Ingen part får lämna ut personuppgifter eller information om behandlingen av personuppgifter utan medgivande i förväg från motparten utom för det fall föreläggande finns därom från relevant myndighet eller om part är nödgad därtill enligt tvingande lagstiftning.

Personuppgiftsbiträdet ska vara Personuppgiftsansvarig behjälplig genom lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder, så att Personuppgiftsansvarig kan fullgöra sin skyldighet avseende de registrerades rättigheter i enlighet med kapitel III i Dataskyddsförordningen.

§ 6 Underbiträden

I den mån Personuppgiftsbiträdet anlitar underbiträden, ska dessa i förväg godkännas av Personuppgiftsansvarig om inte annat skriftligen avtalats mellan Parterna.

Om Personuppgiftsbiträdet anlitar underbiträde enligt villkoren i Tjänsteavtalet, har Personuppgiftsbiträdet mandat och skyldighet att ingå särskilt personuppgiftsbiträdesavtal med sådant underbiträde vad avser underbitrådets behandling av

personuppgifter. I sådant avtal ska föreskrivas att underbiträdet har motsvarande skyldigheter som Personuppgiftsbiträdet har enligt detta personuppgiftsbiträdesavtal.

Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvariges begäran tillhandahålla kopia av de delar av Personuppgiftsbiträdets avtal med underbiträde som krävs för att utvisa att Personuppgiftsbiträdet uppfyllt sina åtaganden enligt detta personuppgiftsbiträdesavtal.

Personuppgiftsbiträdet ska vid var tid föra en korrekt och uppdaterad lista utvisande vilka underbiträden som anlitats för behandlingen av personuppgifter och var dessa är geografiskt belägna. Personuppgiftsbiträdet ska vidare på Personuppgiftsansvariges begäran utan dröjsmål tillhandahålla kontaktuppgifter till de underbiträden som behandlar personuppgifter.

Personuppgiftsbiträdet ska informera den Personuppgiftsansvarige om eventuella planer på att anlita nya underbiträden eller ersätta underbiträden, så att den Personuppgiftsansvarige har möjlighet att göra invändningar mot sådana förändringar. För de fall det finns rimligt fog för invändningen har Personuppgiftsansvarige rätt att med bindande verkan motsätta sig anlitandet av visst nytt underbiträde.

§ 7 Skadelöshet

Personuppgiftsbiträdet ska hålla Personuppgiftsansvarig skadelöst i händelse av att Personuppgiftsansvarig åsamkas skada som är hänförlig till Personuppgiftsbiträdets behandling av personuppgifter i strid med detta personuppgiftsbiträdesavtal, instruktion från Personuppgiftsansvarig eller Tjänsteavtalet.

§ 8 Upphörande av behandling av personuppgifter

Personuppgiftsbiträdet ska beroende på vad Personuppgiftsansvarig väljer, omgående radera eller återlämna all data som innehåller personuppgifter på samtliga media som den är fixerad på efter att uppdraget enligt detta personuppgiftsbiträdesavtal avslutats samt radera befintliga kopior.

§ 9 Överlåtelse

Överlåtelse av detta personuppgiftsbiträdesavtal får ske i enlighet med bestämmelserna för överlåtelse i Tjänsteavtalet och endast i samband med överlåtelse av Tjänsteavtalet.

§ 10 Avtalstid och ändringar

Detta personuppgiftsbiträdesavtal träder i kraft när det undertecknats av båda Parter och gäller därefter mellan Parterna så länge Personuppgiftsbiträdet behandlar Personuppgifter för den Personuppgiftsansvarige i enlighet med Tjänsteavtalet. Detta personuppgiftsbiträdesavtal upphör automatiskt att gälla utan föregående uppsägning när Tjänsteavtalet upphör att gälla.

Ändringar och tillägg till detta avtal ska, för att vara giltiga, göras skriftligen och undertecknas av båda Parter. Sådana ändringar och tillägg till avtalet träder i kraft 30 dagar efter båda Parter undertecknande om inget annat är överenskommet. Denna punkt förhindrar inte att Personuppgiftsansvarig kan ändra eller utfärda ytterligare instruktioner i enlighet med vad som framgår av detta avtal.

§ 11 Tvist och tillämplig lag

Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal ska avgöras enligt svensk lag och Tjänsteavtalets bestämmelse om tvist.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna tagit var sitt.

Higab AB

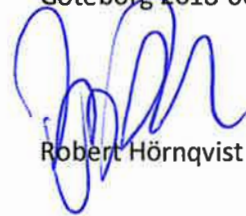
Göteborg 2018-06-⁰⁸⁻¹³



Lars Björklund

GöteborgsLokaler AB

Göteborg 2018-06-²⁰



Robert Hörnqvist

AVTAL OM IT-SUPPORT
KONCERNGEMENSAMMA TJÄNSTER

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler orgnr. 556082-4897, skall lämna IT-support avseende koncerngemensamma tjänster till Göteborgs Stads Parkeringsaktiebolag org.nr. 556119-4878.

Avtalstid: 2013-07-01—2013-12-31.

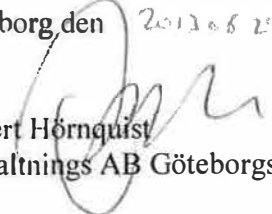
Kostnader enligt Förvaltnings AB Framtiden modell för kostnadsfördelning av gemensamma kostnader.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna erhållit var sitt.

Göteborg den 2013-08-29


Maria Stenström
Göteborgs Stads Parkeringsaktiebolag

Göteborg den 2013-08-29


Robert Hörnquist
Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

Generell Överenskommelse och Avtal

Drift förvaltning och support – IT-relaterade tjänster

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
Tidigare Versioner	0.1-0.96		
2015-03-24	0.97	Revidering	Harry, Lars, Christer
2015-03-25	0.98	Revidering	Harry R (Sara)
2015-03-30	0.99	Revidering	Harry R.(Alla)
2015-04-01	0.99a	”	”
2015-04-07	1.0	”	”
2015-04-08	1.0 (- utkast)	Färdigställande av dokument	Harry, Jan
2015-04-15	1.1	Slut revision	Harry, Glenn
2015-11-16	1.2	Revidering	Glenn
2015-11-30	1.3	Revidering	Harry
2015-12-04	1.4	Revidering Jurist	Harry och Joel

Ingress

Denna överenskommelse beskriver tjänster och överenskommelser mellan Älvstranden Utveckling AB, Framtidens IT, Förvaltnings AB Göteborgs Lokaler.

CH
878

Innehåll

Versionshantering.....	2
1. Syfte.....	4
2. Innehåll	4
3. Giltighetstid	4
4. Uppsägning av avtalet.....	4
5. Parter	4
6. Förändringshantering.....	4
7. Parternas åtagande och ansvar.....	4
Beställaren.....	4
Utföraren	4
8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande	5
Ekonomisk Uppföljning.....	6
SLA och Incidentuppföljning	6
Fakturering.....	6
Kostnader.....	6
Konflikthantering	7
9. Kvalitet.....	7
Drift.....	7
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar	7
ITIL	8
Tilläggsbeställningar	8
Projekt och uppdrag	8
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	8
10. Säkerhet	8
11. Katastrofplanering.....	9
12. Bilagor till detta dokument	9
13. Överenskommelse och underskrift.....	9

3(5)
CH
SB

1. Syfte

Syftet med överenskommelsen är att reglera drift, support och förvaltningen av IT-stöd samt administrativa tjänster som utförs av Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler.

2. Innehåll

Denna överenskommelse beskriver övergripande principer som är gemensamma för alla IT-relaterade tjänster, IT-stöd och administrativa tjänster.

Villkor stipulerade i en specifik överenskommelse för ett verksamhetskritiskt system är överordnade detta dokument.

3. Giltighetstid

Denna överenskommelse träder i kraft 2016-01-01.

Avtalet gäller i 36 månader och kan sägas upp enligt paragraf 4 innan avtalets utgång, i annat fall förlängs med 36 månader.

4. Uppsägning av avtalet

Avtalet kan sägas upp av båda parterna, uppsägningstiden är på 12 månader från det datum en skriftlig uppsägning mottagits.

5. Parter

Överenskommelsen gäller mellan Älvstranden Utveckling AB, **Orgnummer** (Beställare) och Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler, **Orgnummer** (Utföraren).

556659-7112 8A

6. Förändringshantering

Förslag på förändringar till detta dokument eller dess bilagor skall lämnas till parterna. Hos utföraren är det **Christer Henriksson**, hos beställare är det **Sara Anderberg**

7. Parternas åtagande och ansvar

Beställaren

Beställaren kan initiera vilka förändringar och tillägg som helst till denna överenskommelse. Några exempel är bland annat förändring i verksamhetskritiskt system, förändrad lagstiftning och/eller beslut som påverkar förvaltning och drift av gemensamma IT-stöd och administrativa tjänster.

Beställaren åtar sig att:

- informera det egna bolaget om överenskommelsens innehåll
- samverka med Utföraren i avsikt att uppfylla överenskommelsen och dess intentioner
- lista samt prioritera verksamhetskritiska system utifrån verksamheten och upprätta en kontinuitetsplan för densamma.
- utse systemägare för varje verksamhetskritiskt system.
- följa upp Utförarens åtaganden
- vid behov medverka vid framtagande av dokumentationen i de fall då Beställarens kompetens krävs
- följa Göteborgs Stads, koncernens samt klustrets och bolagets styrdokument, föreskrifter och anvisningar beträffande IT-styrning

Utföraren

Utföraren åtar sig att:

CH
SA

- konsekvent utveckla, underhålla och optimera överenskomna tjänster¹ i samråd med beställare för att möta verksamhetens behov och krav på IT-miljön.
- upprätthålla och underhålla Tjänstekatalogen som är definierad i SLA bilaga 1.
- medverka, rekommendera och genomföra behovsanalyser av verksamhetskritiska system i samråd med beställaren.
- utföra de tjänster som beskrivs i överenskommelserna med hög, överenskommen kvalitet och enligt tidplan
- vid behov initiera förändringar i överenskommelsen
- aktivt söka kunskap inom tjänsteområdet och komma med förslag och förbättringar till Beställaren
- rapportera till slutanvändare och Beställare om tjänsten av någon anledning inte kan utföras och skälen till detta
- utse tjänste- och kundansvariga med övergripande ansvar för samarbetet med Beställaren enligt överenskommelsen per verksamhetskritiskt system
- kontinuerligt och skyndsamt rapportera allvarliga avvikelser och incidenter till Beställaren
- kontinuerligt följa upp utförandet av överenskomna åtaganden
- stödja Beställaren med expertkompetens inom ramen för avtalade tjänster
- efter samverkan med Beställaren, genomföra förändringar i tjänsteinnehåll och omfattning enligt fastställd förändringsprocess, som är beskriven i change management, bilaga 8.
- initiera uppföljningsmöten med Beställaren.
- planera, kravställa, estimerar och om beslut är taget även utföra inkomna beställningar av nya tjänster/system

Utföraren ansvarar för att hantera system och tjänster på ett tjänsteorienterat sätt.

Detta innebär att system och tjänster alltid levereras inklusive:

- "Drift" (se kapitel 9)
- All nödvändig hårdvara (nödvändiga inköp av hårdvara görs av Utföraren)
- All nödvändig mjukvara, licenser, "nycklar" eller tillstånd för att använda tjänsten. (om ej annat specificeras).
- Alla avtal mellan Utföraren och dess underleverantörer som hanteras av Utföraren. (om ej annat specificeras)

Undantag från ovan avser bolags specifika avtal på applikationer och system med tillhörande tjänster, licenser, hårdvara och mjukvara².

Utföraren skall kontinuerligt förse Beställaren med de måtvärden³ som säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskommelse, samt om förbättrings-/åtgärds- förslag planerats på tjänsternas leverans.

8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande

Det är Beställaren som har ansvaret för att styra och följa upp parternas åtagande. Om det finns olika uppfattningar om förändringar avseende omfattning eller utförandet av tjänster skall hanteringen enligt rubriken konflikthantering tillämpas.

Frågeställningar, rapporteringsrutiner, nyckeltal osv. beslutas i samverkan mellan Beställare och Utförare och dokumenteras på överenskommen plats.

För att Beställarens åtagande och styrning skall bli effektiv är det av yttersta vikt att planering, uppföljning och åtgärdsanalys kring tjänsterna sker i samverkan mellan Beställare och Utförare.

¹ ITIL Continual Service Improvement

² Dessa avtal och tjänster reglerar som reglerar utförarens ansvar definieras via verksamhetskritiska system och de förvaltningsdokument som upprättas mellan utföraren och systemägaren.

³ De måtvärden som stipuleras i resp. tjänstespecifik verksamhetskritiskt system överenskommelse samt SLA bilagan

CH 50
5(9)

Uppföljningen genomförs på kvartalsvisa möten mellan Beställare och Utförare. (minst 4ggr per år)

Uppföljningsmöten ska innehålla exempelvis:

- Ekonomisk uppföljning (denna sker i enlighet med fastställda prognostillfällen)
- SLA & incidentuppföljning.
- Uppföljning kring ev. beställningar
- Trendanalys baserad på registrerade ärenden (Incidenter, Problem, Förändringar etc.), marknadsinfluenser (Gartner etc.), leverantörer, verksamhetsförändringar (Göteborgs Stad förändringar och politik) och interna projekt och förändringar hos Beställare såväl som Utförare.
- Statistik på årsbasis, 11 månader bakåt per rapporteringstillfälle för trendanalys.
- Förslag på förbättrings-/åtgärds- förslag på tjänster och leveranser.

Ekonomisk Uppföljning

Överenskomna och levererade tjänster följs upp på kvartalsvisa möten och rapporteras månadsvis. Rapporten presenterar en sammanställning fördelat på gemensamt beslutade områden. t.ex. tjänster, verksamhetskritiska system etc.

SLA och Incidentuppföljning

Uppföljning sammanställs i en rapport som omfattar hela leveransen och som innehåller:

- Detaljinformation om väsentliga störningar/brister dvs. incidenter som är klassade som "Höga" eller "Brådsande" samt möjliga problem, analyser och utredningar.
- Väsentliga störningar/brister i Tjänst eller verksamhetskritiska system.
- Totala antalet störningar/brister per verksamhetskritiskt system.
- Analyser av incidenter som inkluderar störningar/påverkan på verksamhetskritiska system, incident och problemens orsak, åtgärder samt förbättringsförslag eller behov av ytterligare åtgärder.
- Information om aktiviteter och åtgärder som pågår eller planeras och som kommer att påverka eller störa affärsverksamheten.
- Trender och mönster samt eventuella konsekvenser kopplade till dessa.
- Uppföljning av utestående åtgärder från tidigare avrapportering

Utföraren ansvarar för att vid avvikelser i leverans presentera en tidsatt åtgärdsplan och projektplan för att hantera den avvikelser.

Fakturerings

All fakturerings skall kunna härledas till aktuell överenskommelse eller överenskommen tilläggsbeställning.

Fakturerings sker månadsvis enligt överenskommen faktureringsrutin, som är beskriven i pris och kostnad, bilaga 6.

Fördelning av kostnaderna avseende bolagsgemensamma tjänster fastställs enligt särskild fördelningsnyckel och utförs av Utföraren.

Kostnader

Följande kostnadsparametrar utgör detta avtal och tillhörande SLA:

Antal:

- Del i gemensam utrustning och applikationer
- IP adresser
- Användare
- Lagringsutrymme

CA
6 (9)

Tillkommer gör kostnader för specifika tjänster som har hårdvara och mjukvara förmedlade till beställaren som t.ex. Mailhantering, kommunikationsförbindelser etc.
Se bilaga 6.

Konflikthantering

I första hand ska ev. tvister beträffande tolkningen av överenskommelsen lösas genom dialog mellan Systemägare/ansvarig och Tjänsteansvarig.

Om meningsskiljaktigheter eller andra tvister uppstår under parternas samarbete ska följande eskalering tillämpas enligt nedanstående ordning:

1. Om inte en överenskommelse kan uppnås överförs ärendet till avtalsansvariga hos respektive part.
2. Ärendet eskaleras till IT-ansvariga
3. Ärendet eskaleras till resp.VD.
4. Ärendet eskaleras till den juridiska avdelningen vid Göteborgs Stad

9. Kvalitet

I parternas arbete för att upprätthålla kvalitet, struktur och ISO-standarder, så arbetar utföraren enligt följande principer och metoder.

Drift

Alla tjänster och system levereras med "drift" vilket innebär att nedanstående aktiviteter och komponenter ingår i leveransen:

- Användarsupport
 - Beställningshantering,
 - Access/behörighetshantering,
 - Användarstöd
 - Incidenthantering inkl. informationsspridning om pågående ärenden
 - Problemhantering
- Ändringshantering och driftsättningskoordinering i enighet med utförarens förändringsprocess (ITIL: Change & Release Management)
- Övervakning och vid behov åtgärdsplanering i syfte att:
 - återställa servicenivåer⁴
 - hålla IT-miljön och tjänsten i ett drift- och säkerhetsmässigt gott skick⁵
- Tillsyn och uppföljning av loggar, licensinnehav, mätningar, bandbredd, kapacitetsutnyttjande etc.
- Säkerhetskopiering (backup) avseende system och aktiv utrustning
- SLA-uppföljning via mätning och rapportering

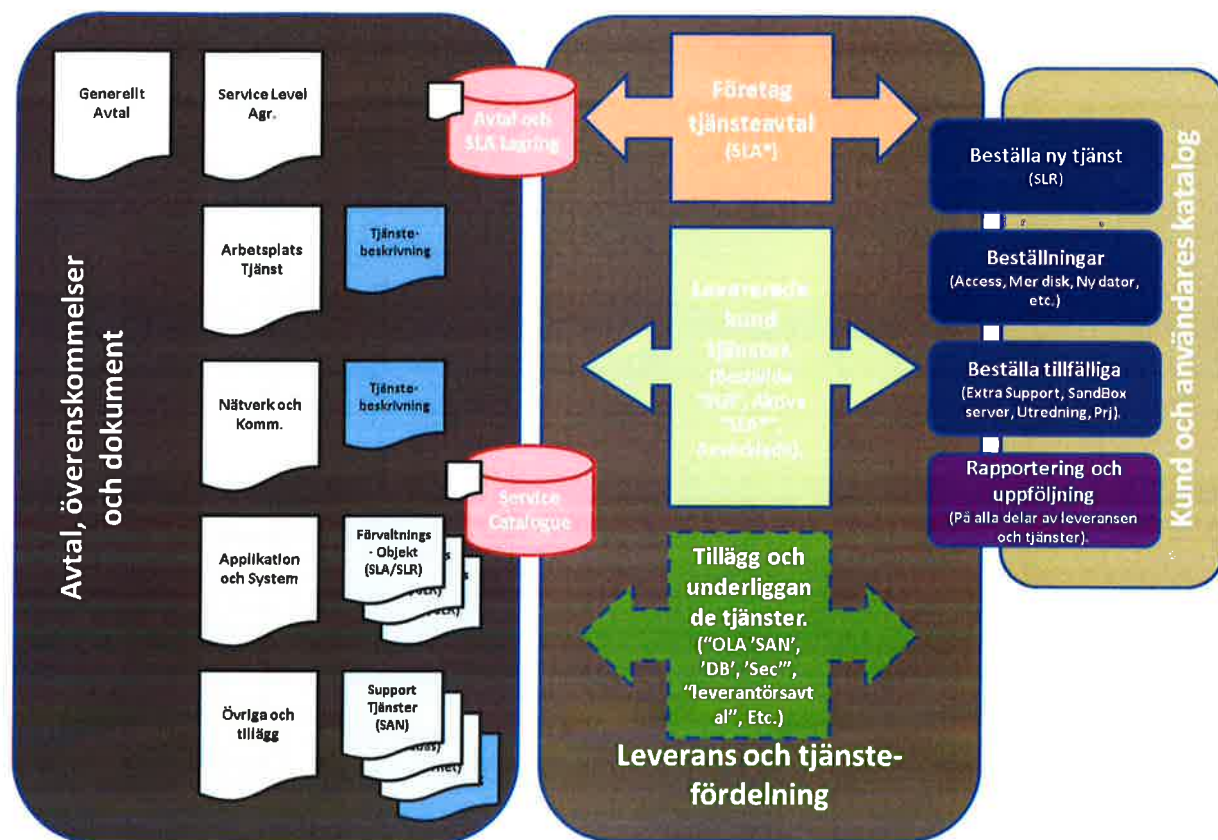
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar

Utföraren och beställarens avtalsstruktur, dokumentstruktur, leverans samt beställningar sker enligt följande figur:

⁴ Exempelvis byta ut trasiga komponenter eller starta om en tjänst/hårdvara

⁵ Genom t ex installation av uppgraderingar i drivrutiner, säkerhetslösningar och/eller operativsystem.

CH
88
7(9)



ITIL

Utföraren ska i sitt arbete med förvaltning & drift av gemensamma IT-stöd och administrativa tjänster tillämpa ITIL 3.0.

Tilläggsbeställningar

Förändring av överenskommelser under året hanteras endast genom tilläggsbeställningar och enligt överenskommen process, (Change & Release Management).

Detta är också reglerat i SLA, bilaga 1.

Projekt och uppdrag

Förfrågan om resurser till projektarbete eller genomförande av uppdrag hanteras genom uppdragsbeställningar och i enighet med den överenskomna beställningsprocessen.

Detta är också reglerat i SLA, bilaga 1.

Dokumentationsansvar - Infrastruktur

Utföraren ansvarar för att implementera och upprätthålla system samt dokumentera IT-miljön, (driftdokumentation) för alla överenskomna tjänsteområden.

Exempel på denna dokumentation är övergripande arkitekturkartor, systemkonfigurationer och parametrar, topologikartor, systembeskrivningar och hårdvarukonfigurationer samt information om eventuella beroenden mellan system/tjänster.

10.Säkerhet

Utföraren ansvarar för att Göteborgs Stads gällande styrdokument för säkerhetsområdet i tillämpliga delar uppfylls vid leveransen av IT-tjänsterna.

Grundsäkerhetsnivå (Nivå 1) enligt stadens riktlinjer för informationssäkerhet, som ligger i Författningssamlingen Göteborgs stad, gäller för alla verksamhetskritiska systemen och tjänster.

Framtidens IT ansvarar för en tjänst som uppfyller de grundläggande krav som koncernen har avseende säkerhet och integritet på våra webbtjänster där monitorering och scanning skall utföras av Framtidens IT m h a IDS- och IPS-system (7 x 24x365).

Eventuellt tillkommande krav på förhöjd säkerhet (Nivå 2) inom ett eller flera av de tre skyddsområdena sekretess, riktighet eller tillgänglighet ska om tillämpligt, preciseras i överenskommelse för respektive system/tjänsteområde.

All personal hos Utföraren eller dennes underleverantör som kommer i kontakt med Beställarens information ska ha instruerats om sin tystnadsplikt och ska ha undertecknat sekretessförbindelse.

Parterna ingår även ett biträdesavtal som reglerar sekretess och informationshantering.

Mer information och detaljering finns beskrivet i underliggande tjänstebeskrivningar som IT Säkerhet etc.

11. Katastrofplanering

Utföraren ska upprätthålla en infrastruktur som möjliggör drift i händelse av katastrof. Återställningstid och omfattning beskrivs i bilagan "SLA".

Utföraren ska ta fram och underhålla rutiner och processer som säkrar backupernas validitet och garanterar att system/tjänster kan återställas inom det kravställda intervallet.

Rutiner och processer kring katastrofplanering ska kontrolleras årligen och protokoll från denna kontroll ska levereras till Beställaren vid lämpligt kvartalsmöte.

12. Bilagor till detta dokument

Bilaga 1: SLA

Bilaga 2: Framtidens Arbetsplatstjänst (Interim och Utkast)

Bilaga 3: Nätverk och kommunikation (LAN och WAN)

Bilaga 4: Verksamhetskritiska system (System och Applikationer)

Bilaga 5: Övriga, Tillägg och underliggande tjänster.

Bilaga 6: Pris och kostnadsfördelning

Bilaga 7: Process- och Rutindokumentförteckning.

Bilaga 8: Change och Release process

13. Överenskommelse och underskrift

Detta avtal upprättas i två exemplar.

Ort och datum *Göteborg 7 december 2015*

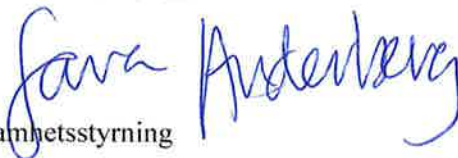
FRAMTIDENS IT, FÖRVALTNINGS AB GÖTEBORGSLOKALER

Christer Henriksson
IT-chef



ÄLVSTRANDEN UTVECKLING AB

Sara Anderberg
Chef Strategisk Verksamhetsstyrning



CH
9/9

Diarienummer 0479/18

Personuppgiftsbiträdesavtal mellan Älvstranden Utveckling AB och Förvaltnings AB Göteborgslokaler

2018-05-07

Innehåll

Innehåll.....	2
1. Definitioner	3
2. Inledning och syfte	3
3. Ansvar och instruktion för personuppgiftsbehandling	4
4. Samarbete	4
5. Sekretess.....	5
6. Säkerhet	6
7. Revision	7
8. Underbiträden	7
9. Skadelöshet	8
10. Upphörande av behandling av personuppgifter	8
11. Överlåtelse	8
12. Avtalstid och ändringar.....	9
13. Tvist och tillämplig lag	9

Personuppgiftsbiträdesavtal mellan Älvstranden Utveckling AB och Förvaltnings AB Göteborgslokaler

Detta avtal har dagen för undertecknanden ingåtts mellan parterna:

- 1) Älvstranden Utveckling AB, org. nr. 556659-7117
(Personuppgiftsansvarig) och
- 2) Förvaltnings AB Göteborgslokaler (Framtidens IT), org. nr. 556082-4897
(Personuppgiftsbiträde).

1. Definitioner

I den mån Personuppgiftslagen (1998:204), (PuL), eller Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (Dataskyddsförordningen), innehåller begrepp som motsvarar de som används i detta avtal ska sådana begrepp tolkas och tillämpas i enlighet med PuL, eller efter den 25 maj 2018, Dataskyddsförordningen.

2. Inledning och syfte

- 2.1 Mellan den Personuppgiftsansvarige och Personuppgiftsbiträdet har ett avtal avseende tillhandahållande av IT-drift och IT-support (Dnr.1138/15) ("Tjänsteavtalet") upprättats.
- 2.2 Inom åtagandena som följer av Tjänsteavtalet kommer Personuppgiftsbiträdet att behandla personuppgifter för den Personuppgiftsansvariges räkning.
- 2.3 Detta avtal syftar till att garantera att Personuppgiftsbiträdet genomför en behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning i enlighet med kraven i PuL, eller efter den 25 maj 2018, Förordning (EU) 2016/679 ("GDPR"). De kompletterande svenska bestämmelserna i Dataskyddslagen samt Datainspektionens, eller relevant EU-organs föreskrifter, ställningstaganden och rekommendationer på personuppgiftsområdet, nedan gemensamt benämnda "Tillämplig lag".

3. Ansvar och instruktion för personuppgiftsbehandling

- 3.1 Den Personuppgiftsansvarige har ansvar för all behandling av personuppgifter som sker med anledning av och inom ramen för tjänsteavtalet.
- 3.2 Personuppgiftsbiträdet åtar sig att enbart behandla avtalade personuppgifter i enlighet med Tjänsteavtalet och den Personuppgiftsansvariges vid var tid skriftliga instruktioner.
- 3.3 Personuppgiftsbiträdet åtar sig att endast behandla personuppgifter av följande kategori: vanliga personuppgifter och känsliga personuppgifter.
- 3.4 Personuppgiftsbiträdet åtar sig att endast behandla personuppgifter för följande ändamål: drift och övervakning av system och tjänster enligt Tjänsteavtalet.
- 3.5 Personuppgiftsbiträdet åtar sig att endast behandla personuppgifter tillhörande följande kategori av registrerad: Personal, Hyresgäster, Externa partners, Partners inom staden, Leverantörer, Medborgare.
- 3.6 Personuppgiftsbiträdet får inte överföra några personuppgifter till land utanför EU/EES-området såvida landet inte omfattas av undantagen till förbud mot överföring till tredjeland eller internationell organisation i enlighet med Tillämplig lag utan att ha den Personuppgiftsansvariges skriftliga samtycke i förväg och ha säkerställt att sådan överföring sker i överensstämmelse med Tillämplig lag.

4. Samarbete

- 4.1 Personuppgiftsbiträdet ska på begäran av Personuppgiftsansvarige tillhandahålla all tillgänglig information avseende behandlingen av personuppgifter för att Personuppgiftsansvarige ska kunna uppfylla sina skyldigheter som Personuppgiftsansvarig enligt Tillämplig lag.
- 4.2 Personuppgiftsbiträdet ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att hjälpa Personuppgiftsansvarig att fullgöra sina skyldigheter gentemot den registrerade enligt kapitel III GDPR, exempelvis vid framtagande av registerutdrag, rättelser eller radering av uppgifter.

- 4.3 Personuppgiftsbiträdet ska informera Personuppgiftsansvarige om Personuppgiftsbiträdet får kännedom om att personuppgifter behandlats i strid med Personuppgiftsansvariges instruktioner eller detta personuppgiftsbiträdesavtal.
- 4.4 Om en typ av behandling, särskilt med användning av ny teknik och med beaktande av dess art, omfattning, sammanhang och ändamål, sannolikt leder till en hög risk för fysiska personers rättigheter och friheter ska Personuppgiftsbiträdet, före behandlingen utförs, informera Personuppgiftsansvarig och vara behjälplig vid en bedömning av den planerade behandlingens konsekvenser för skyddet av personuppgifter. En enda bedömning kan omfatta en serie liknande behandlingar som medför liknande höga risker.
- 4.5 För de fall registrerade personer, Datainspektionen eller annan tredje man begär information från Personuppgiftsansvarige eller Personuppgiftsbiträdet rörande behandlingen av personuppgifter ska Parterna samverka och utbyta information i nödvändig utsträckning. Personuppgiftsbiträdet får inte lämna ut personuppgifter eller information om behandlingen av personuppgifter utan medgivande, i förväg, från Personuppgiftsansvarige utom för det fall föreläggande finns därom från relevant myndighet eller om part är nödgad därtill enligt tvingande lagstiftning.

5. Sekretess

- 5.1 Personuppgiftsbiträdet ska säkerställa att behörighetsstyrningen är korrekt och att konfidentialitet iakttas. Personuppgiftsbiträdet ska vidta de åtgärder som erfordras för att säkerställa att den mottagna informationen endast delges de personer inom den egna organisationen som berörs av ändamålet med Tjänsteavtalet.
- 5.2 Personuppgiftsbiträdet ska tillse att samtliga anställda, konsulter, underleverantörer och övriga som Personuppgiftsbiträdet svarar för och som behandlar personuppgifterna är bundna av ett erforderligt sekretessåtagande samt att de är informerade om hur behandling av personuppgifterna får ske. Personuppgiftsbiträdet ansvarar för att de personer som har åtkomst till personuppgifterna är informerade och hur de får behandla personuppgifterna i enlighet med instruktioner från Personuppgiftsansvarig.

6. Säkerhet

- 6.1 Personuppgiftsbiträdet ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas. Åtgärderna ska åstadkomma en säkerhetsnivå som åtminstone överensstämmer med Tillämplig lag och är lämplig med beaktande av:
- a) De tekniska möjligheter som finns,
 - b) vad det skulle kosta att genomföra åtgärderna,
 - c) de särskilda risker som finns med behandlingen av personuppgifterna, och
 - d) hur pass känsliga de behandlade personuppgifterna är.
- 6.2 Personuppgiftsbiträdet ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till risken, inbegripet, när det är lämpligt
- a) pseudonymisering och kryptering av personuppgifter,
 - b) förmågan att fortlöpande säkerställa konfidentialitet, integritet, tillgänglighet och motståndskraft hos behandlingssystemen och tjänsterna,
 - c) förmågan att återställa tillgängligheten och tillgången till personuppgifter i rimlig tid vid en fysisk eller teknisk incident, och
 - d) ett förfarande för att regelbundet testa, undersöka och utvärdera effektiviteten hos de tekniska och organisatoriska åtgärder som ska säkerställa behandlingens säkerhet.
- 6.3 För de fall Personuppgiftsbiträdet misstänker alternativt upptäcker säkerhetsöverträdelse så som obehörig åtkomst, förstörelse, ändring eller liknande av personuppgifter, eller om Personuppgiftsbiträdet av någon annan anledning inte kan uppfylla åtaganden i detta personuppgiftsbiträdesavtal, ska Personuppgiftsbiträdet omedelbart undersöka incidenten och vidta lämpliga åtgärder för att läka incidenten och förhindra upprepning, och tillhandahålla Personuppgiftsansvarig en skriftlig incidentrapport.

Incidentrapporten ska åtminstone:

1. Beskriva personuppgiftsincidentens art inbegripet, om så möjligt, de kategorier av och det ungefärliga antalet registrerade som berörs samt de kategorier av och det ungefärliga antalet personuppgifter som berörs,
2. förmedla namnet på och kontaktuppgifterna för dataskyddsombudet eller andra kontaktpunkter där mer information kan erhållas,
3. beskriva de sannolika konsekvenserna av personuppgiftsincidenten, och
4. beskriva de åtgärder som den personuppgiftsansvarige har vidtagit eller föreslagit för att åtgärda personuppgiftsincidenten, inbegripet, när så är lämpligt, åtgärder för att mildra dess potentiella effekter.

7. Revision

- 7.1 Personuppgiftsansvarige äger rätt att själv eller genom tredje man, genomföra revision gentemot Personuppgiftsbiträdet eller på annat sätt kontrollera att Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter följer detta personuppgiftsbiträdesavtal.
- 7.2 Vid sådan revision eller kontroll ska Personuppgiftsbiträdet ge Personuppgiftsansvarige den assistans som behövs för genomförande av revision.

8. Underbiträden

- 8.1 I den mån Personuppgiftsbiträdet anlitar underbiträden, ska dessa i förväg godkännas av Personuppgiftsansvarig om inte annat skriftligen avtalats mellan Parterna.
- 8.2 Om Personuppgiftsbiträdet anlitar underbiträde enligt villkoren i Tjänsteavtalet, har Personuppgiftsbiträdet mandat och skyldighet att ingå särskilt personuppgiftsbiträdesavtal med sådant underbiträde vad avser underbitrådets behandling av personuppgifter. I sådant avtal ska föreskrivas att underbiträdet har motsvarande skyldigheter som Personuppgiftsbiträdet har enligt detta personuppgiftsbiträdesavtal.
- 8.3 Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvariges begäran tillhandahålla kopia av de delar av Personuppgiftsbitrådets avtal med underbiträde som krävs för att utvisa att Personuppgiftsbiträdet uppfyllt sina åtaganden enligt detta personuppgiftsbiträdesavtal.

- 8.4 Personuppgiftsbiträdet ska vid var tid föra en korrekt och uppdaterad lista utvisande vilka underbiträden som anlitas för behandlingen av personuppgifter och var dessa är geografiskt belägna. Personuppgiftsbiträdet ska vidare på Personuppgiftsansvariges begäran utan dröjsmål tillhandahålla kontaktuppgifter till de underbiträden som behandlar personuppgifter.
- 8.5 Personuppgiftsbiträdet ska informera den Personuppgiftsansvarige om eventuella planer på att anlita nya underbiträden eller ersätta underbiträden.
- 8.6 För de fall det finns rimligt fog för Personuppgiftsansvariges invändning, har Personuppgiftsansvarige rätt att med bindande verkan motsätta sig anlitaandet av visst nytt underbiträde.
- 8.7 Personuppgiftsbiträdet är informerad om att Personuppgiftsansvarig i vissa situationer agerar som Personuppgiftsbiträde för kunders räkning. Vid hantering av personuppgifter kan Personuppgiftsbiträdet i förekommande fall därmed komma att agera som underbiträde. I rollen som underbiträde har Personuppgiftsbiträdet identiska skyldigheter vid hantering av personuppgifter enligt detta avtal och villkoren i detta personuppgiftsbiträdesavtal är gällande även för det fall att Personuppgiftsbiträdet agerar som underbiträde.

9. Skadelöshet

- 9.1 Personuppgiftsbiträdet ska hålla Personuppgiftsansvarig skadelöst i händelse av att Personuppgiftsansvarig åsamkas skada som är hänförlig till Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter i strid med detta personuppgiftsbiträdesavtal, instruktion från Personuppgiftsansvarig eller Tjänsteavtalet.

10. Upphörande av behandling av personuppgifter

- 10.1 Personuppgiftsbiträdet ska beroende på vad Personuppgiftsansvarig väljer, omgående radera eller återlämna all data som innehåller personuppgifter på samtliga media som den är fixerad på efter att uppdraget enligt detta personuppgiftsbiträdes avslutats samt radera befintliga kopior.

11. Överlåtelse

- 11.1 Överlåtelse av detta personuppgiftsbiträdesavtal får ske i enlighet med bestämmelserna för överlåtelse i Tjänsteavtalet och endast i samband med överlåtelse av Tjänsteavtalet.

12. Avtalstid och ändringar

- 12.1 Detta personuppgiftsbiträdesavtal träder i kraft när det undertecknats av båda Parter och gäller därefter mellan Parterna så länge Personuppgiftsbiträdet behandlar Personuppgifter för den Personuppgiftsansvarige i enlighet med Tjänsteavtalet. Detta personuppgiftsbiträdesavtal upphör automatiskt att gälla utan föregående uppsägning när Tjänsteavtalet upphör att gälla.
- 12.2 Ändringar och tillägg till detta avtal ska, för att vara giltiga, göras skriftligen och undertecknas av båda Parter. Sådana ändringar och tillägg till avtalet träder i kraft 30 dagar efter båda Parter undertecknande om inget annat är överenskommet. Denna punkt förhindrar inte att Personuppgiftsansvarig kan ändra eller utfärda ytterligare instruktioner i enlighet med vad som framgår av detta avtal.

13. Tvist och tillämplig lag

- 13.1 Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal ska avgöras enligt svensk lag och Tjänsteavtalets bestämmelse om tvist.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna tagit var sitt.

Göteborg 2018-05-07



Ninni Tossavainen

Älvstranden Utveckling AB



Framtidens IT

Avtal
Kommunikationsplattform
Drift förvaltning och support – av Göteborgs Stadshus
Kommunikationsplattform

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
Tidigare Versioner	0,5	Utkast	Christer Henriksson

Ingress

Denna överenskommelse beskriver tjänster och/eller överenskommelser mellan Göteborgs Stadshus AB(Beställare), Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler (Utförare).

Innehåll

Versionshantering.....	2
1. Syfte.....	4
2. Innehåll	4
3. Giltighetstid	4
4. Uppsägning av avtalet.....	4
5. Parter	4
6. Förändringshantering.....	4
7. Parternas åtagande och ansvar.....	4
Beställaren.....	4
Utföraren	4
8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande	5
Ekonomisk Uppföljning.....	6
SLA och Incidentuppföljning	6
Fakturering	6
Kostnader.....	6
Konflikthantering	6
9. Kvalitet.....	7
Drift.....	7
Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar	7
ITIL	8
Tilläggsbeställningar	8
Projekt och uppdrag	8
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	8
10. Säkerhet	8
11. Katastrofplanering.....	8
12. Bilagor till detta dokument	8
13. Pris/kostnad	8

1. Syfte

Syftet med överenskommelsen är att reglera drift, support och förvaltningen av IT-stöd samt administrativa tjänster som utförs av Framtidens IT, ett affärsområde inom Förvaltnings AB GöteborgsLokaler.

2. Innehåll

Denna överenskommelse beskriver övergripande principer som är gemensamma för alla IT-relaterade tjänster, IT-stöd och administrativa tjänster.

3. Giltighetstid

Denna överenskommelse träder i kraft 2019-08-12.

Avtalet gäller i 60 månader och kan sägas upp enligt paragraf 4 innan avtalets utgång, i annat fall förlängs med 12 månader.

4. Uppsägning av avtalet

Avtalet kan sägas upp av båda parterna, uppsägningstiden är på 12 månader från det datum en skriftlig uppsägning mottagits. Vid uppsägning innan avtalsperiodens slut skall restvärde för investeringar som tagits för tjänsteleveransen betalas av beställaren.

5. Parter

Överenskommelsen gäller mellan *Göteborgs Stadshus AB* - (Beställare) och Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler, 556082-4897(Utföraren).

6. Förändringshantering

Förslag på förändringar till detta dokument eller dess bilagor skall lämnas till parterna. Hos utföraren är det Bernt Sundström, hos beställare är det Christer Henriksson

7. Parternas åtagande och ansvar

Beställaren

Beställaren kan initiera vilka förändringar och tillägg som helst till denna överenskommelse. Några exempel är bland annat, förändrad lagstiftning och/eller beslut som påverkar förvaltning och drift av gemensamma IT-stöd och administrativa tjänster.

Beställaren åtar sig att:

- samverka med Utföraren i avsikt att uppfylla överenskommelsen och dess intentioner
- utse systemägare för systemet.
- följa upp Utförarens åtaganden
- vid behov medverka vid framtagande av dokumentationen i de fall då Beställarens kompetens krävs
- följa Göteborgs Stads, koncernens samt klustrets och bolagets styrdokument, föreskrifter och anvisningar beträffande IT-styrning

Utföraren

Utföraren åtar sig att:

- konsekvent utveckla, underhålla och optimera överenskomna tjänster¹ i samråd med beställare för att möta verksamhetens behov och krav på IT-miljön.

¹ ITIL Continual Service Improvement

- medverka, rekommendera och genomföra behovsanalyser av verksamhetskritiska system i samråd med beställaren.
- utföra de tjänster som beskrivs i överenskommelserna med hög, överenskommen kvalitet och enligt tidplan
- vid behov initiera förändringar i överenskommelsen
- aktivt söka kunskap inom tjänsteområdet och komma med förslag och förbättringar till Beställaren
- rapportera till slutanvändare och Beställare om tjänsten av någon anledning inte kan utföras och skälen till detta
- utse tjänste- och kundansvariga med övergripande ansvar för samarbetet med Beställaren enligt överenskommelsen per tjänst
- kontinuerligt och skyndsamt rapportera allvarliga avvikelser och incidenter till Beställaren
- kontinuerligt följa upp utförandet av överenskomna åtaganden
- stödja Beställaren med expertkompetens inom ramen för avtalade tjänster
- efter samverkan med Beställaren, genomföra förändringar i tjänsteinnehåll och omfattning enligt fastställd förändringsprocess.
- initiera uppföljningsmöten med Beställaren.
- planera, kravställa, estimerar och om beslut är taget även utföra inkomna beställningar av nya tjänster/system

Utföraren ansvarar för att hantera system och tjänster på ett tjänsteorienterat sätt. Detta innebär att system och tjänster alltid levereras inklusive:

- "Drift" (se kapitel 9)
- All nödvändig mjukvara, licenser, "nycklar" eller tillstånd för att använda tjänsten. (om ej annat specificeras).
- Alla avtal mellan Utföraren och dess underleverantörer som hanteras av Utföraren. (om ej annat specificeras)

Undantag från ovan avser bolags specifika avtal på applikationer och system med tillhörande tjänster, licenser, hårdvara och mjukvara.

Utföraren skall kontinuerligt förse Beställaren med de mätvärden som säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskommelse, samt om förbättrings-/åtgärds- förslag planerats på tjänsternas leverans.

8. Uppföljning och styrning av parternas åtagande

Det är Beställaren som har ansvaret för att styra och följa upp parternas åtagande. Om det finns olika uppfattningar om förändringar avseende omfattning eller utförandet av tjänster skall hanteringen enligt rubriken konflikthantering tillämpas.

Frågeställningar, rapporteringsrutiner, nyckeltal osv. beslutas i samverkan mellan Beställare och Utförare och dokumenteras på överenskommen plats.

För att Beställarens åtagande och styrning skall bli effektiv är det av yttersta vikt att planering, uppföljning och åtgärdsanalys kring tjänsterna sker i samverkan mellan Beställare och Utförare.

Uppföljningen genomförs på kvartalsvisa möten mellan Beställare och Utförare. (lämpligtvis 4ggr per år)

Uppföljningsmöten ska innehålla exempelvis:

- Ekonomisk uppföljning (denna sker i enlighet med fastställda prognostillfällen)
- SLA & incidentuppföljning.

- Uppföljning kring ev. beställningar
- Trendanalys baserad på registrerade ärenden (Incidenter, Problem, Förändringar etc.), marknadsinfluenser (Gartner etc.), leverantörer, verksamhetsförändringar (Göteborgs Stad förändringar och politik) och interna projekt och förändringar hos Beställare såväl som Utförare.
- Statistik på årsbasis, 11 månader bakåt per rapporteringstillfälle för trendanalys.
- Förslag på förbättrings-/åtgärds- förslag på tjänster och leveranser.

Ekonomisk Uppföljning

Överenskomna och levererade tjänster följs upp på kvartalsvisa möten och rapporteras månadsvis. Rapporten presenterar en sammanställning fördelat på gemensamt beslutade områden. t.ex. tjänster, verksamhetskritiska system etc.

SLA och Incidentuppföljning

Uppföljning sammanställs i en rapport som omfattar hela leveransen och som innehåller:

- Detaljinformation om väsentliga störningar/brister dvs. incidenter som är klassade som "Höga" eller "Brådiskande" samt möjliga problem, analyser och utredningar.
- Väsentliga störningar/brister i Tjänst eller verksamhetskritiska system.
- Totala antalet störningar/brister per verksamhetskritiskt system.
- Analyser av incidenter som inkluderar störningar/påverkan på verksamhetskritiska system, incident och problemens orsak, åtgärder samt förbättringsförslag eller behov av ytterligare åtgärder.
- Information om aktiviteter och åtgärder som pågår eller planeras och som kommer att påverka eller störa affärsverksamheten.
- Trender och mönster samt eventuella konsekvenser kopplade till dessa.
- Uppföljning av utestående åtgärder från tidigare avrapportering

Utföraren ansvarar för att vid avvikelser i leverans presentera en tidsatt åtgärdsplan och projektplan för att hantera den avvikelsen.

Fakturerering

All fakturering skall kunna härledas till aktuell överenskommelse eller överenskommen tilläggsbeställning.

Fakturering sker månadsvis enligt överenskommen faktureringsrutin.

Kostnader

Följande kostnadsparametrar utgör detta avtal och tillhörande SLA:

- Tjänst - Kommunikationsplattform
- Support och underhåll

Konflikthantering

I första hand ska ev. tvister beträffande tolkningen av överenskommelsen lösas genom dialog mellan Systemägare/ansvarig och Tjänsteansvarig.

Om meningsskiljaktigheter eller andra tvister uppstår under parternas samarbete ska följande eskalering tillämpas enligt nedanstående ordning:

1. Om inte en överenskommelse kan uppnås överförs ärendet till avtalsansvariga hos respektive part.
2. Ärendet eskaleras till IT-ansvariga
3. Ärendet eskaleras till resp.VD.
4. Ärendet eskaleras till den juridiska avdelningen vid Göteborgs Stad

9. Kvalitet

I parternas arbete för att upprätthålla kvalitet, struktur och ISO-standarder, så arbetar utföraren enligt följande principer och metoder.

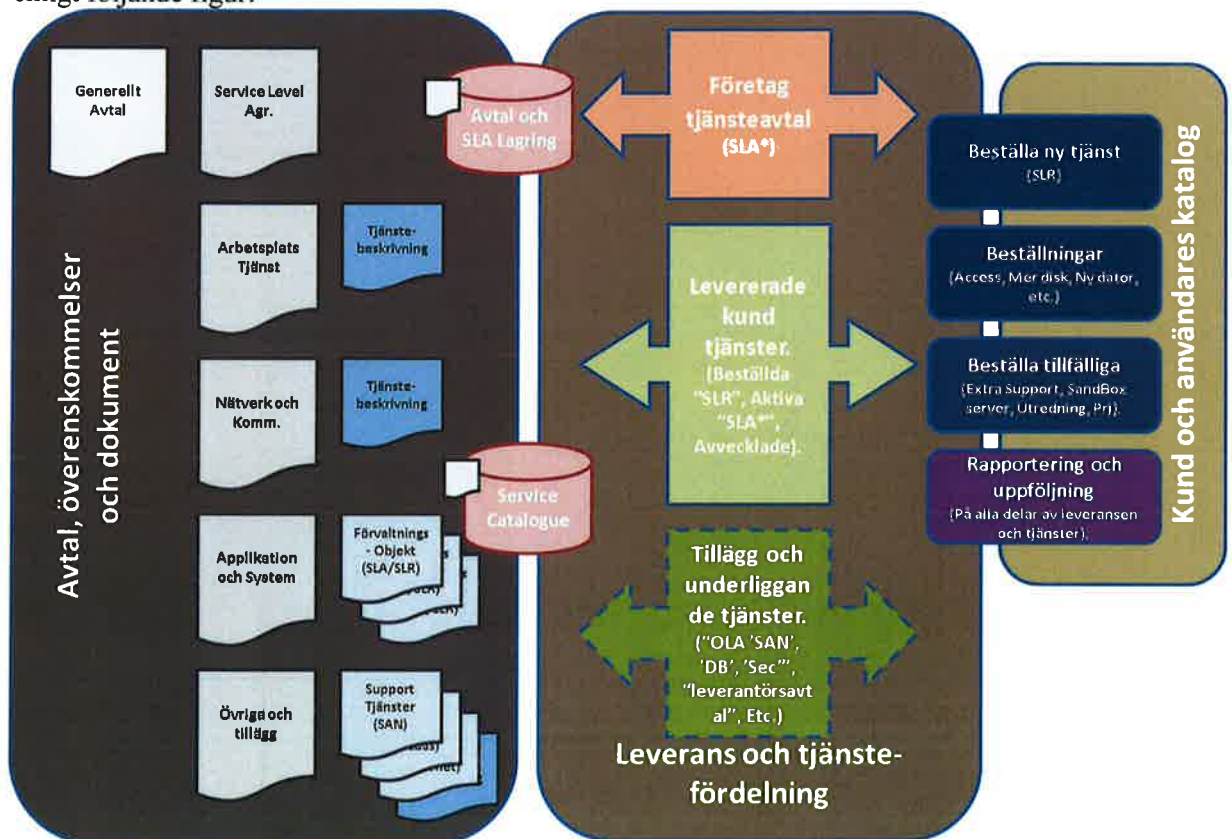
Drift

Alla tjänster och system levereras med "drift" vilket innebär att nedanstående aktiviteter och komponenter ingår i leveransen:

- Användarsupport
 - Beställningshantering,
 - Access/behörighetshantering,
 - Användarstöd
 - Incidenthantering inkl. informationsspridning om pågående ärenden
 - Problemhantering
- Ändringshantering och driftsättningskoordinering i enighet med utförarens förändringsprocess (ITIL: Change & Release Management)
- Övervakning och vid behov åtgärdsplanering i syfte att:
 - återställa servicenivåer²
 - hålla IT-miljön och tjänsten i ett drift- och säkerhetsmässigt gott skick³
- Tillsyn och uppföljning av loggar, licensinnehav, mätningar, bandbredd, kapacitetsutnyttjande etc.
- Säkerhetskopiering (backup) avseende system och aktiv utrustning
- SLA-uppföljning via mätning och rapportering

Avtalsstrukturens uppbyggnad samt IT Leverans och beställningar

Utföraren och beställarens avtalsstruktur, dokumentstruktur, leverans samt beställningar sker enligt följande figur:



² Exempelvis byta ut trasiga komponenter eller starta om en tjänst/hårdvara

³ Genom t ex installation av uppdateringar i drivrutiner, säkerhetslösningar och/eller operativsystem.

ITIL

Utföraren ska i sitt arbete med förvaltning & drift av gemensamma IT-stöd och administrativa tjänster tillämpa ITIL 3.0.

Tilläggsbeställningar

Förändring av överenskommelser under året hanteras endast genom tilläggsbeställningar och enligt överenskommen process, (Change & Release Management).

Projekt och uppdrag

Förfrågan om resurser till projektarbete eller genomförande av uppdrag hanteras genom uppdragsbeställningar.

Dokumentationsansvar - Infrastruktur

Utföraren ansvarar för att implementera och upprätthålla system samt dokumentera IT-miljön, (driftdokumentation) för alla överenskomna tjänsteområden.

Exempel på denna dokumentation är övergripande arkitekturkartor, systemkonfigurationer och parametrar, topologikartor, systembeskrivningar och hårdvarukonfigurationer samt information om eventuella beroenden mellan system/tjänster.

10.Säkerhet

Utföraren ansvarar för att Göteborgs Stads gällande styrdokument för säkerhetsområdet i tillämpliga delar uppfylls vid leveransen av IT-tjänsterna.

Grundsäkerhetsnivå (Nivå 1) enligt stadens riktlinjer för informationssäkerhet, som ligger i Författningssamlingen Göteborgs stad, gäller för alla verksamhetskritiska systemen och tjänster.

Eventuellt tillkommande krav på förhöjd säkerhet (Nivå 2) inom ett eller flera av de tre skyddsområdena sekretess, riktighet eller tillgänglighet ska om tillämpligt, preciseras i överenskommelse för respektive system/tjänsteområde.

All personal hos Utföraren eller dennes underleverantör som kommer i kontakt med Beställarens information ska ha instruerats om sin tystnadsplikt och ska ha undertecknat sekretessförbindelse.

Parterna ingår även ett biträdesavtal som reglerar sekretess och informationshantering.

Mer information och detaljering finns beskrivet i underliggande tjänstebeskrivningar som IT Säkerhet etc.

11.Katastrofplanering

Utföraren ska upprätthålla en infrastruktur som möjliggör drift i händelse av katastrof.

Utföraren ska ta fram och underhålla rutiner och processer som säkrar backupernas validitet och garanterar att system/tjänster kan återställas inom det kravställda intervallet.

Rutiner och processer kring katastrofplanering ska kontrolleras årligen och protokoll från denna kontroll ska levereras till Beställaren vid lämpligt kvartalsmöte.

12.Bilagor till detta dokument

Bilaga 1: Tjänstebeskrivning

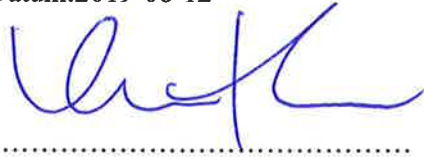
13.Pris/kostnad

Pris för nyttjande av plattform/tjänst, 52 000 sek/månad

Pris Support/underhåll, 10 000 sek/mån

Detta avtal upprättas i två exemplar.

Datum:2019-08-12



Christer Henriksson

IT-chef
Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

Datum:2019-08-12



Bernt Sundström

Ekonomichef
Göteborgs Stadshus AB

Bilaga 1

Service Level Agreement SLA

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
Tidigare Versioner	0.1-1.6	Uppbyggnad	Jan, Harry, Christer, Lars etc.
2015-12-09	1.6-1.8	Rättstavning, slutkontroll, gamla versioner	Harry
2016-04-29	1.0	Slutrevision inför beslut	Harry

Innehåll

Versionshantering.....	2
BESKRIVNING.....	4
Omfattning	4
Definitioner	4
Standardtjänster:.....	6
Serviceivåer	7
Avvikelse: avhängigt tredje part	9
Ansvarsfördelning mellan utförare, beställare och leverantörer.....	9
Exempel på ansvar som åligger beställaren	9
Exempel på ansvar som åligger utföraren.....	10
Exempel på ansvar som åligger leverantör eller tredje part.....	10
Katastrofplanering.....	10
Förändringshantering.....	11
Eskalering av brister i leverans.....	11
Bristande leverans.....	11
Service Fönster	12
Beställningar och specifika ärenden "Hantering av specifika ärenden"	12
ÖVRIGT	13
Supportinformation	13

BESKRIVNING

Service Level Agreement (SLA) är ett avtal som upprättas mellan beställare och Framtidens IT (Utförare), med avsikt att bl.a. reglera nivån på service och support.

Servicenivån styrs med hänsyn till hur verksamhetskritiskt ett system eller en tjänst är för verksamheten och är avhängigt hur länge en störning kan accepteras. Detta regleras med hjälp av systemens/tjänsternas upprättade prioritetsordning.

Kommunikation avseende tjänsterna och leveranser kommuniceras enligt upprättad kommunikationsplan.

Omfattning

Detta SLA-avtal reglerar servicenivån för allt gemensamt IT-stöd samt administrativa tjänster vars drift, förvaltning eller support hanteras av utföraren.

I de fall system och tjänster kräver andra SLA-värden¹ än de som anges i detta dokument, bör särskilda separata tilläggsbeställningar, projekt, uppdrag och/eller förändringsbeställning upprättas med utföraren.

Se kapitel "Beställningar och specifika ärenden"

Definitioner

Nedanstående definitioner av begrepp gäller i detta dokument om inget annat anges.

Akut förändring	En förändring som måste genomföras så snart som möjligt, till exempel för att lösa en större incident eller implementera en kritisk säkerhetspatch.
Avbrott	Avbrott definieras per tjänst (nätverk och kommunikation bilaga 3, Arbetsplatstjänst bilaga 2, Verksamhetskritiskt system bilaga 4 (Förvaltningsobjekt dokumentation etc.). Om avbrott inte är definierat i tjänsten så hanteras inte avbrott i tjänstens tillgänglighetskalkyl. Ett avbrott orsakar incidenter, vissa avbrott kan åtgärdas med automatik men också orsakas av att en gräns uppnåtts av någon form. Om avbrottet drabbar ett verksamhetskritiskt brådskande system och orsakar skada så skall en orsaksanalys genomföras. I övriga fall tas beslut av driftansvarig (utföraren) baserat på incidentens allvarlighetsgrad, antal och omfattning om en orsaksanalys ska genomföras.
Avbrottstid	Den tid som en tjänst inte är tillgänglig och orsaken till detta ligger inom Utförarens ansvarsområde ² .

¹ Såsom bättre åtgärdsprioritering eller tjänstetid

² Exempel på avbrott som beror på omständigheter som ligger utanför Framtidens IT:s åtagande och kontroll, är: brister i lokal IT-utrustning som inte ingår eller ägs av Framtidens IT, fel som beror på användarens försummelse/felaktig hantering eller avbrott som beror på utrustning i lokaler som Framtidens IT inte har tillgång till eller som inte ingår Framtidens IT:s driftåtagande. Avbrottstid kan också uppkomma i en miljö som driftas av annan leverantör. Exempel på detta är t.ex. Office 365 som är en Cloud tjänst av Microsoft.

	Till avbrottstid räknas inte planerade avbrott (servicefönster), avbrott utanför avtalad tillgänglighetstid eller andra avbrott godkända av planerade förändringar från förändringsprocessen.
Brådskande	Brådskande är den högsta servicenivån och ska hanteras med största fokus och prioritet om inget annat överenskommet för specifika incidenten (Felanmälan) det kan gälla. Oftast också förknippat med incident som har brådskande prioritet (incidentnivå).
CAB	Change Advisory Board (förändringsråd). Medlemmarna består främst utav IT ansvarig och FIT Berörda och parter med beslut befogenhet inom förändringens områden blir tillkallade. Genomförandet av förändringen beslutas av förändringsledaren.
Drifttid	Anger den tid som beställarens IT-miljö och tjänster är åtkomlig.
Felavhjälpning	Felavhjälpning kan innefatta en tillfällig åtgärds för att så snabbt som möjligt få incident innehavaren att kunna fortsätta sin verksamhet/arbete. Felavhjälpning, att åtgärda en incident, inte att förväxla med problemhantering.
Hög	Hög är den näst högsta servicenivån och ska hanteras med dokumenterad prioritet om inget annat överenskommet för specifika incidenten (felanmälan) det kan gälla. Oftast också förknippat med incident som har hög prioritet (incidentnivå).
Incident (Felanmälan)	Ett oplanerat avbrott eller en reduktion av kvaliteten i en tjänst. När man arbetar med incidenter är alltid ambitionen att återställa tillgänglighet för användaren så snabbt som möjligt oavsett incidentens incidentnivå, detta kan ske med en tillfällig lösning (workaround) som resultat och avslut på incidenten eller en mer permanent felavhjälpning i någon form.
Incidentnivå	Beskriver hur allvarlig som incidenten bedöms vara. Kan anta värdena Brådskande, Hög och Normal.
Konfigurationsdata	Information om hur komponenter i IT-miljön (t ex operativsystem och programvaror) är installerade och "konfigurerade".
Leveranstidpunkt	Den tid då beställningar levereras till kund
Normal	Normal är den vanligaste servicenivån och ska hanteras enligt tjänstedokumentationens specifikation. Om inget annat överenskommet för specifika incidenten. Oftast också förknippat med incidenter som har normal prioritet (incidentnivå).
Nyckeltal KPI, (Key Performance Index).	Nyckeltal KPI är en typ av prestationsmätning. den används för att utvärdera prestationen/effektiviteten på en funktion, process, organisation. Detta genom att funktioner använder processer och

	rutiner frekvent som upprepas, periodiskt för att uppnå vissa nivåer av operativt mål. Då kan mätningar av prestation göras som t.ex. noll fel, 10/10 kundnöjdhet, åtgärds tid, etc.
Servicefönster	De tidsperioder när tjänsten inte är tillgänglig på grund av underhållsåtgärder enligt en fast överenskommelse. Avbrott som sker för planerat underhåll skall inte ses som driftavbrott.
Servicenivå (Prioritet)	Servicenivå beskriver incidentens allvarlighetsgrad.
Servicetid	Den tid då utföraren upprätthåller en funktion med aktiv felavhjälpning. Under denna tid ska inkomna incidenter och beställningar registreras, prioriteras och lösas i enighet med den servicenivå som stipuleras för respektive system. Incidenter som inkommer utanför servicetid påbörjas vid nästkommande servicetids början.
Tillgänglighetstid	Tillgänglighetstiden är den tid som en tjänst förväntas leverera nytta till slutanvändarna.
Tillgänglighet	Tillgänglighet är då en tjänst är tillgänglig för användare. Den anges i procent. Tillgänglighet beräknas som ett medelvärde under en kalendermånad och utgår från den tillgänglighetstid som stipuleras från respektive servicenivå. $\text{Tillgänglighet} = \frac{\text{Tillgänglighetstid} - \text{Avbrottstid}}{\text{Tillgänglighetstid}}$
Tjänstekatalog	En tjänstekatalog beskriver de tjänster som är tillgängliga för en beställare, men även de tjänster som är under avveckling och de som är på utveckling. Tjänstekatalogen beskriver i stora drag vad tjänsten innebär och hur den levereras, beställs och prissätts. För Utföraren så innehåller även tjänstekatalogen vilka som beställt tjänsterna och i vilken omfattning.
Underhållsplan	All planerad underhåll sker i enlighet med den plan som fastställs i december varje år i samråd mellan Utförare, Beställare och IT-ansvarig. Planen hittas på Framtidens IT:s webbsida.
Återkoppling	Det meddelandet som ges till av ärende innehavaren. Denna återkoppling ska innehålla relevant information om bland annat möjliga utmaningar, beställnings- eller förändringsinformation, incident eller problembild och grundorsak om sådan påträffats samt när planerad åtgärd kan förväntas.
Åtgärds tid	Avser den mängd arbetstimmar som det tar för att återställa servicenivån i aktuell tjänst.

Standardtjänster:

De tjänster som regleras i detta SLA är beskrivna nedan. Övriga tjänster och tjänstebeskrivningar är tilläggstjänster och underliggande tjänster.

Tjänst:	Innehåll:	Exempel underliggande tjänster och avtal:
Nätverk och Kommunikation	All form av aktiv nätverksutrustning som är identifierad och dokumenterad så som WLAN, switchar och routrar både i LAN och WAN för beställaren. Se bilaga 3, Nätverk och kommunikation.	Supportavtal med leverantör (Telia, Gothnet, Dell etc.).
Arbetsplatstjänst	Arbetsplatsen levererad av Framtidens IT till beställarens användare, denna omfattar datorer, skärmar, standard program etc. Se bilaga 2, arbetsplatstjänst beskrivning.	Supportavtal med leverantörer (Dell, HP, Microsoft, Intraservice etc.). OLA med övriga leveranser från funktioner på IT avdelningen (Databas, server, SAN etc.).
Verksamhetskritiska system för beställaren	Verksamhetskritiska system för beställarens användare, dessa är avtalade med systemägare och reglerade via förvaltningsobjektet för varje system och applikation. Förvaltningsobjektet styr vilken service nivå som systemet och all underliggande infrastruktur får. Se bilaga 4, Verksamhetskritiska System.	Supportavtal med applikations-/ programs- leverantörer (Microsoft, Adobe, IFS, etc. etc.). OLA med övriga leveranser från funktioner på IT avdelningen (Databas, Applikationspaketering, server, SAN etc.).

Servicenivåer

Beställaren skall ha klassificerat hur kritiska olika system och tjänster är för verksamheten, dvs. i vilken grad otillgänglighet (s.k. avbrottstid) för något system eller tjänst påverkar beställarens verksamhet.

Till denna standardiserade klassificering så tillkommer verksamhetskritiska system för varje beställare, dessa system klassificeras i samråd med varje beställare och respektive beställares systemägare och IT ledning.

Klassificeringen skall alltid användas för att kunna prioritera detaljeringen, redundans och resurs och fokus tilldelning för åtgärder i levererade system och tjänster. Ju mer affärskritiskt ett system är ju större prioritet får systemets alla parametrar i support och resurstilldelning såväl tekniskt som personal.

Klassificering av en tjänst och felanmälan görs i tre olika nivåer; Brådskanie, Hög och Normal. Dessa styr vilken prioritet, fokus, redundans och resurstilldelning tjänsten eller felanmälan får. Generellt hanteras detta enbart via verksamhetskritiska system tjänsten där ärendeklassificering specificeras, om inte normal klassificering inte är tillämplar.

Standard servicenivå för alla beställare gäller följande:

- **Nätverk och kommunikation** – Brådskanie nivå
- **Arbetsplatstjänst** – Normal nivå
- **Verksamhetskritiska system** – Normal till Brådskanie nivå helt beroende på hur affärskritiskt det specifika systemet har fått för värdering.

För alla servicenivåer gäller följande:

- **Tillgänglighetstid:** Vardagar 07:00-16:30
- **Servicetid:** Vardagar 07:00-16.30
- **Kundnöjdhet:** kundnöjdhet på >4,0 (i en skala på 1-5) på den årliga undersökningen.(genomförs under februari månad)
- Drifftiden är 7/24/365, undantag service fönster.
- Övervakning & prestandamätningar sker under drifftiden om inget annat avropats i tilläggsavtal.
- Utökad service/support kan avropas som tilläggsbeställning. Exempel på det är uppgraderingar av verksamhetskritiska system.
- Vid incident där flera tjänster/system drabbas och prioritering av resurser behöver ske skall bilaga 4 "Verksamhetskritiska system" till den "Generella Överenskommelsen och avtalet" beaktas.
- Servicefönster sker i enlighet med den plan som fastställs december månad varje år i samråd mellan Utförare och Beställare.
- **Återkoppling:** Återkoppling ska ske i enlighet med tjänstens och/eller verksamhetskritiska systemens informationsklassificering. Utifrån tjänstens och incidentens allvarlighetsgrad, samt prioritering så intensifieras återkopplingen och frekvensen.

Servicenivå	Innehåll	Exempel på bra Nyckeltal (KPI) "Prestanda och kvalitetsmått."
Brådskanie	Tillgänglighet: 98.5% Prioritet: Högsta prioritet, utföraren arbetar med incidenten, tills dess att lösning är Implementerad eller identifierad (avser orsak/ansvar hos annan	Målbild och ambitionsnivå på incident: 2h, samt ihållande/kontinuerligt arbete, om inget annat

	part), såvida inget annat är överenskommet med beställaren. Avbrottsfrekvens: Max 1 avbrott per månad, max 2 avbrott under en 12-månadersperiod. Servicefönster: lördag/söndag 1gång i månaden (se särskilt schema; service fönster)	överenskommet med beställaren. Återkoppling sker kontinuerligt om inget annat överenskommet. Orsaksanalys med beslut om vidare åtgärd.
Hög	Tillgänglighet: 98.5 % Prioritet: Utförare arbetar med incidenten och arbete pågår kontinuerligt under servicetid, om inget annat är överenskommet med innehavaren. Avbrottsfrekvens: Max 2 avbrott per månad, max 6 avbrott under en 12-månadersperiod. Servicefönster: lördag/söndag 1gång i månaden (se särskilt schema; service fönster)	Målbild och ambitions nivå på incident: 8h, under servicetid, om inget annat överenskommet med beställaren.
Normal	Tillgänglighet: 98.5 % Prioritet: Utförare arbetar med incidenten under servicetid. Avbrottsfrekvens: Max 5 avbrott per månad, max 12 avbrott under en 12-månadersperiod. Servicefönster: lördag/söndag 1gång i månaden (se särskilt schema; service fönster)	Målbild och ambitions nivå på incident: 12h, under servicetid.

Avvikelser: avhängigt tredje part

Överenskommelser och därtill hörande bilagor, tjänster etc. mellan Beställare och Utförare som reglerar verksamhetssystemss tredjepartsleverantörer, kan inte ha en högre nivå avseende drift, övervakning, tillgänglighet och support från Utföraren än de avtal som är tecknad med dessa leverantörer.

Ansvarsfördelning mellan utförare, beställare och leverantörer

Framtidens IT ansvarar och tillhandahåller nätverk och kommunikation, arbetsplats och en plattform för verksamhetssystem.

Beställaren ansvarar och tillhandahåller avtal med leverantörer för verksamhetskritiska system och andra tillhörande tredje part (sås som fastighetsförvaltare etc.).

Exempel på ansvar som åligger beställaren

När utrustning i lokaler som Framtidens IT inte har tillgång till, inte är driftöverlämnat, dokumenterat och leveransmottagits av utföraren, fallerar, går sönder eller utsätts för avbrott på grund av försummelse/felaktig hantering.

Vid dessa tillfällen kan inte bristande leverans eller felavhjälpning härledas till detta dokument och dess tjänstenivåer, däremot kan Framtidens IT fel avhjälpas, konsultera eller assistera med bästa intention i en enskild beställning eller om en tilläggsbeställning för återkommande insatser görs av beställaren.

Exempel på ansvar som åligger utföraren

När infrastruktur i Framtidens IT:s åtagande fallerar på grund av försummelse/felaktig hantering eller avbrott är härledd till utföraren eller av utföraren kontrakterad leverantör.

System, IT utrustning och tillhörande utrustning som är dokumenterad, driftöverlämnad och leveransmottagits.

Exempel på ansvar som åligger leverantör eller tredje part

Är om tredje part, verksamhetssystem/leverantör orsakat försummelsen/felaktigheten i sin hantering.

Exempel på detta är när fel eller avbrott kan härledas till, Microsoft Cloud uppdatering gjord utan utförarens eller beställarens godkännande eller påverkan, eller när en leverantör av verksamhetssystem så som ekonomisystemleverantör gör förändring i sin applikation som orsakar fel eller avbrott.

Är om tredje part, verksamhetssystemleverantör missat att delge förutsättningar i en förändring som behövs i plattformen som levereras av utföraren.

Exempel på andra detta är om beställaren beställt en uppgradering av ett verksamhetsledningssystem, leverantören levererar en kravspecifikation som utföraren tagit del av och godkänt. Beställaren har godkänt och beställt enligt servicenivå i SLA. Utföraren levererar plattformen enligt kravspec. Leverantören inser att fler krav och förutsättningar behövs, då är det beställarens ansvar att beställa dessa av utföraren, utföraren levererar enligt servicenivå i SLA.

Vid dessa två exempel är det leverantören som står för bristande leverans.

Beställaren kan beställa extra fel avhjälpning, konsulting eller involvering av utföraren, detta kan ske i enskilda tillfällen eller i en tilläggsbeställning om kontinuerlig extra insats önskas.

Katastrofplanering

Beställaren ska upprätta och delge Utföraren sin kontinuitetsplan.

I händelse av katastrof kommer Utföraren att återställa funktioner enligt de av Beställaren gjorda prioriteringar, se bilaga 4 "Verksamhetskritiska System".

Förändringshantering

Förändringar av gemensamt IT-stöd och administrativ tjänst ska alltid hanteras i enlighet med den av Utförare framtagna förändringsprocessen.

Om förändringen har en påverkan som berör finansiella, verksamhetskritiska eller har oklarheter i underlaget till beslut, tillkallas CAB för att underlätta och säkerställa rätt beslut tas.

I övriga fall beslutar förändringsledare (Change Manager) tillsammans med systemägare/förvaltningsansvarig om förändringen.

Produktionssättningen av alla förändringar sker inom servicefönster som bestäms av utföraren i samråd med beställaren.

Enda undantaget till detta förfarande är akuta förändringar.

För mer detaljer, läs förändringsprocessen (bilaga 8).

Eskalering av brister i leverans

Eskalering av ärenden ska ske så fort bristande leverans uppstår.

Vid bristande leverans, ska en avvikelserapportering lämnas till berörd system- och förvaltningsansvarig inom fem (5) arbetsdagar från det datum den bristande leveransen har registrerats.

Avvikelse rapporten ska även levereras till IT-ansvarig hos Beställaren.

Rapporten ska innehålla detaljerad information beträffande avvikelserna som kan innefatta incidenter, problem, förändringar eller andra kvalitetsbrister i tjänsten, samt förslag på förbättringsåtgärder som säkerställer att samma avvikelse inte inträffar igen.

Bristande leverans

Ambitionsnivån ska vara att 100 % av anmälda fel under mätperioden ska hanteras inom nyckeltalet för åtgärdstiden. Påvisad brist kan framföras men undersökning föregås av utföraren före en bristande leverans beslutas.

Följande principer gäller för bristande leverans:

1. 95 % av de anmälda felen under en månads mätperiod, ska inom servicenivå brådskande ha avbrottsfrekvens målen uppnådda. Brist föreligger när 95 % av dessa ej uppnås.
2. 90 % av de anmälda felen under en månads mätperiod, ska inom servicenivå hög ha avbrottsfrekvens målen uppnådda. Brist föreligger när 90 % av dessa ej uppnås.
3. 85 % av de anmälda felen under en månads mätperiod, ska inom servicenivå normal ha avbrottsfrekvens målen uppnådda. Brist föreligger när 85 % av dessa ej uppnås.

4. Alla mätningar ska rapporteras inom överenskommen tid efter mätperiodens slut.
Brist föreligger när rapport ej levereras inom överenskommen tid.
5. 100 % av under perioden mottagna beställningar, med begäran om kostnadsuppskattning och tidplan ska hanteras inom 14 dagar. Brist föreligger när 100 % inte uppnås.
6. Under året ska kundnöjdhetsnivån utredas och bristande leverans förekommer om mindre än 4 som resultat i årlig mätning av kundnöjdhet.
7. Brist kan föreligga om inte ett fel åtgärdats inom dubbla ursprungliga nyckeltalet för servicenivån på åtgärds tiden, utan återkoppling eller att incident innehavaren erhållit någon information.

Service Fönster

På Framtidens IT:s IT information finns ett schema som gäller servicefönster. Undantag kan föreligga specifika verksamhetskritiska system om beslut tagits i samråd med beställaren, systemägaren och utföraren.

Framåt gäller för alla år:

Varje lördag efter andra tisdagen i varje månad är servicehelg (servicefönster), undantaget sommar semester och juledigheter. Sammanlagt 10 servicehelger.

Beställningar och specifika ärenden "Hantering av specifika ärenden"

Alla leveranstider avser arbetsdagar och beräknas från att korrekt ifylld och attesterad beställning mottagits.

Beskrivning på ärende	Beställnings- och ärende- kategori	Åtgärds tid	Kravställande tjänst
Användarkonto Adm.	Beställning, Säkerhet	1 arbetsdag	Generell IT säkerhet
Återställning av lösenord	Säkerhet	30 minuter	Generell IT säkerhet
Behörighet till verksamhetssystem, datamapp eller databas	Beställning, Säkerhet	1 arbetsdag	IT-support (Generellt krav)
Installation av lokala applikationer som ej är paketerade (Adm.)	Tillfällig Beställning, System/Aplikation	2 arbetsdagar	IT-support (Generellt krav)
Leverans av PC för anställd (bärbar eller stationär)	Beställning, Arbetsplats	9 arbetsdagar	IT-arbetsplats
Installation av ny skrivare (Adm.)	Beställning, Arbetsplats	5 arbetsdagar	IT-support (Generellt krav)

Installation av klientprogramvara för mobilmail	Beställning, Arbetsplats	5 arbetsdagar	e-post/Office 365
Justering av behörigheter	Beställning, Support	1 arbetsdag	IT-support (Generellt krav)
Utökad Support	Tillfällig Beställning	14 arbetsdagar	IT-Support
Vid förfrågan av utvecklings- och tilläggsuppdrag från Beställaren	Ny Tjänst Beställning, Avtal (SLR)	skall Utföraren svara inom 14 dagar med lösningsförslag, Risk/åtgärdsplan, tidplan och kostnad.	Råd och IT

ÖVRIGT

Supportinformation

Framtidens IT och leveransen av support sker med hjälp av:

1. ServiceDesk verktyg
2. Telefon
3. Kunskapsdatabas med tillhörande webbportal
4. Supportfunktion som kallas ServiceDesk med tillhörande personal
5. 2-4 leds supportfunktioner så som specialistkompetens inom infrastruktur till leverantörer avtalade till Framtidens IT.

Bilaga 2

Klientplattform

Tjänstebeskrivning

Dokumenthistorik

Datum	Version	Namn	Kommentar
2015-12-09	0.1-1.1	Harry R	Rev. Gamla revisioner
2016-04-29	1.0	Harry R	Slutrevision, beslut

Innehåll

Begrepp	4
Namn på tjänsten	5
Tjänsteägare	5
Systemägare	5
Systemansvarig.....	5
Tjänsten i ett Livscykelperspektiv	5
Bakgrund	5
Leverans och plan	5
Tjänstens målbeskrivning	6
Målgrupp för tjänsten	6
Tjänstens uppbyggnad.....	6
Tjänstekomponenter/tekniskt perspektiv.....	6
Villkor avseende användarkonton.....	7
Villkor avseende hårdvara.....	8
Villkor för programvaror	8
Villkor för Datalagring	8
Villkor för behörighetshantering.....	8
Hantering av säkerhet och data/information i tjänsten.....	8
Servicenivåer	9
Katastrofplaneringsnivå.....	9
Beställningsrutin	9
Avbeställningsrutiner	10
Mätning och rapportering	10

Begrepp

Följande begrepp nämns i beskrivningen för tjänsten Klientplattform:

Begrepp/förkortningar	Beskrivning/förklaring
AD	Active Directory, en katalogtjänst från Microsoft som innehåller information om olika resurser i en domän (nätverk) ex. datorer, skrivare och användare.
N/A	Not applicable, används när informationen som eftersöks i en rubrik inte är tillämplig för tjänsten.
RDP	Remote Desktop Protocol. Programvara för förse användare med grafiskt gränssnitt till datorer över ett nätverk.
SCCM	System Center Configuration Manager, används för att hantera stora grupper av Windows baserade datorer, t.ex. distribution av applikationer eller patchhantering.
SLA	Service Level Agreement, Tjänstenivåöverenskommelse, mätetal som skall uppfyllas i överenskommelsen mellan kund och leverantör.
TCO	Total Cost of Ownership – total ägandekostnad, ett begrepp som omfattar såväl anskaffningskostnad som driftskostnad, och innebär att man tar hänsyn till såväl direkta som indirekta kostnader.
TS-miljö	Terminal Server-miljö
VPN-klient	Virtual Private Network, en klient som utnyttjar en teknik med så kallade tunnlar mellan två punkter i ett osäkert nätverk typ internet.
ZTP	Zero Touch Provisioning, en Microsoft-produkt som kan beskrivas som en processkoordinator.

Namn på tjänsten

Interims Klientplattform – Framtidens Arbetsplatstjänst

Tjänsteägare

Christer Henriksson, Framtidens IT

Systemägare

Förnamn Efternamn (arbetsplatsgruppen)

Systemansvarig

Förnamn Efternamn (Klient gruppen eller leverantör av arbetsplats)

Tjänsten i ett Livscykelperspektiv

Bakgrund

Denna interims-tjänst har tagits fram för att stödja användare hos beställaren och övriga bolag fram tills den färdiga Arbetsplatstjänsten är uppbyggd, vars syfte är för att ge bolaget och dess användare möjlighet att ta del av IT-tjänster samt elektronisk data/information på ett enkelt, säkert och kostnadseffektivt sätt.

Leverans och plan

Interims-Tjänsten kan levereras till alla användare av anslutna till Framtidens IT. Utbudet av godkända enheter (datorer) uppdateras löpande under leveranstiden. Andra typer av enheter som kan anslutas och förvaltas är s.k. läs/surfplattor och smarta telefoner. Ambitionen är att erbjuda ett s.k. DLM-koncept, (Device Lifecycle Management). I detta ingår bl.a. färdigkonfigurerade enheter som levereras direkt till slutkund. Det finns möjlighet att ansluta andra typer av hårdvaruenheter till IT-miljön. Konceptet åskådliggörs i två bilder i [bilaga 2](#)

Definition av tjänsten

Klientplattformen har som syfte att leverera en standardiserad datorarbetsplats som uppfyller beställaren krav på säkerhet och kostnadseffektivitet.

Klientplattformen som är i Framtidens IT's hantering är på vissa områden inte helt standardiserad. Vid allvarliga eller svåra incidenter på klienten eller plattformen så oinstalleras och migreras befintlig klient till en mer standardiserad process.

När detta görs så ska bolaget som har klienten erbjuda låneklient till användaren.

Minimivån i Klientplattformen är ett Personligt Konto. Tjänsten Generell IT-säkerhet definierar detaljerna kring användarkonton. Datorn och dess tillbehör skall vara certifierade av Utföraren.

Det Personliga kontot tillsammans med konfigurationerna ger personunika behörigheter till IT-tjänster eller data/informationskällor.

Datormodeller som är möjliga att beställa till någon av konfigurationerna i klientplattformen följer processen för datorcertifiering och inköp. Syftet är att kvalitetssäkra och garantera funktionalitet och support. Processen omfattar följande:

- Är utvald och certifierad av Utföraren.
- Köps in via Framtidens IT:s inköpstjänst, installeras (med någon av de godkända konfigurationerna) samt levereras av Utföraren och/eller av upphandlad underleverantör.
- Fungerar ihop med övriga IT-tjänster och system som levereras av Utföraren.
- Klientplattformstjänsten ger en komplett och "automatiskt fungerande" åtkomst till dessa tjänster och system.
- Kan supportas och underhållas i sin helhet (HW, SW, konfiguration, konton) av Utföraren.
- Är försedda med stöldmärkning. Bärbara datorer samt vissa tillbehör är dessutom utrustade med låsfunktion ex. wirelås.

Tjänstens målbeskrivning

Målet med tjänsten är att löpande erbjuda leverans av ett säkert och enkelt/lättanvänt verktyg för IT-användandet som uppfyller både informationssäkerhetskrav, verksamhetsbehov och krav på kostnadshantering.

Tjänsten möjliggör för bolagen att fokusera på sin kärnverksamhet och utföra sitt arbete utan att fokusera på att leverera IT. Det innebär att verksamheterna och dess användare kan komma åt IT-tjänsterna utan att själva behöva säkerställa att detta görs på ett säkert, godkänt och kontrollerat sätt.

Tjänsten är till för att hantera bolagens befintliga miljö fram till Arbetsplatstjänsten är implementerad.

Nya klienter och mobiler som tillkommer under perioden hanteras enligt befintliga rutiner.

Klienterna och mobilerna ägs av bolaget, beställs och installeras av Utföraren.

Målgrupp för tjänsten

Alla användare som nyttjar koncern- och/eller bolagsspecifika gemensamma tjänster. Tjänsten vänder sig även till externa användare såsom t ex konsulter, tillfälligt inhyrd personal etc.

Tjänstens uppbyggnad

Tjänstekomponenter/tekniskt perspektiv

- Katalogtjänst

- Microsoft AD för identifiering/autentisering av användare och auktorisation/åtkomsthantering till resurser. Konfiguration av säkerhet och individualisering (unik profil med användarinställningar) för datorer.
- Standardiserad datorarbetsplats
 - Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) för att underhålla processen för livscykelhantering (se *"Tjänsteaktiviteter/process"*) av datorarbetsplatsen samt säkerställa leveransen av datorarbetsplatsen till slutanvändaren.
 - IT arbetsplats standard – En standardiserad datorarbetsplats avseende operativsystem, virusskydd, säkerhet, drivrutiner och programhantering.
- Fillagring - Förser brukare med möjlighet till lagring av
 - Personliga data i form av "Mina Dokument", "hemkatalog", "Sharepoint" samt "OneDrive för företag"
 - Data som delas av verksamheten i form av ansluten nätverksenhet (t ex G: och X:)
 - Data som används av applikationer/program och system.
- Utskrift
 - Säker utskrift på central skrivare, är ett tillval vars funktion innebär att användarna först måste identifiera sig via PIN-kod eller en s.k. "tag" vid aktuell skrivare innan de önskade utskrifterna skrivs ut.
- Fjärråtkomst
 - Terminal-Server miljö bestående av Windows-servrar som tillsammans är lastbalanserade mot namnet N.N Terminal Server. Fjärråtkomst via Internet kräver "Mobility Guard". Under 2015 kommer möjligheten för nyttjandet av Direct Access implementeras.

Komponenter som har krav på hög tillgänglighet, t ex katalogtjänst och personlig data, är placerade på två geografiskt skilda platser för att kunna upprätthålla gällande SLA.

Villkor avseende användarkonton

Alla som vill eller behöver använda koncerngemensam IT ska ha ett personunikt användarkonto. Användarkonto, och/eller tillvalstjänsterna i detta dokument, kan beställas av behörig beställare.

Villkor avseende hårdvara

Klientplattformen levereras endast med av Utföraren certifierad hårdvara. Det löpande arbetet kring certifiering innebär att en särskild inrättad certifieringsgrupp formulerar de krav verksamheterna har på den hårdvara som ska finnas i koncernens standardsortiment. Utföraren tar fram förslag på hårdvara utifrån dessa krav och gör sedan ett prisavrop samt tecknar avtal om leverans.

Det finns olika typer av hårdvara att välja på beroende på vilken konfiguration man vill ha på sin dator. Till vissa konfigurationer erbjuds fler alternativ än till andra.

Certifieringsprocessen används i första hand för hårdvara som ännu inte finns i standardsortimentet. Undantag till dessa hårdvaror existerar under en interimskperiod, om inte certifieringsgruppen accepterat en hårdvara så hanteras inte den av Utföraren.

Villkor för programvaror

De standardmjukvaror som erbjuds som tillval inom denna tjänst innebär i de flesta fall en tillkommande licenskostnad. Kontakta Utföraren ServiceDesk för prisuppgift.

För att begära utökning eller ändring av innehållet i listan över standardmjukvaror ska en beställning av applikationspaketering göras i portalen ServiceDesk Plus. Kostnad för paketering ingår i tjänsten.

Paketering av applikationen ska vara utförd och tillgänglig för acceptanstest senast 5 dagar efter mottagen och korrekt ifylld beställning (samt i aktuella fall även inleverans av eventuell media).

Villkor för Datalagring

Lagringsutrymmet på hemkatalogen har ingen begränsning avseende hur stora datamängder som kan sparas där. Notera att datalagringen är förknippad med en kostnad per Gigabyte och månad. Data som sparas här säkerhetskopieras enligt tjänstebeskrivning för Datalagring. Även återläsningsvillkor, lagringskostnader mm beskrivs i den tjänstebeskrivningen.

Villkor för behörighetshantering

Behörighet till system beslutas/hanteras av respektive system- och/eller informationsägare.

Hantering av säkerhet och data/information i tjänsten

Då Klientplattformen är ett verktyg för att medge enkel och säker åtkomst till andra IT-tjänster inom koncernen och respektive bolag, styr detta till viss del

säkerhetsnivån för Klientplattformen. Det måste vara säkerställt att det inte går att missbruka mekanismer i Klientplattformen i syfte att tillförskansa sig obehörig åtkomst till IT-tjänster som används/körs på datorerna.

Klientplattformen är beroende av katalogtjänsten (AD) från tjänsten Generell IT-säkerhet för autentisering och auktorisation, vilket innebär att Klientplattformen ställer höga krav på katalogtjänsten (AD) vad gäller tillgänglighet.

Med anledning av kraven på tillgänglighet och riktighet klassas informationen i Klientplattformen som nivå 2, enligt Stadens modell för informationsklassning. Se Riktlinjer för informationssäkerhet i Göteborgs Stads styrande dokument.

Med Klientplattformen följer programvara för bl.a. dokumenthantering och lagringstjänst där verksamhetsdata sparas. Åtkomst och auktorisation för dessa data styrs via katalogtjänsten (AD) i tjänsten Generell IT-säkerhet. Det är respektive verksamhet som är ägare till data och information som brukas och lagras i Klientplattformen och därtill angivna lagringsytor.

Servicenivåer

Funktion	Service-nivå	Servicetid (öppettider för Service Desk mm)	Tillgänglighet / nyckeltal åtgärd Nyckeltal för tillgänglighet eller åtgärd.
Klientutbyte vid bekräftat hårdvarufel på klient.	Normal	07:00-16:30	Låneklient tillhandahålls av respektive bolag, Ny klient och installation hanteras enligt garanti från respektive bolag eller beställning av ny klient hos Utföraren. När ny eller garanti klient inkommit till Utföraren så hanteras den inom 24timmar. (ej inkluderat helg och helgdagar).
Avbrott	-	07:00-16:30	Definitioner avbrott: När bekräftad generellt utskickad release (installation, patch, konfiguration) har drabbat 5 klienter eller mer och dessa klienter inte går att använda.

Katastrofplaneringsnivå

Ingen tjänstespecifik rutin finns framtagen, det saknas en verksamhets och bolagsspecifik krav bild eller katastrofplan. Tills vidare får tidigare principer för hantering gälla.

Beställningsrutin

Användarkonto – För anställda och externa användare

Beställning av användarkonto, flytt av användarkonto och avbeställning av användarkonto görs i serviceportalen ServiceDesk Plus av ansvarig chef eller av

bolaget utsedd administratör på respektive bolag. Beställningen attesteras av systemägaren via bolagets utsedde attestant i ServiceDesk Plus.

Datorer/tillval

Beställs i serviceportalen ServiceDesk Plus.

Programvara & behörigheter

Beställs och avbeställs i serviceportalen ServiceDesk Plus.

Avbeställningsrutiner

Se ovan

Mätning och rapportering**Kvartalsrapporter I samband med kvartal möte:**

- Antalet installerade säkerhetspatchar på Windows och Office.
- Antalet användare uppdelat per verksamhet och kontotyp
- Vilka programpaketeringar som gjorts och hur många av dessa som skett utom gällande servicenivåöverenskommelse
- Vilka hårdvaror som certifierats hur många av dessa som skett utom gällande servicenivåöverenskommelse

Dessa rapporter bör innehålla följande rubriker:

- Nuläge (antalet konfigurationer/volymerna per konfiguration, när det gäller TS önskas det antalet användare som kopplar upp sig)
- SLA/Tillgänglighet
- Avvikelser
- Status beslutade åtgärder
- Utvärdering resultat på utförda åtgärder
- Mönster och trender
- Analys av mönster och trender
- Samlade förslag till förbättringsåtgärder

Bilaga 3

Nätverk och Kommunikation Tjänstebeskrivning

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
Tidigare Versioner	0.1-0.92		
2015-12-09	0.93-1.1	Gamla revideringar, Rättstavning	Harry
2016-04-29	1.0	Slut rev. Beslut	Harry R

Innehåll

Begrepp	5
Namn på tjänsten	6
Tjänsteägare	6
Systemägare	6
Systemansvarig.....	6
Hantering av säkerhet och data/information i tjänsten	6
Målgrupp för tjänsten	6
Generell definition av tjänsten	6
Tjänsten i ett Livscykelperspektiv	6
WAN Bakgrund.....	7
LAN Bakgrund.....	7
Tjänstens målbeskrivning	7
Tjänstens funktionalitet.....	7
WAN funktionalitet	7
För verksamhetssystem erbjuds dessutom nedanstående funktioner	7
Tillval	8
LAN:ets funktionalitet	8
Tillval	9
Tjänstens uppbyggnad.....	9
WAN:ets uppbyggnad	9
Tjänstekomponenter/tekniskt perspektiv	9
Samverkan eller beroenden till andra tjänster	10
LAN:ets uppbyggnad	10
Tjänstekomponenter/tekniskt perspektiv	10
Samverkan eller beroenden till andra tjänster	10
Leveransmodell för tjänsten.....	10
WAN:ets modell	10
LAN:ets struktur	11
Nyetablering av Lokala Nät	11
Leveranstider beställningar (Ej Projekt)	12
Villkor/förutsättningar för att få tjänsten levererad	12
WAN:ets förutsättningar och villkor	13
LAN:ets förutsättningar och villkor	14
Förstudie	14
Minimikrav på dokumentation för lokala nätverk inom denna tjänst:	14
Minimikrav på utrustning för lokala nätverk inom denna tjänst:	15
Vid nyetablering av lokalt nätverk (trådbaserat och/eller trådlöst)	15
Övertagande av driftansvar för befintligt lokalt nätverk (trådbaserat och/eller trådlöst)	15
Servicenivåer för tjänsten.....	15
WAN:ets servicenivåer	15
Avbrott definition för WAN.....	16
LAN:ets Servicenivåer.....	16
Avbrott definition för LAN.....	16
Katastrofplaneringsnivå för tjänstens	17
Beställningsrutin för tjänsten	17
Avbeställningsrutiner	17
WAN och LAN rutiner.....	17
Avbeställningsrutiner	17
Mätning och rapportering för tjänsten	17
WAN och LAN rapportering och mätningar	17
Vad är kostnadsdrivande i tjänsten?	18

Kostnadsdrivande WAN	18
Kostnadsdrivande LAN	18

Begrepp

Följande begrepp nämns i beskrivningen för tjänsten Framtidens IT nätverk och kommunikation.

Begrepp/förkortningar	Beskrivning/förklaring
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol, möjliggör att dynamiskt tilldela datorer IP-adresser
DNS	Domain Name System, ett system för att förenkla adressering av datorer i IP-nätverk, till exempel Internet.
Icke redundant konfiguration	Konfigurationen har INTE en kopia av den redan etablerade informationen, som kan ta över i de fall den ordinarie fallerar.
IP	Ett kommunikationsprotokoll för överföring av information i datornätverk.
IPAM	Internet Protocol Address Management, hanterar planering, spårning och underhåll av IP adresser.
Redundant konfiguration	Konfigurationen har en kopia av redan etablerad information, som tar över i de fall den ordinarie fallerar.
WAN	Wide Area Network, ett datornätverk som är så stort att det omfattar ett land eller funktion typ Internet.
ADM/adm	Beteckning för administrativa nät, dit anställdas datorer ansluts
Aktiv utrustning	Benämning för kommunikationsutrustning som kräver strömmatning, t ex switchar.
Icke aktiv utrustning	Benämning på utrustning som inte kräver strömmatning, t ex kablage.
Lan	Local Area Network, ett datornätverk som är begränsat till en aktiv geografisk plats, bolag, organisation eller teknisk utrustnings konfiguration.
Lokation	En fysisk plats/adress
ServiceDesk Plus	Serviceportal och gemensamt ärendehanteringssystem
SNMP	Simple Network Management Protocol, ett protokoll som används för att övervaka och hantera datornätverk.

Namn på tjänsten

Framtidens nätverk och kommunikation WAN/LAN. Tjänsten levereras till det bolag (beställare) som beställer tjänsten från Framtidens IT (Utförare).

Tjänsteägare

Framtidens IT

Systemägare

Nätverksgruppen

Systemansvarig

N.N.

Hantering av säkerhet och data/information i tjänsten

Tjänsten syfte är att ge möjlighet till en hög säkerhetsnivå 1 eller 2. För mer information kring vad detta innebär hänvisar vi till dokumentet "[RIKTLINJER FÖR INFORMATIONSSÄKERHET I GÖTEBORGS STAD](#)"

De flesta funktioner som utförs vid användande av ett lokalt nätverk (t ex identitetshantering, loggning mm) utgår från tjänsten Generell IT-säkerhet. Tjänsten lokala nätverk har i sig inga egna funktioner förutom att vara en infrastrukturell informationsförmedlare.

Målgrupp för tjänsten

Alla användare av koncerngemensam IT kan ta del av tjänsten. Alla medarbetare inom Förvaltnings AB Framtiden och dess dotterbolag som nyttjar de koncerngemensamma tjänsterna.

Generell definition av tjänsten

Tjänsten ger tillgång till externa och interna IT-resurser/information/IT-tjänster (t ex e-post, Internet, hemkatalog, verksamhetssystem) oberoende av nätverk.

Lokala nät för data/tele-kommunikation innebär att användare och system inom en fysisk enhet, t ex en byggnad eller en grupp av byggnader, kan få tillgång till både byggnadens anslutning till Framtidens WAN (Wide Area Network) och Internet, samt få elektronisk tillgång till system och skrivare.

I tjänstebeskrivningens begrepp om lokala nät så avses med begreppet aktiv utrustning, t.ex. switchar.

Tjänsten i ett Livscykelperspektiv

Nät (Lan och WAN) som inte är dokumenterade, godkända och implementerad förvaltning hos Förvaltnings AB Framtidens, hanteras inte enligt SLA och berörs inte av kraven ålagda på nätverkstjänsten.

WAN Bakgrund

Utförarens WAN är en autonom tjänst. Utförarens WAN är dock sammankopplat med Göteborgs Stadsnät som opereras av Intraservice. I denna tjänstebeskrivning redogörs för de funktioner och lösningar som möjliggör för verksamheter anslutna till utföraren att nå varandra, centrala IT-resurser Internet och andra externa nätverk.

LAN Bakgrund

Lokala nätverk för datakommunikation har funnits så länge som IT-lösningar nyttjats i större omfattning inom Förvaltnings AB Framtiden och dess dotterbolag.

Lokala nätverk finns idag tillgängliga i de flesta byggnader med verksamhet relaterad till Förvaltnings AB Framtiden och dess dotterbolag. Nyanslutningar kan beställas enligt information nedan. Lokala fysiska nät planeras och kompletteras med trådlösa nätverk.

Tjänstens målbeskrivning

Utförarens WAN och LAN möjliggör utbyte av information både mellan interna verksamheter inom bolaget eller mellan interna och externa verksamheter via t ex kopplingen utförarens WAN och Göteborgs Stadsnät samt Internet.

Tjänsten möjliggör för användare att, via olika verksamhetssystem/IT-tjänster, utbyta elektronisk information med varandra, chattfunktioner, delta i/arrangera möten och videokonferenser samt dela/komma åt gemensam anslutning till utförarens WAN och vidare till Internet. Tjänsten är en grundförutsättning för de flesta andra IT-tjänster.

Tjänstens funktionalitet

WAN funktionalitet

Leverans sker genom anslutning mot koncerngemensamma tjänster.

I de fall där verksamheten tillfälligt inryms i tillfälliga/provisoriska lokaler kan det ges möjlighet till anslutning till utförarens WAN ske. Utredning för detta genomförs av utföraren.

För verksamhetssystem erbjuds dessutom nedanstående funktioner

- **Trafikkontroll.** Som standard görs belastningsmätningar och nätförbindelsen kontrolleras så att den håller rätt kvalitet.
- **IPAM** (Internet Protocol Address Management)
 - Administration av IP-plan och IP-nummer
 - Intern & extern DNS för namnuppslagning. Funktionen erbjuder en beställningsrutin för nya DNS-namn samt en namnstandard för DNS-namn.
 - DHCP för tilldelning av IP-adresser.

- **Tidssynkronisering** av komponenter inom utförarens WAN. Samtliga system som körs via utförarens klient- och serverplattform tidssynkroniseras automatiskt.
- **Domänhantering** hanteras av utföraren.
- Möjlighet att via ServiceDesk Plus felanmäla tjänsten m h a webbformulär, dygnet runt. ServiceDesk är normalt bemannad 07:00 – 16:30 helgfria vardagar.

Tillval

Säkerhetszoner: Vid beställning av en ny WAN-förbindelse kan anpassad åtkomst/säkerhetsnivåer skapas. De aktuella säkerhetszonerna beskrivs i tabellen nedan.

Vid förfrågningar om säker åtkomst, avgör utföraren om någon/några av de befintliga zonerna kan återanvändas, eller om ny zon behöver etableras.

Notera att användare inte har någon åtkomst utanför sin aktuella säkerhetszon om inte annat anges nedan.

Zon	Syfte/målgrupp	Funktion/typ av access	Kommentar
Administrativa (ADM)	Ger tillgång till Internet och verksamhetssystem till beställarens anställda.	Åtkomst till Internet och verksamhetssystem inom ADM samt samtliga IT-tjänster inom ramen för Kommungemensam IT och administrativa tjänster	Har den högsta säkerhetsklassningen
Publika (PUB)	För de användare som ej tillhör ADM.	Endast åtkomst till det som är externt åtkomligt via Internet baserat på de generella informationssäkerhetsriktlinjerna	

Det finns två varianter av den PUBLIKA säkerhetszonen:

PUBLIK: Publikt trådbundet	För beställare hos respektive bolag samt där externa konsulter/föreläsare deltar t ex vid seminarier/workshops	Endast Internet.	
PUBLIK: Gästnät (trådlöst)	För besökare i Förvaltnings AB Utförarens verksamheter (t ex konsulter, leverantörer)	Endast Internet.	Gästkonto (användarnamn och lösenord) beställs via ServiceDesk Plus

LAN:ets funktionalitet

Tjänsten innehåller funktioner för att:

- Ansluta till utförarens WAN och komma åt Internet samt centrala IT-system.

- Kapacitetsplanering – Utföraren hanterar/planerar kapaciteten i alla lokala nät (aktiv utrustning) inom leveransen
- Möjlighet att via ServiceDesk Plus felanmäla tjänsten m h a webbformulär, dygnet runt. ServiceDesk är normalt bemannad 07:00 – 16:30 helgfria vardagar.

Tillval

Ett i nuläget trådbundet lokalt nätverk kan kompletteras med ett trådlöst genom tillvalstjänsten trådlöst nät.

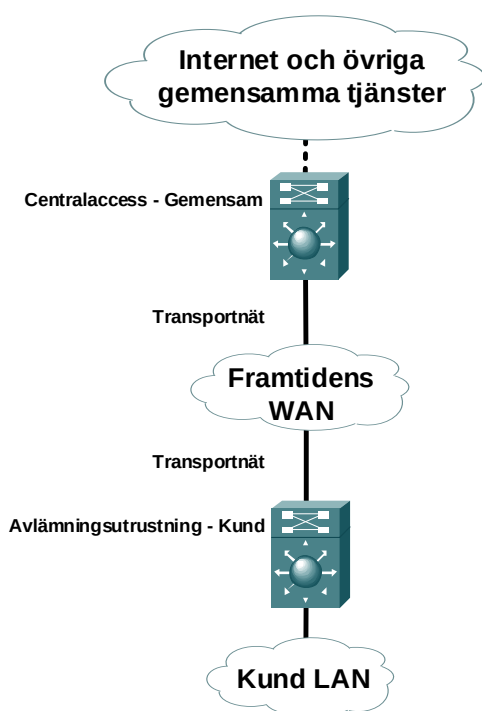
Se "Villkor/förutsättningar för att få tjänsten levererad" längre ner i dokumentet.

Trådlös teknik är ett komplement till trådbundet lokalt nätverk, inte alltid ett alternativ. Avvikelser kan dock förekomma och då används oftast mobila anslutningar. Läs mer under "Förutsättningar och villkor" nedan.

Tjänstens uppbyggnad

WAN:ets uppbyggnad

Utförarens WAN består av tre olika delar: avlämningsutrustning, transportnät och centralaccesser. Avlämningsutrustningen finns hos beställare, Transportnätet hanteras och administreras av underleverantör och Centralaccesser hanteras av utföraren.



Tjänstekomponenter/tekniskt perspektiv

- Avlämningsutrustning – Finns hos beställare.
- Transportnät – Upphandlat som transporttjänst och hanteras och administreras av underleverantör.

- Centralaccesser – Följer de riktlinjer som sätts upp i tjänsten Generell IT-säkerhet.

Samverkan eller beroenden till andra tjänster

Utföraren samarbetar med underleverantörer av Transportnät.

LAN:ets uppbyggnad

Tjänsten är ett komplett åtagande på aktiv utrustning på fysisk adress.

Åtagandet inkluderar:

- Konfiguration
- Installation
- Beställningshantering
- Övervakning
- Felsökning
- Åtgärd
- Fullständig dokumentation och förteckning med logisk skiss och bilder

Åtagandet inkluderar inte:

- Fastighetsnät (förvaltas av beställaren själv, detta är inte nätet där beställarens arbetsplats är kopplade)
- EI
- Ventilation
- Fysiskt skydd
- Utrustning som **inte** är dokumenterad i inventariedatabasen hos utföraren.

Detta hanteras av respektive beställare.

Tjänstekomponenter/tekniskt perspektiv

LAN utrustning består av aktiv utrustning, t ex switchar, i olika utformningar beroende på kapacitetskrav.

Samverkan eller beroenden till andra tjänster

Avhängigt av WAN, möjliggör beroendet som de flesta verksamhetssystem och arbetsplats system kräver.

Leveransmodell för tjänsten

WAN:ets modell

Utföraren levererar tjänsten och anlitar i förekommande fall andra leverantörer på området för vissa komponenter i tjänsten. I samband med nyetablering av WAN-förbindelse kan ytterligare aktörer behöva samverka med utföraren (t ex fastighetsägare).

Etablering av WAN-förbindelse

Installation av ny WAN-anslutning levereras i projektform av utföraren tillsammans med underleverantörer och aktuell fastighetsförvaltare. Följande aktiviteter ingår:

- Vid nyinstallation i byggnad med privat fastighetsägare ansvarar beställaren för att initiera kontakt mellan utföraren och fastighetsägare.
- För byggnader som ägs av beställaren, ansvarar beställaren för all icke aktiv utrustning och fastighetens fysiska förutsättningar. Utföraren ansvarar för att ta fram lösningsförslag. Det datum då beställaren svarar på lösningsförslaget blir startdag för leveranstiden, om inget annat har avtalats.
- Under installationstiden åligger det beställaren att ge utföraren tillgång till aktuella lokaler vardagar 8-16:30 under den period som installationsarbete pågår. Det är beställarens ansvar att koordinera arbetet med fastighetsägaren.
- I samband med driftsättning säkerställer utföraren att förbindelsen är korrekt konfigurerad efter beställarens beställning
- Kvalitetssäkring av ingående utrustning och förvaltning säkerställs av utföraren i samråd med beställare.

Uppgradering/övertagande av befintlig WAN-förbindelse

Vid uppgradering (kapacitetsförändring och/eller tillgänglighet) av befintligt nät gäller samma procedur som vid nyinstallation.

Utförarens WAN används av samtliga bolag som använder klustergemensamma IT-tjänster.

LAN:ets struktur

LAN:et levereras av utföraren som ansvarar för all aktiv utrustning i tjänsten. All levererad utrustning är kartlagd och dokumenterad i utförarens inventariedatabas samt godkänd i överlämning mellan beställare och utförare.

Nyetablering av Lokala Nät

Vid nyetablering av lokalt nätverk hanterar fastighetsförvaltaren alla frågeställningar avseende ej planerade inventarier och utrustning från utföraren (Ej aktiv utrustning).

Nedanstående text tydliggör fördelning av ansvar mellan entreprenör och utföraren.

- Etablering av fysiska förutsättningar och installation av passiva komponenter för ett lokalt datanät utförs av de enskilda bolagen/entreprenör i de fall byggnaden ägs av respektive beställare. Om byggnaden ägs av annan fastighetsägare, hanteras etablering av fysiska förutsättningar och installation av passiva komponenter av fastighetsägaren utsedd entreprenör.
- Leverans av förstudier avseende aktiv utrustning utförs av utföraren eller kontrakterad underleverantör
- Aktivering av nätuttag utförs av utföraren
- Installation och patchning av aktiv utrustning utförs av utföraren
- Dokumenterad inventarieförteckning, leveransgodkänd överlämning med utföraren.

- Under installationstiden åligger det beställaren att möjliggöra så att utföraren ges tillgång till aktuella lokaler vardagar 8-16:30 under den period som installationsarbete pågår. Det är beställarens, respektive bolags ansvar att koordinera arbetet med fastighetsägaren.
- Drift, övervakning och förvaltning av befintligt lokalt nätverks komponenter som är driftöverlämnat, godkänt och dokumenterat i inventariedatabas, utförs av utföraren.
- Utföraren hanterar alla incidenter relaterade till lokala nätverk och eskalerar vid behov ärenden till exempelvis privat fastighetsägare (t ex vid incidenter relaterade fastighetens nät).

Leveranstider beställningar (Ej Projekt)

Leveranstiderna gäller efter att förstudien har genomförts och beställaren har godkänt förstudie, leveransplan samt lagt beställning.

Vid nyetablering av lokalt nät sker installationen enligt resultatet från förstudien (Oftast i projektform, men undantag kan göras vid mindre etableringar).

Vid utökning av nätverkskapacitet gäller följande:

- Komplettera befintlig utrustning med ytterligare komponenter – 2 veckor
- Ersätta en gammal komponent med en ny – 1 arbetsdag (vid felanmälan / beställning av byte och utbytesutrustning finns).
- Nytt trådlöst lokalt nätverk klart för användande (installerat och i drift) inom 5 veckor från genomförd förstudie (Förutsatt att det beslutats vara en standard genomförande och inte projekt som har annan tidplan).
- Vid övertagande av driftsansvar (ej projekt) på befintligt trådbaserat nätverk är driftleveransen startklar inom 2 veckor från beställning, förutsatt att komplett informationsunderlag och korrekt nätutrustning finns.

Tjänsten nyttjas av alla användare av koncerngemensam IT inom samtliga bolag.

Villkor/förutsättningar för att få tjänsten levererad

Generella villkor och förutsättningar innefattar upprätthållande av nödvändig certifieringsgrad och kunskapsnivå av utförarens personal som arbetar med nätverk.

Denna certifierings- och kunskapsnivå kontrolleras och godkänds av respektive beställare där tjänsten levereras.

Följande nivåer förutsätts för närvarande. Om djupare nivå krävs av beställaren så hanteras det separat.

Nivå på:

- Certified Techichian på de hårdvaror som hanteras av utföraren (NOTERA Utförarens standard godkänd utrustning, undantag kan förekomma)
- Networking och Data Centre certifieringar på de hårdvaror som hanteras av utföraren (NOTERA Utförarens standard godkänd utrustning, undantag kan förekomma)
- Grundläggande kunskaps inom nätverk eller ekvivalent, där grundläggande protokoll, nätverk och kommunikations kunskap innefattas.

WAN:ets förutsättningar och villkor

Tjänsten kan användas av alla som har ett användarkonto hos utföraren och/eller har åtkomst till öppna delar av utförarens WAN.

De byggnader som kan komma ifråga för anslutning måste innehålla en verksamhet/användare knuten till Förvaltnings AB Framtiden och dess dotterbolag. Om inte aktuell byggnad redan har de tekniska förutsättningarna måste detta hanteras som en del av etableringen av WAN-förbindelsen.

Utrymmet där WAN-förbindelsen installeras skall upprätthålla lämpliga tekniska nivåer avseende el, luft, vatten, kyla, skalskydd och andra fysiska förutsättningar. Beställaren ansvarar för att en sådan förstudie är genomförd och att den finns till förfogande vid beslut om WAN-förbindelsen

Vid beställning av övertagande av befintlig WAN-förbindelse kan man aldrig beställa mindre kapacitet än vad förbindelsen redan har. Man kan endast få samma eller högre kapacitet. Man får som beställare ("gammal hyrestagare") inte överlåta en WAN-förbindelse till en ny hyresgäst. Den som flyttar in måste alltid begära att få ta över WAN-förbindelse.

För att en enhet ska få anslutas till utförarens WAN krävs att denna enhet har en godkänd konfiguration, se vidare tjänsten Generell IT-säkerhet. Detta innebär exempelvis att enheten är installerad med godkänd version på operativsystem, säkerhetspatchar och antivirus samt är konfigurerade med aktuella GPO:er¹.

Leveransvillkor

Aktuell leveranstid och installationskostnad för en ny WAN-förbindelse varierar beroende på förutsättningarna för installation, se även rubriken "Vad är kostnadsdrivande i tjänsten" nedan. Riktvärden för leveranstid är 16 veckor om inte annat angetts i leveransplanen.

Leveransvillkor för löpande leverans av utförarens WAN framgår under Servicenivåer nedan.

¹ [Group Policy](#) är en infrastrukturkomponent som möjliggör specifik konfiguration för användare och datorer. En Group Policy Objects (GPO) konfiguration innehåller detaljer som kan kopplas till Active Directoriesiter, domäner och organisations enheter (Organizational Units (OU)).

Notera att bindningstiden för en WAN-förbindelse är upp till 3 år då bindningstiden följer avtalsperioden som utföraren har med den aktuella underleverantören.

LAN:ets förutsättningar och villkor

Varje användare av lokala nätverk måste ha ett användarkonto. (användarkonto, godkänd utrustning från utföraren, etc.)

Om verksamheten finns i K-märkta lokaler så måste verksamheten själv se till att erforderliga tillstånd/godkännanden för att etablera Lokala Nätverk i fastigheten finns.

Förstudie

I samband med beställning av nytt trådbundet lokalt nätverk, nytt trådlöst nätverk samt övertagande av driftsansvar av befintligt lokalt nätverk (trådbaserat eller trådlöst) ansvarar utföraren för att en förstudie utförs på beställning av förvaltningen/bolaget gällande aktiv utrustning. Efter inkommen godkänd beställning kontakter utföraren beställaren för en genomgång och planering av arbetet.

Vid detta tillfälle säkerställs också att en relationsritning över alla byggnader och våningsplan, samt information om vilken yta täckningen ska gälla, finns tillgänglig inför kommande arbete.

Förstudien säkerställer:

- att nödvändigt dokumentationsunderlag (se nedan) för beställningen tas fram
- att eventuella justeringar av befintlig utrustning (både passiva och aktiva komponenter) har gjorts.
- att lösningar gällande trådlöst nätverk dimensioneras på rätt sätt för att klara kraven på täckning och kapacitet

Resultatet av förstudien ligger till grund för utförarens förslag om lösning/tillvägagångssätt för installation och kommande drift/leveransfas. Om avsteg begärs från den rekommenderade lösningen kan inte samma nivåer av täckningsgrad och kvalitet längre utlovas. Om avsteg görs kan inte löpande drift- eller servicenivåer garanteras. Tillkommande installation av annan part efter etableringsfasen betraktas som avsteg till rekommenderad lösning.

Minimikrav på dokumentation för lokala nätverk inom denna tjänst:

- Vilken typ av fastighetsnät det är. Exempelvis vilken typ av koppar- eller fiberförbindelse det består av.
- Foto på befintligt korskopplingsskåp.
- Modell på aktiv utrustning
- Om adressen består av flera byggnader så skall en logisk skiss finnas, typ av fiber som man ansluter med, samt antal par.

Minimikrav på utrustning för lokala nätverk inom denna tjänst:

- 10/100/1000 Mbit/s på alla portar.
- Kabelkvalitet cat5e eller högre.
- SNMP version 2c eller högre
- Den aktiva utrustningen måste vara möjlig att administrera (Leveransgodkänd och dokumenterad i inventariedatabas).

Vid nyetablering av lokalt nätverk (trådbaserat och/eller trådlöst)

Om det redan finns befintlig nätutrustning i lokalerna ska denna uppfylla minimikraven enligt ovan. Förstudien säkerställer att dessa frågeställningar hanteras korrekt i samband med etableringen av nätverket.

För etablering av trådlöst nätverk är det av särskild vikt hur många accesspunkter som kommer att behövas för den aktuella ytan och var accesspunkterna ska placeras i byggnaden för att få bra täckningsgrad och kvalitet i det trådlösa nätverket.

Även förväntat antal samtidiga användare är av vikt vid etablerande.

Notera att det inte är tillåtet för beställaren att ansluta egen nätverksutrustning (aktiva komponenter).

Övertagande av driftansvar för befintligt lokalt nätverk (trådbaserat och/eller trådlöst)

Krav inför ett övertagande av lokalt nätverk är att beställaren har fullgod dokumentation och har utrustning som uppfyller minimikraven enligt ovan. Efter genomförd förstudie, överlämnad dokumentation samt genomförda eventuella justeringar av utrustningen enligt förstudien, tar utföraren över ansvaret för beställarens Lokala nätverk.

Servicenivåer för tjänsten

WAN:ets servicenivåer

Utföraren ansvarar för att nätet kontinuerligt rymmer den trafik som det genomsnittligt (över senaste 3 mån) brukat hantera samt den trafikmängd som prognostiserats i samband med den årliga överenskommelsen mellan utföraren och beställaren.

Notera att den angivna prestandan visar den maximala kapaciteten hos aktuell WAN-anslutning. Hur prestandan upplevs av respektive användare beror både på hur många användare som samtidigt använder nätverket samt *hur* de använder nätet (vilken mängd och typ av nättrafik var och en genererar).

Tjänsten erbjuds i 2 kapacitetsnivåer (100/1000 Mb/s), och samtliga nivåer har Brådslande nivå.

Alla driftstopp ska hanteras enligt beskrivning i Generella villkor.

Verksamhetens ansvar

Det är respektive beställare/verksamhet som ansvarar för att vid behov utöka kapaciteten i sin WAN-förbindelse. Utföraren övervakar kapacitetsutnyttjandet.

Vid ett genomsnittligt (över 4 veckor) nyttjande på över 75 % av total kapacitet (och/eller då leverantören noterat att kapacitetsutnyttjandet kraftigt ökar) skickar utföraren ett meddelande om detta till berörd verksamhet.

Detta meddelande är en "påminnelse" om att utnyttjandet av tjänsten ligger *nära* de nivåer då överenskommen kvalitet inte längre kan garanteras.

Då det genomsnittliga nyttjandet når 80 % (eller högre) av total kapacitet och/eller då utföraren noterat att kapacitetsutnyttjandet kraftigt ökar, skickas ett meddelande om att garantierna om prestanda och tillgänglighet enligt nedan upphör att gälla inom 2 veckor.

Avbrott definition för WAN

Avbrott definieras enligt följande för WAN:

1. Avbrott är det när en release, installation och eller förändring gjorts av utföraren på utrustning som styr WAN för en eller flera beställare och som orsakat ett kommunikationsstopp. Kommunikation på förändrad utrustning och närliggande utrustning har slutat fungera och en eller flera användare eller tjänster är berörda.
2. Avbrott är det när en WAN-utrustning har gått sönder, ej föregånget av en förändring. Kommunikation på utrustning och närliggande utrustning har slutat fungera och en eller flera användare eller tjänster är berörda.

LAN:ets Servicenivåer

Beställare behöver inte kapacitetsplanera aktiv utrustning löpande. Utföraren sköter detta i alla byggnader med dokumenterad, driftgodkänd och inventerad aktiv utrustning.

LAN:et har som regel Brådslande nivå.

Avbrott definition för LAN

Avbrott definieras enligt följande för LAN:

1. Avbrott är det när en release, installation och eller förändring gjorts av utföraren på utrustning som styr fysisk enhet eller trådlös för en eller flera beställare och som orsakat ett kommunikationsstopp på ett nätverk som innefattar verksamhet (Ej test eller temporära nätverk). Kommunikation på förändrad utrustning och närliggande utrustning har slutat fungera och en eller flera aktiva användare eller tjänster är berörda.

2. Avbrott är det när en fysisk eller trådlös utrustning har gått sönder, ej föregånget av en förändring. Kommunikation på utrustning och närliggande utrustning har slutat fungera och en eller flera aktiva användare eller tjänster är berörda.

Katastrofplaneringsnivå för tjänstens

I nuläget finns ingen separat katastrofhanteringsplan för enbart utförarens WAN. Dock ingår utförarens WAN som en del av den IT-miljö som återställs i samband med systemspecifika incidenter/ katastrofer.

För de koncerngemensamma systemen gäller den katastrofplaneringsrutin som överenskommits.

Vad gäller återställningstider så är de avhängiga av tjänstens klassning: I detta fall innebär det 24 timmar.

Beställningsrutin för tjänsten

Tjänsten kan enbart beställas av personer med anställning inom respektive beställares organisation.

Beställningar av tjänsten och dess funktioner hanteras via ServiceDesk Plus.

Avbeställningsrutiner

Tjänsten avbeställs via ServiceDesk Plus/IT-supporten.

Kostnader relaterade till tjänsten upphör när investeringskostnaden för aktuell utrustning är avskriven.

WAN och LAN rutiner

Vid behov av ny eller förändrad WAN-förbindelse skall ärendet initieras som en beställning via ServiceDesk Plus. I processen beslutas om beställningen är en standardbeställning som utförs i enlighet med avtalade leveranstider.

Avbeställningsrutiner

Nätförbindelser avbeställs via ServiceDesk Plus. Notera att kostnaden för tjänsten upphör först i samband med att utförarens avtal med underleverantör avseende fysisk nätinфраstruktur upphör.

Mätning och rapportering för tjänsten

WAN och LAN rapportering och mätningar

Mätetal och rapporter avseende utförarens WAN sker kontinuerligt enligt nedan.

Beställaren erhåller en samlad översiktlig rapport levererad 1ggr/mån avseende:

- Antal WAN-incidenter (totalt samt fördelat per incidentkategori respektive per förvaltning)

- Antal WAN-beställningar samt hur många av dem som levererats utanför överenskommen leveranstid. Orsak till leveransförsening ska anges.
- Datatrafik volym (i %) i noderna.
- Antal LAN-incidenter (totalt samt fördelat per prioriteringsnivå respektive per förvaltning)
- Antal LAN-beställningar samt hur många av dem som överskridit överenskommen leveranstid. Orsak till leveransförsening ska anges.
- Antal anställda och datorer som använder LAN-tjänsten.
- Antal trådlösa gästaccesspunkter som beställts och använts.

Vad är kostnadsdrivande i tjänsten?

Kostnadsdrivande WAN

Vid etablering av ny WAN-förbindelse kan nedanstående faktorer bidra till både högre kostnad och längre leveranstid:

- Hinder vid kabeldragning inom byggnaden.
- Placering av anslutningspunkt inom byggnaden.
- Tjäle i marken (vid grävarbeten för kabeldragning).
- Fysiska avstånd mellan de aktuella anslutningspunkterna och de fysiska förutsättningarna på de geografiska områden som berörs.

Vid leverans av den löpande drifttjänsten kan nedanstående faktorer leda till en högre kostnad:

- Kraftigt ändrade beteenden/användarmönster t ex ökat användande av IT-tjänster som genererar mycket nättrafik, t ex videokonferens, "tunga" verksamhetssystem etc. I dessa fall rekommenderas en uppgradering av kapaciteten.

Även en kraftig ökning av antal användare kan vara kostnadsdrivande.

Kostnadsdrivande LAN

För Trådbundet administrativt nät fördelas kostnaden per ansluten dator/skrivare.

För Trådlöst gäller fördelas kostnaden per accesspunkt.

Under etableringsfasen

För trådlöst nätverk antal accesspunkter, förstudie och installation.

För trådbaserat lokalt nät i det administrativa nätet är kostnaden beroende av antal datorer i nätet.

Bilaga 5

Övriga tillägg och underliggande leveranser

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2016-04-27	0.1 - 1.2	Rev. Gamla versioner	”
2016-04-29	1.0	Uppdaterad och beslutad	Harry R

Ingress

Detta dokument beskriver vilka underliggande tillägg och tjänster som levereras av Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler (Utförare) och ingår i de IT tjänster som avtalas av respektive bolag (Beställare).

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll	4
3. Förändringshantering.....	4
4. Underliggande leveranser och tillägg.....	4
Framtidens IT Generell IT-säkerhet.....	4
Framtidens IT Datalagring	4
Framtidens IT IT support	5
Framtidens IT Serverplattform	5

1. Syfte

Syftet är att specificera de underliggande tjänsterna och tilläggen för drift, support och förvaltningen av gemensamma och bolagsspecifika IT-stöd samt administrativa tjänster som utförs av Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler (utförare).

Observera att dessa underliggande tjänster möjliggör de tre tjänster som beställaren använder, Nätverk och kommunikation, arbetsplatstjänst och verksamhetskritiska system för beställaren. Dessa underliggande beskrivningar ägs, beslutas och förvaltas av utföraren, de ska användas enbart som beskrivning och guidning av hur tjänsterna levereras och vilka avgränsningar och bestämmelser som beställarens tre tjänster är uppbyggd av.

Som liknelse och förtydligande gäller även utförarens verksamhetsprocesser så som incident, problem och change, eller de verksamhetskritiska systemen som ägs och förvaltas av beställaren och dess leverantörer, där utföraren levererar en plattform.

2. Innehåll

Denna bilaga ger en förteckning och kort beskrivning av de underliggande tjänsterna.

3. Förändringshantering

Förslag på förändringar till detta dokument skall lämnas till parterna i som ingår avtal. Bilagorna till detta dokument beslutas, ägs och förvaltas av framtidens IT. De är enbart som information för parterna som ingår avtal Beställare och Utförare.

4. Underliggande leveranser och tillägg

Nedan följer en förteckning av de underliggande tjänster och OLA (Operational Level Agreement) som möjliggör leverans av Arbetsplats, Nätverk och Kommunikation och Verksamhetssystem plattform tjänsterna, dessa fyra OLA:n ägs, beslutas och förvaltas av Framtidens IT.

Framtidens IT Generell IT-säkerhet

Genom att denna underliggandetjänst beskrivs, används, uppfylls med automatik också riktlinjerna för informationssäkerhet i Göteborgs Stad. Det innebär bl.a. att endast rätt personer får tillgång och åtkomst efter behov till viss data/information/IT-tjänster (tillgänglighet) och att data skyddas mot oavsiktliga eller icke godkända uppdateringar (riktighet). Det innebär också att information om händelser, (t.ex. ”vem som använt vad”), i IT-miljön loggas och kan analyseras (spårbarhet). Ett ytterligare mål med tjänsten är att säkerställa möjligheten till drift och tillgänglighet i hela IT-leveransen (tillgänglighet).

Notera att tjänsterna Nätverk och Kommunikation, Arbetsplats och Verksamhetssystem plattform får avgränsningar och bestämmelser från denna underliggandetjänst (styrande) som avser de tekniska aspekterna av informationssäkerhet. Själva användandet av tjänsterna måste ske i enlighet med Riktlinjerna för informationssäkerhet, Regler för IT-användare i Göteborgs Stad samt övriga tillämpliga styrdokument och anvisningar gällande för användare.

Se Framtidens IT Generell IT-säkerhet V1.0

Framtidens IT Datalagring

Underliggandetjänsten syftar till att ge alla användare tillgång till en säker och effektiv gemensam lösning för datalagring.

Tjänsten minskar behovet av lokala lagringsmedia, exempelvis behöver inte användarens lokala hårddisk användas. Behovet av att ”manuellt dela information ”(ex. genom att bifoga datafiler till e-post brev eller genom att distribuera utskrifter) minskar. Användaren behöver inte heller själv ombesörja att skapa säkerhetskopior. När mycket stora datamängder samtidigt behöver sparas och lagras säkerställer tjänsten att lagringsutrymme alltid finns tillgängligt och löpande kan utökas utan driftstörning. Användaren kan dessutom nå tjänstens data från flera olika fysiska platser och via olika tekniska gränssnitt. Tjänsten själv kan dock inte nås utan användandet av en annan tjänst, typ Outlook eller Office 365.

Tjänsterna Nätverk och Kommunikation, Arbetsplats och Verksamhetssystem plattform ges som resultatet av datalagring, all elektronisk data inom bostadsklustret sparas och lagras på ett (kostnadseffektivt och säkert sätt, som minimerar kravet på att användaren själv ska behöva ansvara för tillgång och typ av lagringsmedia, åtkomst eller säkerhetskopiering.)

Se Framtidens IT Datalagring v1.0

Framtidens IT IT support

Alla anställda användare av koncerngemensamt IT-stöd och administrativa tjänster inom utförarens ansvarsområde. Även externa användare/konsulter som nyttjar fjärråtkomsttjänster omfattas av tjänsten.

Endast datorer som är upphandlade och implementerade i utförarens infrastruktur omfattas av IT-support.

Tjänsterna Nätverk och Kommunikation, Arbetsplats och Verksamhetssystem plattform har från denna beskrivning och leverans att minska förekomsten av Incidenter och Problem samt korta hanteringstiden för samtliga ärendetyper.

Se Framtidens IT ITsupport v1.0

Framtidens IT Serverplattform

Tjänsterna Nätverk och Kommunikation, Arbetsplats och Verksamhetssystem plattform är byggt på en plattform av infrastruktur och applikation för att uppnå en enhetlig och kostnadseffektiv leverans av IT-tjänster ur ett drift-, support- och säkerhetsperspektiv. Databasplattform i sin tur, syftar till att ge alla verksamhetssystem tillgång till en säker, kostnadseffektiv och effektiv gemensam plattform för databashantering där Framtidens IT tar allt ansvar för drift, förvaltning och underhåll.

Underliggande tjänsten serverplattform är väldigt styrt av vilka verksamhetskritiska system som tillhandahålls till respektive beställare. (Bilaga 4 verksamhetskritiska system)

Se Framtidens IT Serverplattform v1.0

Bilaga 6

Pris och kostnad

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2015-12-09	0.1 - 1.1	Rev gamla revideringar	Harry R
2016-04-29	1.0	Slutrevision inför beslut	Harry R

Ingress

Detta pris och kostnads dokument beskriver kostnader för tjänster på de överenskommelser mellan Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler (utförare) och bolag (beställare) som ingår i IT leveranserna.

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll	4
3. Parter.....	4
4. Förändringshantering.....	4
5. Uppföljning och styrning av parternas priser och kostnader	4
Ekonomisk Uppföljning och budgetering	4
Fakturering	4
Kostnader.....	4
Tilläggsbeställningar	4
Projekt och uppdrag	4
Dokumentationsansvar - Infrastruktur	5

1. Syfte

Syftet är att specificera kostnaderna och priserna för drift, support och förvaltning av gemensamma och bolagsspecifika IT-stöd samt administrativa tjänster som utförs av Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler.

2. Innehåll

Denna bilaga beskriver i detalj hur kostnader ska fördelas.

3. Parter

Överenskommelsen gäller mellan beställare och Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler (Utföraren).

4. Förändringshantering

Förslag på förändringar till detta dokument eller dess bilagor skall lämnas till parterna.

5. Uppföljning och styrning av parternas priser och kostnader

Avgifter och betalning för de tjänster som tillhandahålls enligt avtal fastställs gemensamt av parterna inför varje år. Avgifterna skall avräknas mot verkliga kostnader vid årets slut.

Ekonomisk Uppföljning och budgetering

Uppföljning av tilläggsbeställningar sker månadsvis.

Fasta kostnader regleras varje år för de gemensamt fördelade kostnaderna

Fakturering

Fördelning av kostnaderna avseende bolagsgemensamma tjänster fastställs enligt särskild fördelningsnyckel och utförs av Utföraren.

Dessa kostnader ska faktureras månadsvis.

Övriga faktureringsrutiner

Övriga faktureringar sker via separata fakturor månadsvis.

Kostnader

Följande kostnadsparametrar utgör detta avtal och tillhörande SLA:

Antal:

- Del i gemensam utrustning och applikationer
- IP adresser
- Användare
- Lagringsutrymme

Tillkommer gör kostnader för specifika tjänster som har hårdvara och mjukvara förmedlade till beställaren som t.ex. Mailhantering, kommunikationsförbindelser etc.

Se bilaga 6.

Tilläggsbeställningar

Förändring av överenskommelser under året hanteras endast genom tilläggsbeställningar och enligt överenskommen process, (Change & Release Management).

Detta är också reglerat i SLA, bilaga 1.

Projekt och uppdrag

Förfrågan om resurser till projektarbete eller genomförande av uppdrag hanteras genom uppdragsbeställningar och i enighet med den överenskomna beställningsprocessen.

Detta är också reglerat i SLA, bilaga 1.

Dokumentationsansvar - Infrastruktur

Utföraren ansvarar för att implementera och upprätthålla system samt dokumentera IT-miljön, (driftdokumentation) för alla överenskomna tjänsteområden.

Exempel på denna dokumentation är övergripande arkitekturkartor, systemkonfigurationer och parametrar, topologikartor, systembeskrivningar och hårdvarukonfigurationer samt information om eventuella beroenden mellan system/tjänster.

Bilaga 7

Process och rutin förteckning

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2015-12-09	0.1-1.1	Rev, gamla versioner	Harry R
2016-04-29	0.9	Slutgiltig revision beslut	Harry R
2016-05-18	1.0	”	”

Ingress

Detta dokument är en förteckning på driftsatta och viktiga process och rutiner för de tjänster som levereras enligt överenskommelser mellan Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler (utförare) och bolag (beställare) som ingår i avtal.

Innehåll

Versionshantering	2
1. Syfte	4
2. Innehåll	4
3. Process och rutin förteckning	4
Övriga processer och tillägg.....	4
Förändringshantering (Change och Release management).....	4
Händelsehantering (Incident, event och problem management).....	4
Säkerhet och tillgänglighetshantering (Security och Access management)	4
Beställningar (Request Fulfillment Management)	4
Projekt och uppdrag hantering (Catalogue, Portfolio, Project Management).....	5
Tjänste, avtal och styrnings förvaltning (Service Level, Business Relationship och Service Design management).....	5

1. Syfte

Syftet är att specificera de primära processer och rutiner som används i drift, support och förvaltningen av gemensamma och bolagsspecifika IT-stöd samt administrativa tjänster som utförs av Framtidens IT, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler.

2. Innehåll

Denna bilaga ger en kort beskrivning och förteckning av de processer och rutiner som används.

3. Process och rutin förteckning

Följande processer och rutiner är primära för leveranser av de tjänster som specificerats avtal.

Övriga processer och tillägg

Det finns specifika tillägg till incident- och changeprocessen baserade på levererad plattform och support för verksamhetssystem. Följande sådana tillägg kända idag är:

- FAST2 ärende- och arbetsflöde (Arbetsflöde Fast 2 ärende 20160304).

Förändringshantering (Change och Release management)

Denna process reglerar förändringsarbete för utförarens förvaltade system. Förändringsarbetet är uppdelat i tre större delar.

1. Standardförändringar (Request Fulfillment "Beställning")
2. Förändringar som behöver behandlas i Change och Release Management
3. Förändringar som behöver vara förvalta i projekt (notera att dessa följer Change och Release Management)

Dessa förändringar registreras som beställningar (nummer 1 ovanför), bedömning av denna beställning sker om det är rätt uppdelat, om det är någon av de andra två så förändras beställningen från beställning till antingen en "Change" eller ett projekt.

Se bilaga 8 Change och Release process

Händelsehantering (Incident, event och problem management)

Detta är processer och rutiner till största delen relaterad till support och felavhjälpning. Alla dessa registreras som felanmälan i ServiceDesk verktyget och hanteras utifrån tjänst och prioritering.

Säkerhet och tillgänglighetshantering (Security och Access management)

Det är i princip en behörighetshantering, den består primärt av tre faktorer:

1. Skalskydd på ett bolag, hanteras oftast i ett behörighetssystem förvalt av beställaren men driftat av utföraren.
2. Nätverksbehörigheter, där trådat och trådlöst nätverk tillhandahålls men även vem som får tillgång till det.
3. Användar behörigheter till system och datorer, hanteras av utföraren men styrs av systemförvaltare och leverantörer.

Beställningar (Request Fulfillment Management)

Förändring av överenskommelser under året hanteras endast genom tilläggsbeställningar och enligt överenskommen process, (Change & Release Management).

Se även paragraf förändringshantering.

Detta är också reglerat i SLA, bilaga 1.

Projekt och uppdrag hantering (Catalogue, Portfolio, Project Management)

Förfrågan om resurser till projektarbete eller genomförande av uppdrag hanteras genom uppdragsbeställningar och i enighet med den överenskomna beställningsprocessen.

Se även paragraf förändringshantering.

Detta är också reglerat i SLA, bilaga 1.

Tjänste, avtal och styrnings förvaltning (Service Level, Business Relationship och Service Design management)

Utföraren och beställaren har ett IT-råd men även 6 stycken förvaltningsområden där avtal, tjänster och annan styrning sker.

Dessa råd agerar CAB (se change och release management, bilaga 8).



Change Management

förändringshantering

Framtidens IT
Ver.1.2



Innehållsförteckning

1	<i>Inledning</i>	3
1.1	Ärendehantering och Flöde hos Framtidens IT	3
1.2	Inledning Change management (förändringsledning)	5
2	<i>Processen Change & Release Management</i>	6
2.1	Mindre förändringar	6
2.2	Större förändringar	7
2.3	Standardförändringar	7
2.4	Akuta förändringar	8
3	<i>Roller och ansvar</i>	8
4	<i>Förändringsbegäran (analys) för annat än standardförändringar</i>	10
5	<i>Release Management</i>	10
6	<i>Avslut och PIR</i>	10
7	<i>Change Advisory Board (CAB)</i>	11
8	<i>Förändringsaktiviteter</i>	12

Versionshantering

Datum	Version	Kommentar	Författare
2014-09-19	0.1	Utkast	Lars A
2014-09-21	0.2	"	"
2014-09-28	0.3	"	"
2014-09-28	0.4	"	"
2015-03-24	0.5	Rev utkast	"
2015-03-27	0.6	Översänt för granskning	"
2015-09-30	0.7	Granskning, utifrån test	
2015-10-09	0.8	Uppdatering	Harry Repo
2015-10-14	0.82	Revidering	Harry och Lars
2015-11-18	0.85	Revidering, bild etc.	Harry
2015-12-01	1.0	Slut revision	Harry
2015-12-02	1.1	Tillägg med förvaltningsgrupper	Harry R
2015-12-03	1.2	Förtydligande och bild förändring	Harry R



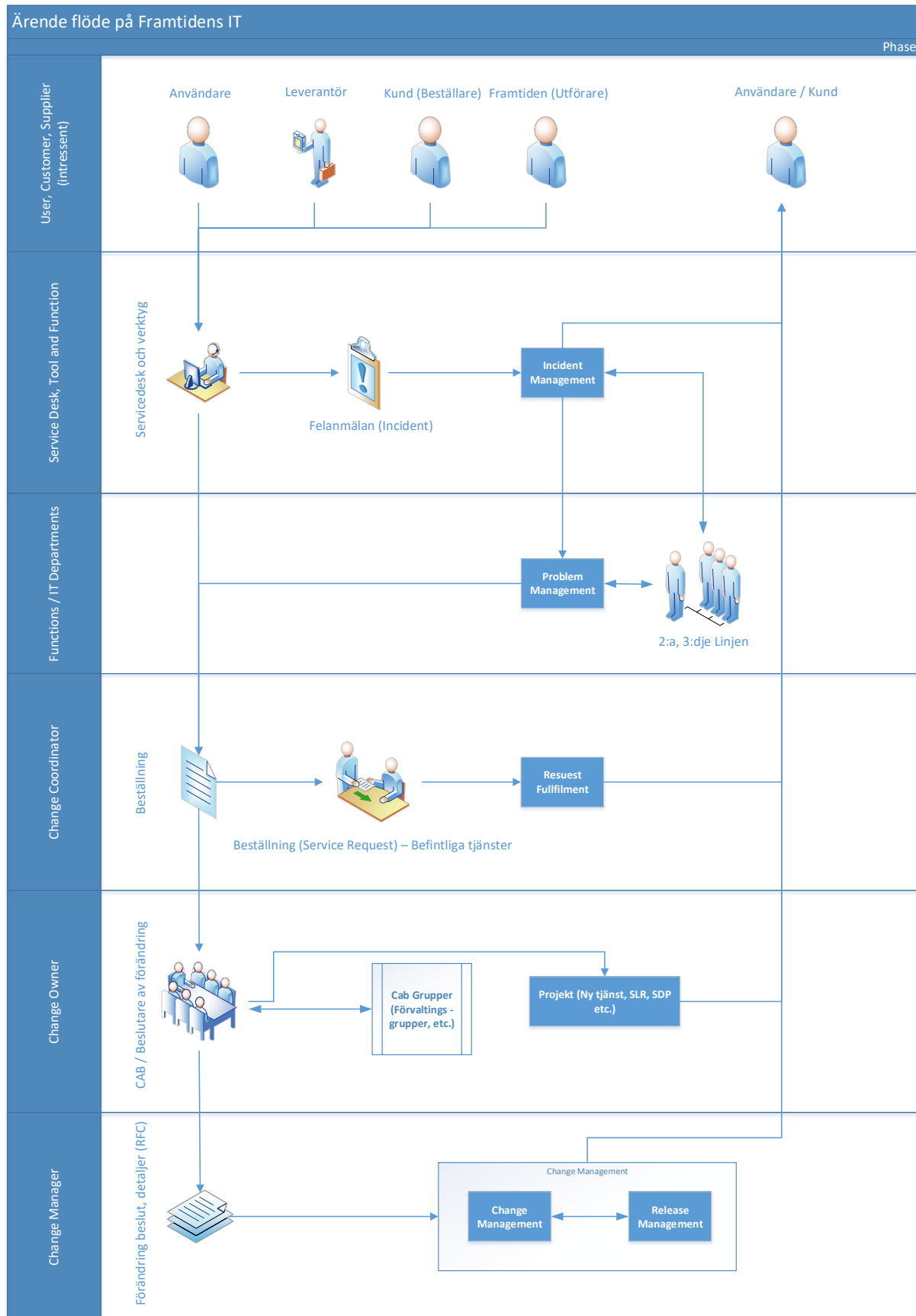
1 Inledning

Detta dokument beskriver ärendeflöden och förändringsledning för Framtidens IT:s tjänster.

1.1 Ärendehantering och Flöde hos Framtidens IT

Nedan ser ni en figur som beskriver ärendeflöden hos framtidens IT och dess tjänster.

Ärende flöde på Framtidens IT





1.2 Inledning Change management (förändringsledning)

Change Management (Förändringshantering) hanteras som en kontrollprocess. Alla förändringar som påverkar eller genererar modifieringar i leveransen av tjänster ska godkännas eller avslås, planeras, koordineras, schemaläggs och kvalitetssäkras m h a denna process.

En förändring kan vara liten eller stor. Det kan till exempel vara en lösning på ett problem, en uppgradering eller driftsättning av en ny IT-tjänst.

Några av de aktiviteter som ingår i processen:

- Registrera förändringsärenden
- Säkra att förändringar håller en hög kvalitet.
- Godkänna eller avslå förändringsbegäran.
- Planera och schemalägga förändringar.
- Utföra risk- och behovsanalys
- Formulera planer för att kunna återskapa tidigare driftsmiljö
- Verifiera förändringen.
- Ta fram eller uppdatera dokumentation
- Dokumentera förändringshistorik (KMS¹)

Beroende på förändringens typ kan den godkännas av olika roller. Vissa standardmässiga förändringar t.ex. förändringar av användare och lösenord kan en Change Manager² delegera befogenhet till annan funktion t.ex. Service Desk hos Framtidens IT att hantera, vilket blir och hanteras som en beställning, se vidare kapitel 2.3.

Akuta alternativt smärre förändringar kan Change Manager själv ta beslut om, se kapitel 2 "Processen Change Management".

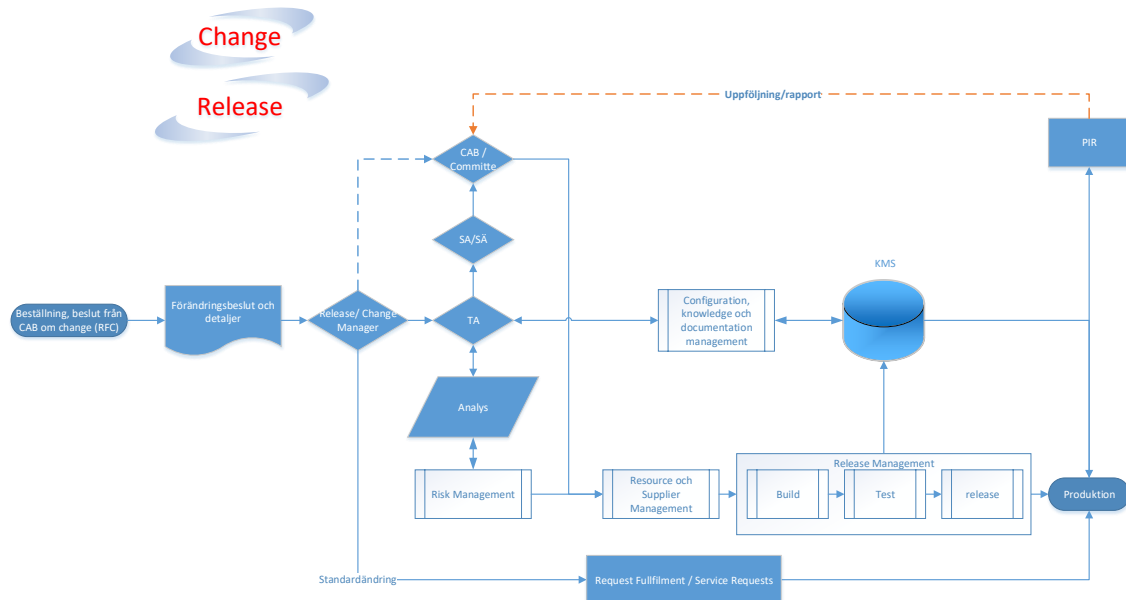
Stora och mer komplexa förändringar eller förändringar som innebär en stor risk och som kan ha en stor påverkan, hanteras med hjälp av CAB, se kapitel 2.1 och 2.2

¹ Knowledge Management System = Vilket innehåller konfigurations-, ärende-, inventarie- databaser, instruktioner och relationsbeskrivningar.

² Förändringsledare

2 Processen Change & Release Management

Change- och Releaseprocessen Framtidens IT



- En beställning har registreras och dokumenteras i ServiceDesk Plus, beslut har tagits att beställningen är en RfC, beställningen i ServiceDesk Plus anknyts i en ny Change.
- Beställningen berör flera system, grupper och användare. Beställningen genererar en change.
- Beställningen tar mer tid än ett servicefönster (servicehelg), inkluderat planering. Beställningen genererar en change.
- Ankommet förslag till förändring – Förändringsbegäran (RfC) – annat än standardförändring, skickas oavsett ursprung till Tjänsteansvarig.
- Tjänsteansvarig tillsammans med systemansvarig bedömer förslaget och beslutar om det ska godkännas eller avslås.
- Godkänns förslaget av TA/systemansvarig, vidarebefordras det till Framtidens IT för en analys. Vid osäkerhet om förändringens påverkan och effekter av denna lyfts ärendet till CAB för verifiering.
- Change och Release manager utför Risk Management, resultatet analyseras tillsammans med TA.
- Resurs och supplier management utförs med Release managern innan Release koordinatören tar över och bygger, testar och implementerar förändringen.

2.1 Mindre förändringar

- Mindre förändringar beställs direkt via Serviceportalen (ServiceDesk Plus) av systemansvarig/kontaktperson. Vid mindre förändringar d är andra



system/tjänster ej påverkas, föreslås systemansvarig/kontaktperson få mandat att fatta beslut om beställning på egen hand.

- Finns minsta osäkerhet om påverkan på andra system/tjänster ska förändringen hanteras som en större förändring, dvs. genom CAB (Change Advisory Board).

2.2 Större förändringar

- Större förändringar anmäls ärendet till CAB för beslut.
- Vid beslut om avslag dokumenteras beslutet samt orsaken till avslaget i ServiceDesk Plus.
- Vid beslut om genomförande tar CAB ställning till om/hur förändringen skall utvärderas efter produktionssättning (**PIR** Post Implementation Review). Alla förslag till beslut föregås av en analys, förslag till effektivering. Alla större förändringar skall vara dokumenterade och också innehålla en s.k. roll-backplan
- Efter en eventuell acceptanstest av förändringen godkänns denna av tjänsteansvarig och i förekommande fall systemansvarig. Därefter slussas ärendet vidare till releaseprocessen och en planering för produktionssättning vidtar.

2.3 Standardförändringar

För att underlätta processen och minimera antalet förändringar skall så många standardförändringar som möjligt definieras. För att en förändring ska betecknas som en standardförändring krävs att CAB fattar beslut om detta. Beslutet ska dokumenteras. Alla godkända standardförändringar skall finnas definierade samt förtecknade i ServiceDesk Plus.

Standardförändringarna kan vara av 2 slag:

- Standardförändring utan dokumentationskrav.
Till denna kategori hör förändringen som kan härledas i olika system t.ex. användaradministration.
- Standardförändring med dokumentationskrav.
Av CAB definierade standardförändringar med dokumentationskrav ska dokumenteras. Detta görs i ServiceDesk Plus.

Exempel på standardförändringar utan dokumentationskrav:

- användaradministration, som upplägg av nya användare och återställande av lösenord.
- behörighetsinställningar i system
- presentation av informationstexter i system

Exempel på standardförändringar med dokumentationskrav:

- ändringar av kodklartexter
- ändringar av lönearter
- ändringar av kodplaner.



- utökning av diskvolym.

2.4 Akuta förändringar

Oplanerade akuta behov av förändringar initieras genom incidentprocessen och hanteras i denna process. Dessa incidentärenden registreras i ServiceDesk Plus och kan senare ge upphov till en RfC. Incident Manager/Problem Manager hos Framtidens IT har i detta läge informationsplikt mot Change Manager och System Ägare. Incidenter som berör många anställda och genererar akuta förändringar informeras om via Intranät och/eller mail/SMS.

3 Roller och ansvar

Change Manager (förändrings-ansvarig)	• Är processägare och ska initiera samt genomföra förbättringar i processen. • Säkrar att processen följs och att den är dokumenterad och uppdaterad. • Är sammankallande till CAB och ska i god tid innan mötet skicka ut en agenda och information om de ärenden som ska hanteras på kommande möte • Registrerar och rekommenderar avslag eller godkännande samt sätta prioritering på förändringsärenden • Granskar genomförda förändringar • Tar fram uppföljningsrapporter • Samordnar och koordinerar de intressenter som deltar i beslut och utförande. • Är ytterst ansvarig för de beslut som fattas i CAB. • Efter beslut och/eller rekommendationer tagna i CAB-möte överför ärendet till Release Manager för genomförandet av förändringar
CAB/ CAB Grupper (applikations grupper)	• Är beslut fattare för förändringar presenterats av Change Manager. • Är IT-Rådet eller CAB grupperna och ansvarar för sitt område som beställare. • Grupperna leds av verksamhetsansvarig och kallas Förvaltningsgrupper enligt en förvaltningsmodell (6 stycken) • Granskar resultatet presenterat av change manager. • Delger förbättringar. • Ordförande i CAB ansvarar för att rätt verksamhetsrepresentanter är med.



Systemansvarig, kontaktperson	• Beslutar om RfC ska gå vidare till förstudie/analys • Konsulterar IT-säkerhetsansvarig när så erfordras • Säkerställer att förändringarna är förankrade i verksamheten, systemförvaltningsgrupp och dokumenterade i system och därtill hörande verksamhetsplan • Säkerställer att förändringarna inte påverkar systemet eller angränsande system negativt • Avgör hur en RfC ska klassificeras och hanteras baserat på riktlinjer från Change Manager • Hanterar korrigeringar till gällande förändringsplaner tillsammans med relevanta intressenter • Rapporterar fortlöpande status och avvikelser till Change Manager
Tjänsteansvarig Framtidens IT	• Säkerställer att förändringarna inte påverkar andra tjänster negativt (analys och konsekvensbeskrivning) • Konsulterar Driftsansvarig vid behov • Utvärderar påverkan och resursbehov • Stödjer Change Manager och Systemansvariga i samordning och koordinering av förändringar.
Leverantör (Framtidens IT)	• Säkerställer att förändringarna inte påverkar systemet negativt vad avser teknik och "best practice" för systemutveckling • Ser till att kvalitén för de tjänster som ingår i leveransen till Bostads- och Lokalklustret inte försämras tekniskt orsakad av förändringen. • Analyserar RfC och arbeta samt dokumenterar enligt mall (se rubrik Förändringsbegäran nedan) • Utvärderar påverkan och resursbehov • Stödjer Change Manager, Systemansvariga och Tjänsteansvariga i samordning och koordinering av förändringar
Release Manager	• Ansvar för planering, analys och utrullning • Samordnar och koordinerar de intressenter som är ansvariga för att ta fram och genomföra förändringar samt stämma av arbetet mot gällande planer • Hanterar korrigeringar till gällande förändringsplaner tillsammans med relevanta intressenter •
Release koordinator (Framtidens IT)	• Koordinerar implementationen med övriga planerade insatser. • Bygger (paketerar), testar och produktionssätter förändringen • Följer upp och dokumenterar förändringen tillsammans med Tjänsteansvarig



4 Förändringsbegäran (analys) för annat än standardförändringar

En beställning har registreras och dokumenteras i ServiceDesk Plus, beslut har tagits att beställningen är ett förändringsärende bereds inför beslut så att beslutsunderlaget är komplett. När en förändring initieras ska en förändringsbegäran registreras (som en RfC) i ServiceDesk Plus. Denna skall innehålla följande komponenter:

Beställningsunderlag

- Datum/tid och ev. ärendenummer
- Koppling till beställning i ServiceDesk Plus
- Beskrivning av föreslagen förändring
- Nytt/Värde
- Inom eller utanför avtal
- Påverkan/Risk inkl. påverkan på andra system eller driftsmiljöer
- Krav på test/certifiering
- Krav/Önskemål på tid- och releaseplan
- Beställare

Analys/beredning

- Påverkan/risk
- Test/certifiering
- Insats/investeringsbehov

Efter beslut om godkännande i CAB och eller rav Systemansvarig/tjänsteansvarig skall RfC: n planeras, koordineras, schemaläggas och kvalitetssäkras.

5 Release Management

Beskriv Build – enligt TP

Beskriv Test – Enligt plan och policy

Beskriv Release – Enligt model och policy

6 Avslut och PIR

Varje förändring ska ha ett avslut, där förändringsärendet genomgår en utvärdering. Alla förändringar genomgår en utvärdering och avslut, utvärderingen är också olika stor beroende på komplexiteten i förändringen.

Change manager som avslutar förändringen beslutar vilka frågor han ställer.

Exempel på frågorna som ställs är:

1. huruvida förändringen var en engångsföreteelse,
2. om den var som planerat,
3. om den var effektivt gjord,
4. om det blev några incidenter eller komplikationer utifrån förändringen,
5. om processen och arbetet var effektivt,
6. om det uppdagats några lärdomar eller förbättringar,
7. om förändringen behövde använda en rollback och om det gick som planerat,



8. om det går att automatisera eller om förändringstypen är föremål för standardförändring etc.

Detta dokumenteras vanligtvis i förändringsärendet i ServiceDesk plus, men i vissa fall även i ett dokument beroende på beslut från Change managern.

Om resultatet och utvärderingen är av sådan vikt att möjliga beslut eller information behöver förmedlas så tas det med respektive CAB, systemansvarig och tjänsteägare.

7 Change Advisory Board (CAB)

Change Advisory Board (CAB) godkänner eller avslår förändringsärenden enligt vissa kriterier som kan vara finansiella, tekniska eller verksamhetsmässiga. CAB är ett formellt beslutsforum som har regelbundna möten och leds av framtidens IT-chef.

CAB består av maximalt 2-3 ordinarie representanter och ett antal adjungerade medlemmar beroende på vilka frågeställningar som ska hanteras.

För förvaltningsmodellen består CAB utav 6 olika förvaltningsmodell och grupporganisation, där fördelningen ser ut som i bilden nedanför. När förändringarna berör flera områden består CAB uteslutande från IT-Rådets uppbyggnad.

Förslag till koncerngemensam IT förvaltningsmodell – grupporganisation



Mötena skall alltid protokollföras.



8 Förändringsaktiviteter

B = Beslutande

K = Konsulteras

I = Informeras

Roll → Aktivitet ↓	CAB, Grupp organisation	Systemansvarig/ kontaktperson	Tjänsteansvarig Framtidens IT	Framtidens IT
Mindre förändring inom IT-miljön (t.ex. applikation tillika infrastruktur) < 16 tim. med ingen påverkan på andra tjänster/system.		B	I	I
Mindre förändring (t.ex. applikation tillika infrastruktur) < 16 tim. Som påverkar andra tjänster/system.	B	K	K	I
Större förändring (t.ex. applikation tillika infrastruktur) > 16 tim. Som påverkar andra tjänster/system.	B	K	K	I
Standardförändringar				B
Oplanerade akuta förändringarapplikationer (Hanteras i Incidentprocessen)	I	I	I	B
Oplanerade akuta förändringar driftsmiljön (Hanteras i Incidentprocessen)	I	I	B	I
Identifikation av Standardförändringar	B	K	K	K

Bilaga 9

FDA

Tjänstebeskrivning - SLA

Dokumenthistorik

Datum	Version	Namn	Kommentar
2017-05-03	0.1	Lars Arvidsson	utkast
2017-05-04	0.2	"	"
2017-05-05	0.3	"	"
2017-05-08	0.4	"	Revideringar efter dialog med tjänsteansvarig
2017-05-12	0.5	Ulf Sävemalm Lars Arvidsson	Redigering- komplettering av vissa avsnitt
2017-05-15	0.6	Lars Arvidsson	Distribuerat till FDA styrgrupp samt ITS-rådet
2017-05-29	0.7	"	Revideringar efter dialog m tjänsteansvarig
2017-05-29	0.8	"	Distribuerat till FDA styrgrupp
2017-06-22	0.8		Reviderad version
2017-06-28	0.8	"	Presentation inför styrgrupp. Återmitterad: avstämning med supportavtal beträffande tider för eskalering etc.
2017-08-01	0.9	"	Kopplat till tjänsteplan samt supportavtal m 3:e partsleverantör
2017-08-28	0.91	"	Redaktionella ändringar . tagit bort färgmarkeringar
2017-08-28	1.0	"	Fastställt av Styrgruppen för FDA

Innehåll

Begrepp	4
Namn på tjänsten.....	5
Tjänsteägare.....	5
Tjänsteansvarig	5
Plattformsägare – Office 365	5
Applikations- och tjänsteförvaltare	5
Driftansvarig.....	5
Tjänsten i ett Livscykelperspektiv.....	5
Bakgrund.....	5
Leverans	6
Definition av tjänsten FDA	6
Tjänstens målbeskrivning.....	7
Målgrupp för tjänsten	7
Tjänstens uppbyggnad.....	7
Tjänstekomponenter/tekniskt perspektiv.....	7
Villkor.....	9
Förutsättningar avseende användarkonton	9
Villkor för Datalagring	9
Villkor för behörighetshantering.....	9
Förutsättningar för tjänsten	9
Ansvarsområden.....	10
Bolagens ansvar	10
Applikationsförvaltning	10
Driftansvar	11
Hantering av säkerhet och data/information i tjänsten	12
Servicenivåer	13
Katastrofplaneringsnivå.....	13
Beställningsrutin	14
Större förändringar ingående tjänst (Change Management)	14
Mindre förändringar	14
Avbeställningsrutiner	14
Mätning och rapportering.....	14
Livscykelhantering.....	16

Begrepp

Följande begrepp nämns i beskrivningen för tjänsten FDA

Begrepp/förkortningar	Beskrivning/förklaring
AD	Active Directory, en katalogtjänst från Microsoft som innehåller information om olika resurser i en domän (nätverk) ex. datorer, skrivare och användare.
Applikations-förvaltare	Ansvarar för applikationens anpassning, förvaltning, underhåll och i begränsad mån utveckling
FDA	Framtidens Digitala Arbetsplats
Direct Access	Fjärråtkomst med en inbyggd VPN-klient i Windows 7, 8 och 10
DÄH	Dokument & Ärendehantering
N/A	Not applicable, används när informationen som eftersöks i en rubrik inte är tillämplig för tjänsten.
RFC	Request for Change – förändringsbegäran/beställning
SCCM	System Center Configuration Manager, används för att hantera stora grupper av Windows baserade datorer, t.ex. distribution av applikationer eller patchhantering.
SLA	Service Level Agreement, Tjänstenivåöverenskommelse, måttal som skall uppfyllas i överenskommelsen mellan kund och leverantör.
Tjänsteansvarig	Ansvarig för förvaltning och utveckling av tjänsten se vidare här
Tjänsteägare	Ägare av tjänsten inom Framtidenkoncernen
TCO	Total Cost of Ownership – total ägandekostnad, ett begrepp som omfattar såväl anskaffningskostnad som driftskostnad, och innebär att man tar hänsyn till såväl direkta som indirekta kostnader.

Namn på tjänsten

Framtidens Digitala Arbetsplats (FDA)

Tjänsteägare

Lars Just, Framtiden

Tjänsteansvarig

Karolina Sandqvist, Poseidon

Plattformsägare – Office 365

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler AB/Framtidens IT

Applikations- och tjänsteförvaltare

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler AB/Framtidens IT

Driftansvarig

Infrastruktur, Förvaltnings AB GöteborgsLokaler AB/Framtidens IT

Tjänsten i ett Livscykelperspektiv

Bakgrund

Framtidens Digitala Arbetsplats (FDA), utgör en förutsättning för ett modernt transparent och mobilt arbetssätt.

FDA är en avancerad tjänst med en väl utvecklad arkitektur med möjlighet till integration med redan befintliga affärskritiska lösningar samt utveckla nya. Exempel på det senare är Business Intelligence baserat på Microsoft Power BI.

FDA består av flera olika tjänster:

- Intranät – interaktivt gränssnitt, externa och interna samverkansytor
- DÄH – Dokument & Ärendehantering
- Projektcenter – avsett för projektstyrning/uppföljning av verksamhetsrelaterade projekt med undantag för byggprojekt
- Dokumentcenter – en container för all dokumenthantering

Plattformen innehåller dessutom alla de verktyg som utgör grunden för att kommunicera, skapa och samverka inom koncernen men också med externa intressenter, kunder och partners.

Licenserna är uppdelade på följande vis

- Office Pro Plus
- Sharepoint (Sharepoint/OneDrive for Business)
- Exchange
- Skype
- Office Online

- Sharepoint plugin
 - Muhimbi

- Outlook plugin
 - Harmon.IE

Fler verktyg kan över tid komma att implementeras i plattformen.

Tjänsten har tagits fram för att stödja användare inom Framtidenkoncernen Göteborgs Stad.

Leverans

FDA levereras med flera komponenter och bygger på standardfunktioner baserad på plattformen Office365/Sharepoint Online. FDA levereras till samtliga användare inom Framtidenkoncernen som är anslutna till Framtidens IT.

Definition av tjänsten FDA

Verksamheten ställer tekniska och affärsmässiga krav på tjänsten för att kunna utvecklas enligt visionen om den digitala arbetsplatsen och därmed bidra till uppfyllandet av koncernens affärsmässiga målsättning

Syftet med FDA att leverera en modern digital arbetsplats som uppfyller beställarens krav på en säker och kostnadseffektiv tjänst. FDA utgör också en förutsättning för ett förändrat och mer individanpassat arbetssätt där tjänsten, i allt väsentligt, ger förutsättningar för kommunikation oberoende av tid, plats och rum.

Miniminivån i FDA baserar sig på att alla användare har ett personligt konto. I tjänsten Generell IT-säkerhet definierar detaljerna kring användarkonton.

Det personliga kontot tillsammans med konfigurationerna i respektive tjänst ger både bolags- samt personunika behörigheter till FDA som tjänst, samt tillgång till andra standardkomponenter i inom ramen för Office 365/Sharepoint Online.

Tjänstens målbeskrivning

Målet med tjänsten är att löpande erbjuda leverans av ett säkert och enkelt/lättanvänt verktyg för IT-användandet som uppfyller både informationssäkerhetskrav, verksamhetsbehov och kravet på en effektiv kostnadshantering.

Tjänsten möjliggör för bolagen att fokusera på sin kärnverksamhet samt utveckla verksamheten m h a de i FDA ingående tjänsterna. Det innebär också att användare har åtkomst till FDA som tjänst utan att själva behöva säkerställa att detta görs på ett säkert, godkänt och kontrollerat sätt.

Nyanställda erhåller åtkomst till plattformen via en s.k. "on-boardingprocess" där kunden/bolaget beställer tjänsten inkl. licenser. Beställningen effektueras av utföraren, Framtidens IT.

Målgrupp för tjänsten

Alla användare som nyttjar koncern- och/eller bolagsspecifika gemensamma tjänster. Tjänsten vänder sig även till externa användare såsom t ex konsulter, tillfälligt inhyrd personal etc.

Tjänstens uppbyggnad

Tjänstekomponenter/tekniskt perspektiv

- Intranät
 - Utgör basen och utgångspunkten för FDA:s samtliga ingående komponenter
 - Samverkansytor (SYC 3.0)
- DÄH
 - Dokument & Ärendecenter
 - E-arkiv, Diarium, ND-arkiv¹
- Projektcenter

¹ ND-arkiv = Lotus Notes/Domino - migrerat LIS-diarie

- Projektstyrning, ledning och uppföljning enligt den av koncernen fastställda modell för verksamhetsspecifika projekt
- Fillagring - Förser användare med möjlighet till lagring av:
 - Personliga data i form av "Mina Dokument", "Sharepoint Online", samverkans och projektytor samt "OneDrive for Business"
- Katalogtjänst
 - Microsoft AD/ADFS för identifiering/autentisering av användare och auktorisation/åtkomsthantering till resurser. Konfiguration av säkerhet och individualisering (unik profil med användarinställningar) för datorer.
- Standardiserad datorarbetsplats
 - Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) för att underhålla processen för livscykelhantering (se "*Tjänsteaktiviteter/process*") av datorarbetsplatsen samt säkerställa leveransen av datorarbetsplatsen till slutanvändaren.
- Fjärråtkomst
 - Fjärråtkomst till tjänsterna ges via Direct Access (Windows 10) samt webbaserad molntjänst och inloggning via <https://login.microsoftonline.com/>
- Backup/säkerhetskopiering/versionshantering
 - Implementering av backup/säkerhetskopiering pågår och kommer att integreras i vårt befintliga backupsystem under hösten 2017.
 - Mail
 - Efterlevnadsbevaring i 10 år hos Microsoft
 - Sharepoint
 - Inbyggd funktionalitet i 90 dagar hos Microsoft. Kommer att integreras i vårt backupsystem under hösten 2017.
 - OneDrive for Business
 - Efterlevnadsbevaring i 10 år hos Microsoft. Kommer att integreras i vårt backupsystem under hösten 2017.
 - Enligt fastställda backupschema för respektive tjänst
 - Versionshantering – standardfunktioner i Sharepoint Online

- Data Recovery/återläsning - efter beställning från auktoriserad beställare (kunden)

Data som har höga krav på tillgänglighet, t ex samverkansytor, mail, DÄH etc. är placerade på geografiskt skilda platser inom EU för att kunna upprätthålla redundans inom ramen för gällande SLA.

Villkor

Förutsättningar avseende användarkonton

Kravet för att som användare nyttja FDA som tjänst är att man har ett personunikt användarkonto. Användarkonto, och/eller tillvalstjänsterna beskrivna i detta dokument, kan beställas av behörig beställare på respektive bolag.

Villkor för Datalagring

Lagringsutrymmet på hemkatalogen (OneDrive for Business) är begränsad till 1 TB/användare. Data som sparas här säkerhetskopieras enligt tjänstebeskrivning för Datalagring. Även återläsningsvillkor, lagringskostnader mm beskrivs i den tjänstebeskrivningen.

Villkor för behörighetshantering

Behörighet till system beslutas/hanteras av respektive bolags tjänsteägare- och/eller informationsägare

Förutsättningar för tjänsten

FDA levereras som en tjänst inom ramen för plattformen Office 365/Sharepoint Online.

- Framtidenkoncernen utser Tjänsteägare för FDA
- Tjänsteansvarig Karolina Sandqvist, Poseidon
- Varje bolag skall utse en koordinator (lokalt tjänsteansvarig) för FDA.
- Förvaltning och utveckling samordnas inom området "Gemensamma plattformssystem"
- Den av IT-rådet fastställda förvaltningsmodellen gäller fr o m 2017-07-01
- Samtliga anställda och extern personal skall förse med tillräcklig utbildning och information avseende koncernens och de i koncernen ingående bolagens informationssäkerhetspolicy
- Framtidenkoncernen och däri ingående bolag ansvarar för sina respektive informationsresurser

- Förvaltnings AB Göteborgs Lokaler/Framtidens IT ansvarar inte för information om tjänsten FDA inom koncernen
- Personbiträdesavtal finns tecknat med Microsoft Sverige AB.
- Support & underhållsavtal finns sedan juli 2017 tecknat med Affecto. Endast Framtidens IT kan göra avrop från detta avtal.

Ansvarsområden

Bolagens ansvar

De i koncernen ingående bolagen ansvarar för

- att syftet med behandling av personuppgifter inom tjänsteområdet är tydligt och rapporterad till bolagens PUL-ombud
- ansvarar i dialog med Framtidens IT för informationssäkerheten i tjänsten
- att gallringsfunktion av data finns i enlighet med gällande regelverk t.ex. bolaget dokumenthanteringsplan
- i samråd med Framtidens IT säkerställa åtkomst/behörigheter till systemets funktioner och information
- att rätt bemanning finns och att berörd personal har rätt utbildning.
- att kontinuitetsplaner finns upprättade på respektive bolag.
- att FDA som tjänst och därtill hörande rutiner uppfyller lagar och förordningar samt riktlinjer och regler fastställda av Göteborgs Stad.
- att aktuella system och rutiner uppfyller bolagets krav på intern kontroll samt av koncernen fastställda standards.
- att informera såväl företagsledning som organisation om vad som händer inom och med FDA.

Applikationsförvaltning

Framtidens IT ansvarar för applikationsförvaltning och support. Processen följer gängse standard enligt de av koncernen fastställda regelverket för Incident, Change och Release Management (ITIL). Framtidens IT ansvarar för att upprätta och samt vidmakthålla nedanstående processer och aktiviteter:

- Supportstruktur
 - 1:a, 2:a och 3:e linjens support
- Tillgänglighet (Styrs av ingångna avtal med Microsoft som garanterar 99,5% tillgänglighet av tjänster applicerade i Sharepoint Online/Azure)

- Åtkomst
- Katastrofplan
- Leverantörskontakter (eg. Microsoft Sverige AB)
- Konsultinsatser
- Revideringar och uppdatering av tjänsten baserat på beställningar från tjänsteansvarig
- Ansvarar för en sammanhållen arkitektur och strategi – Office365/Sharepoint
- Tjänstearkitektur – infrastruktur
- Team Foundation Servers (TFS) förvaltning av kod
- Omvärldsorientering

Driftansvar

Ansvarsområde

- Microsoft Office 365/Sharepoint tenant ägs och förvaltas av Framtidens IT
- Framtidens IT ansvar för övergripande IT-säkerhet för plattformen Office 365/Sharepoint Online och tjänster underordnade plattformen
- Att ta emot felanmälningar, felsöka och effektuera lösningar. Tillsammans med Tjänsteansvarig och applikationsleverantör bedöma och besluta om lämpliga åtgärder.
- Att driften sker i enlighet med uppställda specifikationer och planer för drift- och underhållskörningar samt med överenskommen tillgänglighet och säkerhet.
- Att lämplig teknik och företagsstandards tillämpas vid drift av systemet.
- Att initiativ tas till tekniska förbättringar, uppgraderingar av programvara och utbyte av hårdvara avseende driften av systemet.
- Att informera Tjänsteägare och Tjänsteansvarig om händelser och åtgärder i systemet.
- Att teknisk system- och driftdokumentation är dokumenterade och uppdateras kontinuerligt.
- Att alla förändringar av inställningar, uppgraderingar, fel eller andra åtgärder loggas.

- Att eftersträva att samordning och konsolidering sker tillsammans med Tjänsteansvarig och andra Tjänsteansvariga (andra tjänster).
- Att administrera säkerhetsrutiner, som är knutna till plattformen Office 365/Sharepoint (inklusive granskning av loggar, behörigheter, backup, tester av nya versioner).
- Att grundläggande kompetens om tjänsten finns hos övriga medarbetare inom Framtidens IT för att tillmötesgå bolagens krav på tillgänglighet.
- Deltar i förvaltningsgruppen "Gemensamma plattformssystem"

Hantering av säkerhet och data/information i tjänsten

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler/Framtidens IT ansvarar för IT-säkerheten inom ramen för sitt uppdrag att leverera infrastruktur-tjänster till Framtidenkoncernen och i koncernen ingående bolag

- Användare av tjänsten är skyldiga att följa stadens [Regler för IT-användare i Göteborgs Stad](#).
- De av Framtidenkoncernen fastställda anvisningarna för bl.a. användande av OneDrive for Business och Microsoft Outlook utgör kompletterande anvisningar till tjänsten FDA.
- [Policy och riktlinjer för användning av informationsteknik inom Göteborgs Stad](#), [bilaga 2 Riktlinje för informationssäkerhet](#), [Regler gällande informationssäkerhetsansvar för chefer i Göteborgs stad](#) är dokument som utgör grunden för informationssäkerhetsarbetet inom koncernen.
- FDA är beroende av katalogtjänsten (AD) från tjänsten Generell IT-säkerhet för autentisering och auktorisation, vilket innebär att Klientplattformen ställer höga krav på katalogtjänsten (AD) vad gäller tillgänglighet.

Med anledning av kraven på tillgänglighet och riktighet klassas informationen i tjänsten, enligt Stadens modell för informationsklassning. Se länk ovan "Riktlinje för informationssäkerhet" som ingår i samlingen av styrande dokument för Göteborgs Stad.

Servicenivåer

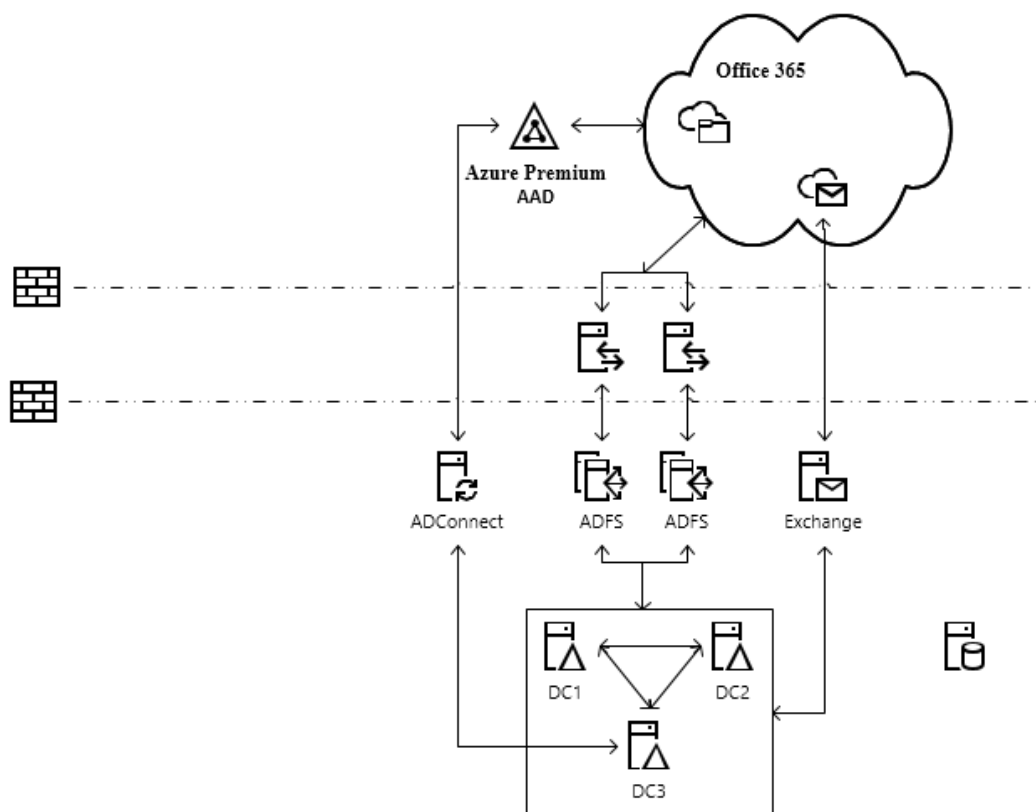
Aktuella servicenivåer beskrivs i "Bilaga 1 SLA beställare utförare v1.0.docx" enligt gällande klassificering, "Bilaga 4 Verksamhetskritiska system lista samt SLA och servicenivåer v24.xlsx".

Katastrofplaneringsnivå

Enligt gällande avtal med Microsoft.

Länk till beskrivning <https://technet.microsoft.com/en-us/library/office-365-service-health.aspx>

Ingen tjänstespecifik rutin för katastrofhantering finns f n framtagen (2017-08-01). Det saknas en verksamhets- och bolagsspecifik kravbild eftersom de i koncernen ingående bolagen ej upprättat kontinuitetsplaner.



Beställningsrutin

FDA är en gemensam tjänst för Framtidenkoncernens bolag och ställer krav på en stringent, hållbar och effektiv tjänsteförvaltning.

Alla förslag till förändringar som påverkar arkitektur eller centrala komponenter inom ramen för FDA, skall administreras, handläggas och beslutas av förvaltningsrådet för Gemensamma plattformssystem.

ITIL:s grundläggande processer avseende Change och Release Management gäller samtliga förändringar som i något avseende kan komma att påverka tjänsterna innehåll, leverans och kvalitet.

Större förändringar ingående tjänst (Change Management)

Större förändringar och kompletteringar av tjänst(er) inom FDA som kan komma att påverka tjänsteinnehållet för aktuell tenant, följer gängse processer och initieras av tjänsteägare och därtill kopplad governancemodell.

Mindre förändringar

Redaktionella förändringar som enbart påverkar egna siter/sitecollections och därmed inte övriga siter inom tenanten beställs av respektive bolag.

Beställning av användarkonto, flytt av användarkonto och avbeställning av användarkonto görs i serviceportalen ServiceDesk Plus av ansvarig chef eller av bolaget utsedd administratör på respektive bolag. Beställningen attesteras av system/tjänsteägaren via bolagets utsedde attestant i ServiceDesk Plus.

Avbeställningsrutiner

Se ovan

Mätning och rapportering

Kvartalsrapporter i samband med kvartal möte:

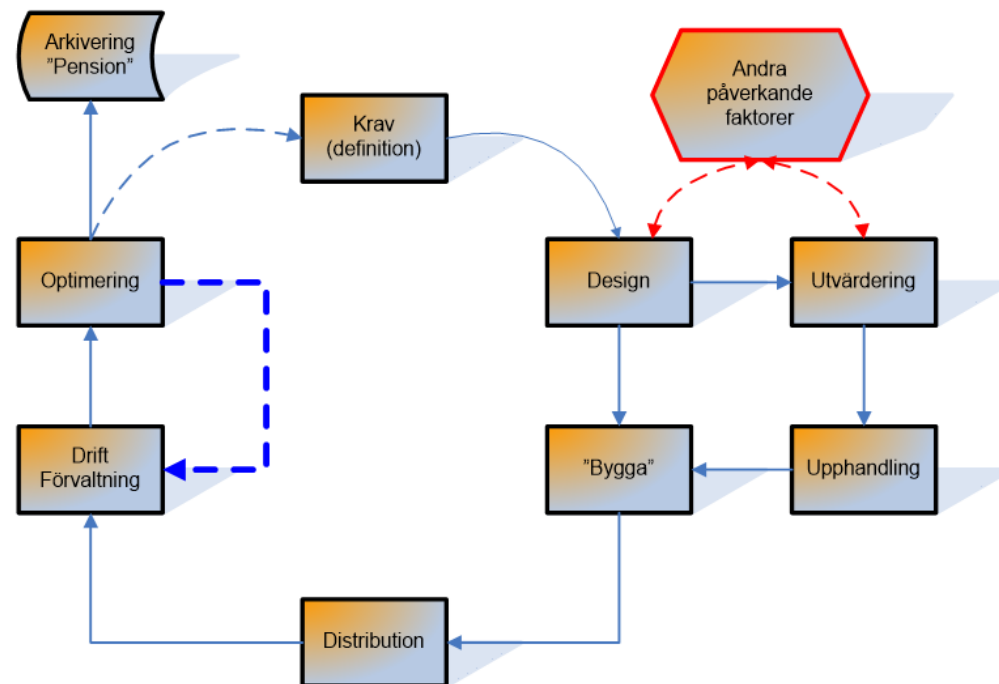
- Presentation av nya och reviderade tjänster inom plattformen
- Antalet användare uppdelat per verksamhet och kontotyp
- Utnyttjad lagring och antalet nya sitecollections (t.ex. samverkansytor, dokumentbibliotek etc.).

Utöver ovanstående rapporter äger tjänsteägaren rätt att begära rapporter avseende nyttjande av vissa funktioner t.ex. antal användare av Skype.

Dessa rapporter bör innehålla följande rubriker:

- Nuläge (antalet konfigurationer/volymer per konfiguration, när det gäller TS önskas det antalet användare som kopplar upp sig)
- SLA/Tillgänglighet
- Avvikelser
- Status beslutade åtgärder
- Utvärdering resultat på utförda åtgärder
- Mönster och trender
- Analys av mönster och trender
- Samlade förslag till förbättringsåtgärder

Lifecycle Management





Leveransöverenskommelse avseende

Mellan Göteborgs Stads Intraservice och Förvaltning AB Framtiden

Innehåll

Leveransöverenskommelse	1
1 Bakgrund	3
1.1 Konsolidering av IT-infrastruktur till Intraservice	3
1.2 Målbild för projektet 'Införa gemensamma IT-tjänster'	3
1.3 Definition av tjänster från Framtidens IT	4
2 Omfattning av överenskommelsen	5
2.1 Arbetsordning vid konsolidering av IT-tjänster	5
2.1.1 Förstudie (till och med juni 2021)	5
2.1.2 Teknisk analys och införandeprojekt (nästa steg, från och med augusti 2021) ..	6
2.2 Säkerställande av fortsatt leverans fram till 2023-12-31	7
2.2.1 Övertagande av befintliga avtal	7
2.2.2 Rutiner för support, incidenthantering och nya beställningar	8
2.2.3 Kompetensöverföring	8
2.3 Ekonomi	8
2.3.1 Ersättning för befintlig leverans från Framtidens IT	8
2.3.2 Ersättning för arbetsplatstjänst enligt befintligt avtal	9
2.3.3 Ersättning för övriga avtal (som ej ingår i fastställd kostnad för 2021)	10
2.3.4 Projektkostnad och omställningskostnader vid konsolidering av tjänster	11
2.3.5 Ersättning vid nya beställningar	11
2.4 Säkerställande av fortsatt leverans efter 2023-12-31	11
2.4.1 Ersättning efter konsolidering av tjänster	11
2.5 Framtidens möjligheter att påverka Intraservice tjänsteutbud	12
Bilaga 1: Hantering av identifierade risker och konsekvenser	14
Bilaga 2: Förteckning av Framtidenkoncernens system och applikationer	18
Bilaga 3: Prisindex	19

1 Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2015-02-26 att Göteborgs Stads bolag ska använda de gemensamma IT-system som staden beslutat ska vara kommungemensamma. Bestämmelsen finns införd i det tidigare så kallade ”generella ägardirektivet” - *Riktlinjer och direktiv för Göteborgs stads bolag*.

I kommunfullmäktiges budget för 2018 finns inskrivet på s. 62 ”*Det finns en stor potential i att utveckla och effektivisera IT-arbetet på samma gång. Nämnden för Intraservice ska göra systematiska insatser för att konsolidera och rationalisera IT-hanteringen inom Göteborgs Stad ...*”

Med utgångspunkt från skrivningen i fullmäktiges budget om konsolidering av stadens IT, togs initiativ att konsolidera den del av stadens IT-verksamhet som innefattas av de kommungemensamma interna IT-tjänsterna. Arbetet startades under 2018 och planeras fortgå under ca fem år.

1.1 Konsolidering av IT-infrastruktur till Intraservice

Under 2020 genomfördes i samarbete mellan Göteborgs Stadshus AB och Intraservice en förstudie med syfte att skapa ett underlag för en effektiv konsolidering av IT-infrastruktur-tjänster. I förstudien kom man fram till att en konsolidering av IT-tjänsterna skulle leda till stora ekonomiska besparingar för staden som helhet. Studiens resultat stärker enligt Stadshus och Intraservice beslutet att konsolidera bolagens IT infrastruktur till de kommungemensamma interna IT-tjänsterna. I förstudien framkom också att det krävs ytterligare analyser för att säkerställa varje bolags egna nyttor, med hänsyn till stadens tämligen komplicerade struktur och styrning.

Konsolideringen ska, via ett gemensamt projekt, utföras i samarbete mellan Intracervice och Göteborg Stadshus AB. Som ett första steg i det gemensamma projektet har Framtiden och Intracervice genomfört en första mappning och analys av tjänster som är möjliga att konsolidera. Det har även genomförts en risk- och konsekvensanalys inom ramen för förstudien. Intracervice har gjort bedömningen att hela Framtidens IT:s nuvarande verksamhet ryms inom ramen för Intracervice leveranser. Det har lett till att en verksamhetsövergång av Framtidens IT:s personal till Intracervice har initierats. I samband med verksamhetsövergången kommer Intracervice även att överta befintliga kund- och leverantörsavtal. En övergångsperiod från verksamhetsövergången till och med 2023-12-31 har föreslagits. Under övergångsperioden kommer Intracervice att leverera samma tjänster som Framtidens IT och en successiv konsolidering kommer att göras. Verksamhetsövergången regleras i dokumentet: *’Verksamhetsöverenskommelse Intracervice – GöteborgsLokaler’*. Denna överenskommelse är ett komplement för att säkerställa och kvalitetssäkra den framtida leveransen av IT-tjänster till Framtiden-koncernen.

1.2 Målbild för projektet ’Införa gemensamma IT-tjänster’

Målbilden är att bolagen ska konsolideras med de kommungemensamma interna IT-tjänsterna på Intracervice, enligt KF beslut. Syftet är att staden ska nå stordriftsfördelar genom ökade volymer och en och samma IT-leverantör.

Konsolideringen ska, i ett gemensamt projekt, utföras i samarbete mellan Intraservice och Framtidenkoncernen för att säkerställa ekonomi, kvalitet, nytta samt skapa rätt underlag för en effektiv konsolidering av IT-infrastruktur. Framtidenkoncernen ska, för att en konsolidering ska vara aktuell, erbjudas likvärdiga eller bättre tjänster i förhållande till nuvarande leveranser vad gäller funktion, kvalitet, säkerhet och kostnad.

De IT-tjänster som är aktuella att konsolidera till Intraservice inom ramen för projektet, är följande:

Intraservice tjänsteerbjudande (delområden):

- IT-kommunikation
- IT-verktyg
- IT-säkerhet
- Systemdrift
- Kvalitetssäkrad information
- IT-plattform

1.3 Definition av tjänster från Framtidens IT

Vid verksamhetsövergång av Framtidens IT:s personal övertar Intraservice även kundavtal och leveransansvar av **samtliga** tjänster som Framtidens IT levererar till Framtidenkoncernen, oavsett om dessa senare kommer att kunna migreras till de kommungemensamma tjänsterna eller inte.

Framtidens IT levererar i nuläget nedanstående tjänster till Framtidenkoncernen:

Tabell 1: Framtidens IT:s tjänsteerbjudanden

Nätverk och kommunikation	IT-arbetsplats	Office365 och Sharepoint	Systemdrift	Applikationsdrift	Support	Säkerhet	Övrigt
Kontorsnät	Bärbar dator (DLM-tjänst)	Mail och kalender	Serverdrift	Ekonomisystem	Teknisk	Autentisering	Licenshantering
Fastighetsnät	Hantering av mobila enheter	Teams	Lagring	Fastighetssystem	Användarstöd	Brandväggar	Tjänst för behörighetsadmin (BAD)
Bredband (WAN)	Active Directory	Onedrive	Integrationer	HR-system	Support för egna tjänster	Certifikats-hantering	Besökssystem (Eastcoast)
VPN-tjänst för medarbetare	Software center	Samarbetsytor		Tekniska system			Programutveckling av sharepoint-applikationer
Tjänster för säker uppkoppling för tredjeparts-leverantörer	Säker utskrift (pull print)	Egenutvecklat diarie- och ärende-hanteringssystem		Ärendehanteringssystem			
				Webbapplikationer			

2 Omfattning av överenskommelsen

Leveransöverenskommelsen mellan Förvaltnings AB Framtiden, inklusive dotterbolag, och Intraservice reglerar:

- Arbetsgången vid konsolideringsarbetet
- Intraservice åtaganden för att säkerställa fortsatt leverans av IT-tjänster
- Ekonomiska överenskommelser

Formen för denna överenskommelse beslutar Förvaltnings AB Framtiden och Intraservice om gemensamt, samt vem i respektive organisation som fattar beslut om att teckna överenskommelsen.

2.1 Arbetsordning vid konsolidering av IT-tjänster

Arbetet med konsolidering av tjänster kommer att bedrivas i ett gemensamt projekt mellan Intraservice och Framtidenkoncernen i enlighet med Intraservice föreslagna projektplan, se bild 1. Projektplanen stipulerar en uppdelning av projektet i tre faser, del 1: **Förstudie**, del 2: **Teknisk analys** och del 3: **Införandeprojekt**. Mellan varje fas finns beslutspunkter där värdering av nytta för såväl staden som helhet som för Framtidens verksamhet och affär.

Det är projektets operativa projektgrupp (OPG) som kommer att besluta inför varje delprojekt i projektplanen. Den operativa projektgruppen består av representanter från Intraservice projektledningsgrupp och Framtidens projektledningsgrupp.

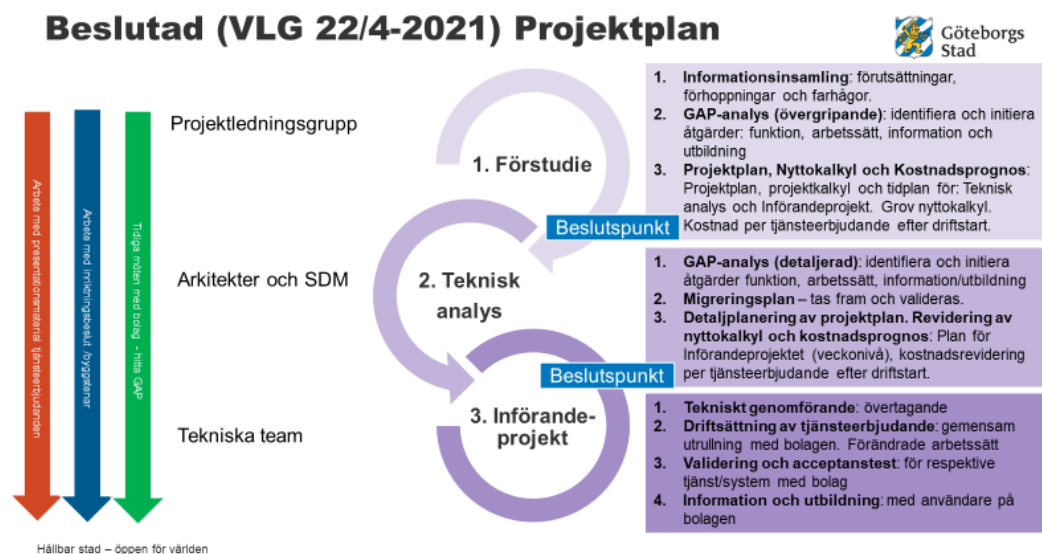
2.1.1 Förstudie (till och med juni 2021)

Framtiden har på eget initiativ låtit genomföra en förstudie för att kartlägga och beskriva nyttor, risker och konsekvenser för koncernen kopplat till kommande konsolidering av de egna IT-infrastruktur tjänsterna med stadens IT-infrastruktur tjänster. Ett antal risker har identifierats och möjliga positiva och negativa konsekvenser har belysts. De identifierade riskerna ska fortsättningsvis hanteras av det gemensamma projektet och projektet ska även eftersträva uppfyllande av positiva konsekvenser samt undvikande av negativa konsekvenser i största möjliga mån.

Se bilaga 1 '*Hantering av identifierade risker och konsekvenser*' för beskrivning och hantering av risker och konsekvenser.

Intraservice har tillsammans med Framtiden och Framtidens IT genomfört delar av del 1: **Förstudien** under våren 2021. En mappning och GAP-analys har genomförts och presenterats för Framtiden, se dokumentet: '*Intraservice Förstudie – Gapanalys version 1.0 210415*'. Intracservice har gjort bedömningen att Framtidens IT:s tjänster mappar väl mot Intracservice tjänsteerbjudanden samt att Intracservice tjänster även erbjuder mervärde för vissa tjänster.

Bild 1: Beslutad projektplan - Gemensamma tjänster inom IT



2.1.2 Teknisk analys och införandeprojekt (nästa steg, från och med augusti 2021)

I början på juni 2021 kommer Intraservice att presentera upplägg för **Teknisk analys** (del 2) för Framtiden. Intracservice kommer presentera tidplan, projektkalkyl och innehåll för den Tekniska analysen. Innan den Tekniska analysen påbörjas kommer Framtiden att få godkänna (besluts punkt) tidplanen, projektkalkylen och innehållet för denna del. Intracservice påbörjar inte den tekniska analysen förrän Framtiden godkännt.

Den Tekniska analysen innehåller en detaljerad GAP-analys och kommer resultera i en detaljplanering av del 3: *Införandeprojektet*. I den Tekniska analysen tas en migrationsplan fram, som valideras tillsammans med bolaget inför Införandeprojektet.

Framtiden förväntas vara aktiva i projektet och medverka med egen utsedd projektledare, projekt-team och teknisk kompetens. Framtiden förväntas även ta fram lämpliga representanter med beslutmandat som ska delta i den operativa projektgruppen (OPG).

Framtidens projektorganisation kommer inom den Tekniska analysen att;

- Ta fram test- och acceptansfall, samt förbereda hur validering av funktion efter driftstart ska gå till
- Genomföra acceptanstester
- Planera och genomföra informations- och utbildningstillfällen

Framtiden bör även säkerställa att förändringar kan genomföras, med utsedda säkrade resurser, i den egna organisationen.

Om Framtiden önskar ska extern kompetens anlitas för en oberoende tredjepartsbedömning och bedömningen ska beaktas av projektet. Framtiden står för kostnaden för extern part.

Innan del 3: **Införandeprojektet** påbörjas kommer Framtiden att få godkänna tidplan, projektkalkyl och innehåll för denna del. Intraservice påbörjar inte Införandeprojektet (del 3) förrän Framtiden godkänt (beslutspunkt).

I **Införandeprojektet** (del 3) kommer migreringsplanen genomföras, och IT-tjänsterna att konsolideras enligt den tidplan, projektkalkyl och innehåll som Intraservice och Framtiden har kommit överens om innan Införandeprojektet sattes igång (se bild på projektplan ovan).

Framtiden förväntas även i denna fas vara aktiva i projektet och medverka med egen utsedd projektledare, projekt-team och teknisk kompetens, samt medverka i den operativa projektledningsgruppen (OPG).

Framtidens projektorganisation kommer inom Införandeprojektet att;

- Validera funktion efter driftsättning
- Delta i utrullningsmöten, planeringsmöte, statusmöte och resultatmöte/retrospektiv för att bekräfta leveransinnehåll, funktion efter driftsättning mm.
- Planera och genomföra informations- och utbildningsinsatser

2.2 Säkerställande av fortsatt leverans fram till 2023-12-31

2.2.1 Övertagande av befintliga avtal

I samband med Framtidens IT:s verksamhetsövergång till Intraservice övertar Intraservice befintliga kund- och leverantörsavtal enligt dokumentet: *'Verksamhetsöverenskommelse Intraservice - Göteborgs Lokaler'*. Det innebär att Intraservice åtar sig ett fullt leveransansvar för Framtidens IT:s nuvarande tjänster och leveranser gentemot Framtidenkoncernen. De befintliga kundavtalen *'Generell överenskommelse och Avtal'*, ett avtal för respektive bolag, omfattar hantering av drift, förvaltning och support av IT-relaterade tjänster. Avtalen inkluderar även följande bilagor:

- Bilaga 1, SLA
- Bilaga 2, Framtidens Arbetsplatstjänst
- Bilaga 3, Nätverk och kommunikation
- Bilaga 4, *Verksamhetskritiska system, förteckning av system och applikationer (utgår)*
- Bilaga 5, Övriga tillägg och underliggande leveranser
- Bilaga 6, Pris och kostnadsfördelning
- Bilaga 7, Process- och rutinförteckning
- Bilaga 8, Change och Release process

Bilaga 4 i befintliga avtal utgår och ersätts av en aktuell sammanställning av koncernens samtliga system och applikationer, se bilaga 2 *'Förteckning av Framtidenkoncernens system och applikationer'*.

Respektive bolag har som komplement även ett biträdesavtal med Framtidens IT. Biträdesavtalet reglerar Framtidens IT:s ansvar som personuppgiftsbiträden och omfattar förutom själva avtalet även följande bilagor:

- Bilaga 1, Instruktioner inkl underbilaga 'Förteckning IT-system'
- Bilaga 2, Säkerhetsåtgärder för dataskydd

Enligt dokumentet: '*Verksamhetsöverenskommelse Intraservice - GöteborgsLokaler*' ska befintliga avtal gälla under en övergångsperiod, d v s från och med verksamhetsövergången och fram till och med 2023-12-31. Därefter förutsätts Framtidenkoncernen ha konsoliderat till Intraservice tjänsteerbjudanden och ingå avtal med Intraservice i enlighet med Intraservice då gällande leverans- och kostnadsmodell.

Uppföljning av befintliga avtal ska ske kvartalsvis i enlighet med Bilaga 1, SLA i gällande avtal. Uppföljningen ska ske gemensamt för hela Framtidenkoncernen men varje bolag äger rätt att kalla till separat uppföljning vid behov.

2.2.2 Rutiner för support, incidenthantering och nya beställningar

Vid verksamhetsövergången kommer Framtidens IT:s personal att övergå till Intraservice personalgrupper inom Tjänsteansvar IT. Framtidens IT kommer därmed att upphöra som egen leveransorganisation. Det åligger Intraservice att tillse väl fungerade rutiner för support, incidenthantering och nya beställningar vid verksamhetsövergången för att säkerställa att leveransansvar i enlighet med befintliga avtal kan upprätthållas.

2.2.3 Kompetensöverföring

Det åligger Intraservice att ta emot Framtidens IT:s personal på ett sådant sätt att kompetensen för Framtidens IT:s befintliga leverans breddas och överförs inom Intraservice egna organisation. Detta för att minska risk- och personberoende vid övertagandet samt underlätta det kommande konsolideringsarbetet.

2.3 Ekonomi

Samtliga belopp anges exklusive moms.

2.3.1 Ersättning för befintlig leverans från Framtidens IT

Vid Framtidens IT:s verksamhetsövergång till Intraservice övertar Intraservice samtliga avtal och leveranser. Enligt dokumentet: '*Verksamhetsöverenskommelse Intraservice – GöteborgsLokaler*' ska Framtidenkoncernen betala 2021 års fastställda ersättning under en övergångsperiod, d v s fr o m övergången till och med 2023-12-31. Det innebär för Framtidenkoncernen en årlig kostnad på 22 826 860 kr fördelat på respektive bolag enligt tabell 2.

Fakturering ska ske månadsvis av Intraservice till respektive bolag.

Tabell 2: Fastställd ersättning till Intraservice

Bolag	Fastställd ersättning 2021 (årsbelopp)	Fastställd ersättning 2021 (månadsbelopp)
Bostads AB Poseidon	5 654 010	471 168
Egnahemsbolaget AB	1 073 960	89 497
Familjebostäder i Göteborg AB	5 570 100	464 175
Framtiden Byggutveckling AB	622 630	51 886
Förvaltnings AB Framtiden	445 050	37 087
Förvaltnings AB GöteborgsLokaler	1 453 560	121 130
Gårdstensbostäder AB	1 217 260	101 438
Göteborgs stads bostadsaktiebolag	6 011 840	500 986
Störningsjouren i Göteborg AB	778 450	64 871
Totalt:	22 826 860	1 902 238

2.3.2 Ersättning för arbetsplatstjänst enligt befintligt avtal

Framtidenkoncernen ska även fortsättningsvis betala sina kostnader för arbetsplatstjänster, från och med verksamhetsövergången tills befintliga avtal löper ut.

Fakturerings ska ske månadsvis av Intraservice till respektive bolag.

Nedanstående tabell visar hur respektive bolag har avropat utrustning på det övergripande avtalet för arbetsplatstjänster. Tabellen visar månadsbelopp, hur länge det separata avropet gäller samt fakturamärkning. Månadsbeloppet kan justeras om bolagen beställer ytterligare utrustning på avtalet för arbetsplatstjänst.

Bolag	LT Avtalsnr.	Månadsbelopp	Avslutas	Fakturamärkning
Bostadsbolaget	362	133 545	2023-04-30	BB362
	378	1 371	2023-10-31	BB378
	386	5 118	2023-12-31	BB386
		140 034		
Familjebostäder	368	118 643	2023-05-31	FAMBO368
	380	449	2023-10-31	FAMBO380
	389	1 359	2023-12-31	FAMBO389
		120 451		
Egnahemsbolaget	372	22 167	2023-06-30	EH372
	388	461	2023-12-31	EH388
		22 628		
Framtidens Byggutveckling	366	22 150	2020-05-31	BUD366
	379	2 257	2023-10-31	FBU379
	387	946	2023-12-31	FBU387
		25 353		
Förvaltnings AB Framtiden	367	12 317	2020-05-31	MOD367
		12 317		
Gårdstensbostäder	371	19 871	2023-06-30	GB371
		19 871		
Göteborgslokaler	363	25 317	2023-04-30	GL363
	381	1 499	2023-10-31	GL381
		26 816		
Poseidon	361	144 580	2023-03-31	PO361
	382	1 820	2023-10-31	PO382
	391	3 098	2023-12-31	PO391
		149 498		
Störningsjouren	370	18 877	2023-06-30	SJ370
	383	1 347	2023-10-31	SJ383
		20 224		
		537 192		6 446 304

2.3.3 Ersättning för övriga avtal (som ej ingår i fastställd kostnad för 2021)

I enlighet med dokumentet: '[Verksamhetsöverenskommelse Intraservice – GöteborgsLokaler xxx](#)' anges ett antal leverantörsavtal och licensavtal som kommer att tas över av Intraservice. Vissa av dessa avtal innebär ytterligare kostnader, utöver tidigare angivna kostnader i punkt 2.3.1 och 2.3.2.

De avtal och licenser som kommer att övertas av Intraservice och faktureras separat är följande:

- Supportavtal kvällar/helger (Tripnet) – Störningsjouren
- Övervakning/första hjälpen kvällar/helger (Tripnet) – Familjebostäder
- Supportavtal – Unified support (Microsoft) – Samtliga bolag i Framtiden enligt fördelningsmodell **bilagd i verksamhetsöverenskommelse?**
- Microsoft klient- och databaslicenser, faktureras respektive bolag efter nyttjande
- Adobe Creative Cloud, faktureras respektive bolag efter nyttjande
- Sitekiosk, faktureras respektive bolag efter nyttjande
- Netclean, faktureras respektive bolag efter nyttjande

2.3.4 Projektkostnad och omställningskostnader vid konsolidering av tjänster

Framtiden betalar för projektkostnader och eventuella anslutnings- och omställningskostnader i samband med konsolideringen av tjänster. Det åligger Intraservice att göra en uppskattning av kostnader och att i förväg presentera dessa. Samtliga kostnader ska värderas mot nyttan och godkännas av Framtiden i enlighet med föreslagen projektplan.

2.3.5 Ersättning vid nya beställningar

Under övergångsperioden, d v s från och med verksamhetsövergången till och med 2023-12-31 hanteras leverans och prissättning av nya beställningar enligt följande:

1. Om möjligt, ska nya beställningar i första hand levereras och prissättas utifrån Intraservice normala tjänsteutbud.
2. I andra hand ska tjänsten levereras i enlighet med Framtidens IT:s nuvarande tjänsteutbud. Prissättning sker enligt motsvarande tjänst från Intraservice. I de fall tjänsten inte kan översättas till Intraservice tjänsteutbud sker prissättning i dialog mellan Framtiden och Intraservice.

Beställning av nya arbetsplatstjänster sker dock på det befintliga avtalet till dess att avtalet löper ut.

2.4 Säkerställande av fortsatt leverans efter 2023-12-31

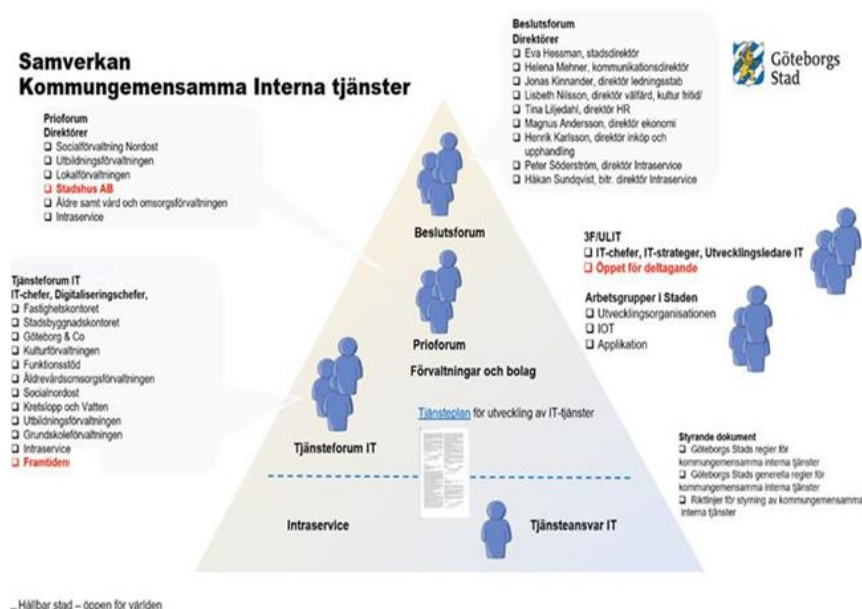
Intraservice åtar sig att även *efter* konsolidering av tjänster, d v s efter 2023-12-31, leverera motsvarande leverans som dagens. Det ska ske med nya ingångna tjänsteavtal mellan Intracservice och Framtiden och i enlighet med Intracservice, vid den tidpunkten, gällande prismodell.

2.4.1 Ersättning efter konsolidering av tjänster

Då syftet med konsolideringen är att uppnå stordriftsfördelar och minska kostnader så ska kostnaden efter konsolideringen vara lägre för motsvarande tjänsteleverans som övertas vid verksamhetsövergång från Framtidens IT, än 2021 års fastställda kostnad (inklusive prisindexhöjning enligt PKV, se bilaga 3).

2.5 Framtidens möjligheter att påverka Intrastatservice tjänsteutbud

Vid verksamhetsövergången 2021 regleras styrning av de kommungemensamma tjänsterna i 'Göteborgs stads riktlinje för styrning av kommungemensamma tjänster'. Enligt riktlinjen finns följande forum för att styra och prioritera utvecklingen:



Förvaltnings AB Framtiden erbjuder möjlighet att delta i Tjänsteforum IT samt i samverkansforumet 3F/ULIT för stadens förvaltningar och bolag.

Den befintliga styrmodellen kommer att ersättas av en ny styr-, finansierings- och samordningsmodell. Stadens nya riktlinje som kommer att reglera detta är dock ej beslutad ännu och kommer att börja gälla först i januari 2023. Framtiden kommer att erbjudas medverkan i relevanta framtida forum när den nya riktlinjen börjar att gälla.

Denna Överenskommelse är upprättad i två likalydande exemplar. Ett exemplar av Överenskommelsen emotses av Intraservice i retur efter det att **Bolaget** har undertecknat båda exemplaren.

Göteborg 2021-**MM-DD**

Göteborg 2021-**MM-DD**

Peter Söderström, Förvaltningsdirektör

XXXXXXXXXX

Göteborgs Stad Intraservice

Bilaga 1: Hantering av identifierade risker och konsekvenser

Framtiden har låtit genomföra en förstudie för att kartlägga och beskriva nyttor, risker och konsekvenser för koncernen kopplat till kommande konsolidering av de egna IT-infrastruktur tjänsterna med stadens IT-infrastruktur tjänster. Ett antal risker har identifierats och möjliga positiva och negativa konsekvenser har belysts. De identifierade riskerna ska fortsättningsvis hanteras av det gemensamma projektet.

I nedanstående tabell beskrivs riskerna övergripande samt genomförda/planerade och återstående åtgärder. En bedömning av risknivå efter genomförda/planerade åtgärder har också gjorts, d v s riskbedömning "netto".

Risk	Risk- bedömning "brutto"	Genomförda/planerade åtgärder	Risk- bedömning "netto"	Återstående åtgärder
Risk för genomförande av teknisk migrering av tjänster utan tillräckligt beslutsunderlag med stora negativa konsekvenser för Framtiden.	Hög	Risken hanteras genom ett strukturerat arbetssätt i projektet med tydliga beslutspunkter mellan varje fas. Den övergripande projektplanen specificeras i <i>Leveransöverenskommelsen</i> .	Låg	Fortsatt uppföljning i projektet av att den överenskomna projektmodellen följs.
Risk för stora, långvariga driftstörningar för Framtiden pga bristande metodik och erfarenhet av IT-konsolideringsprojekt hos Intraservice.	Hög	Risken hanteras genom ett strukturerat arbetssätt i projektet med tydliga beslutspunkter samt metodik för test och validering innan genomförande. Framtiden har säkerställt i <i>Leveransöverenskommelsen</i> att extern kompetens kan anlitas vid behov för en oberoende tredjepartsbedömning.	Medel	Fortsatt uppföljning i projektet av att den överenskomna projektmodellen följs. Anlitande av extern kompetens vid behov.
Risk för förlust av verksamhetskritisk personal hos Framtidens IT.	Hög	En verksamhetsöverföring av Framtidens IT:s personal till Intraservice föreslås genomföras i början av projektet. Det innebär att kompetens säkras även om projektet kommer att ta längre tid än tidigare beräknat. Framtiden har även säkerställt i <i>Leveransöverenskommelsen</i> att Intraservice åtar sig att bredda kompetensen på Framtidens leverans för att minska risk- och personberoende.	Låg	Intraservice behöver fortsatt arbeta med kompetensöverföring för Framtidens leverans inom den egna organisationen efter verksamhets-överföring av Framtidens IT:s personal.

Risk	Risk- bedömning ”brutto”	Genomförda/planerade åtgärder	Risk- bedömning ”netto”	Återstående åtgärder
Risk för underbemannad projektorganisation hos Framtidens IT.	Hög	Se punkt ovan. Utöver detta har dessutom en relativt lång övergångsperiod föreslagits i överenskommelser. Det innebär att projekt och resurser kan planeras över tid.	Låg	Se punkt ovan. Fortsatt planering och uppföljning i projektet för att säkerställa rätt resurser vid rätt tillfälle.
Risk för underbemannad projektorganisation hos Intraservice.	Låg	En relativt lång övergångsperiod föreslås i överenskommelser vilket innebär att projekt och resurser kan planeras över tid. Intraservice har också beslut på säkrade resurser i projektet.	Låg	Fortsatt planering och uppföljning i projektet för att säkerställa rätt resurser vid rätt tillfälle.
Risk för Framtidens egna resurser kommer att bli fullt upptagna av konsolideringsarbetet så att andra utvecklingsprojekt blir lidande.	Hög	En relativt lång övergångsperiod föreslås i överenskommelser vilket innebär att projekt och resurser kan planeras över tid. För att inte andra utvecklingsprojekt ska bli lidande bedömer Framtiden att man behöver komplettera med externa resurser för genomförande av projektet samt minst en rekrytering för en effektiv hantering i förvaltning.	Medel	Fortsatt planering och uppföljning i projektet för att säkerställa rätt resurser vid rätt tillfälle. Upphandling av extern projektledare och testledare för Framtiden. Rekrytering av gemensam beställare-/förvaltare gentemot Intraservice.
Risk för förlorad diarie- och dokumenthantering, intranät samt digital kommunikationsplattform.	Hög	Intraservice åtar sig i <i>Leveransöverenskommelsen</i> ett fullständigt leveransansvar för Framtidens IT:s befintliga tjänster fram till 2023-12-31. Därefter åtar sig Intraservice att, som minst, leverera motsvarande tjänsteleverans som dagens.	Låg	Fortsatt utredning i projektet vilka tjänster som kan konsolideras i nuläget. Anlitande av extern kompetens vid behov.
Risk för allvarlig påverkan på nätverkstjänster.	Hög	Intraservice åtar sig i <i>Leveransöverenskommelsen</i> ett fullständigt leveransansvar för Framtidens IT:s befintliga tjänster fram till 2023-12-31. Därefter åtar sig Intraservice att, som minst, leverera motsvarande tjänsteleverans som dagens.	Medel	Fortsatt utredning i projektet vilka tjänster som kan konsolideras i nuläget. Anlitande av extern kompetens vid behov.
Risk vid övertagande av hårdvara och mjukvara för IT-arbetsplats.	Medel	Intraservice åtar sig i <i>Leveransöverenskommelsen</i> ett fullständigt leveransansvar för Framtidens IT:s befintliga tjänster fram till 2023-12-31. Därefter åtar sig Intraservice att, som minst, leverera motsvarande tjänsteleverans som dagens.	Låg	Fortsatt utredning i projektet vilka tjänster som kan konsolideras i nuläget. Anlitande av extern kompetens vid behov.
Risk för att Framtidens IT-support får längre åtgärdstider.	Medel	Framtiden har säkerställt i <i>Leveransöverenskommelsen</i> att det åligger Intraservice att tillse väl fungerade rutiner för support, incidenthantering och nya beställningar vid verksamhetsövergång av personal.	Medel	Fortsatt arbete för Intraservice med framtagande av nya rutiner för att säkerställa en fullgod leverans efter

Risk	Risk- bedömning ”brutto”	Genomförda/planerade åtgärder	Risk- bedömning ”netto”	Återstående åtgärder
		Framtiden har även säkerställt i överenskommelser att befintligt SLA (Service Level Agreement) tas över av Intraservice.		verksamhetsövergång av Framtidens IT:s personal. Regelbunden uppföljning av SLA och vidtagande av korrigerande åtgärder vid behov.
Risk för att personligt engagemang försvinner när Framtidens IT personal inkorporeras i Intraservice organisation.	Medel	En verksamhetsöverföring av Framtidens IT:s personal till Intraservice föreslås genomföras i början av projektet. Det innebär att kompetens säkras även om projektet kommer att ta längre tid än tidigare beräknat. Framtiden har även säkerställt i <i>Leveransöverenskommelsen</i> att Intraservice åtar sig att bredda kompetensen på Framtidens leverans för att minska risk- och personberoende.	Medel	Intraservice behöver kontinuerligt arbeta med kompetensöverföring och engagemang för Framtidens leveranser. Intraservice ansvarar även för att säkerställa ett gott mottagande av Framtidens IT:s personal vid verksamhetsövergång.
Risk för att all kunnig IT-infrastrukturpersonal övergår till Intraservice.	Hög	Intraservice åtar sig i <i>Leveransöverenskommelsen</i> ett fullständigt leveransansvar för Framtidens IT:s befintliga tjänster fram till 2023-12-31. Därefter åtar sig Intraservice att, som minst, leverera motsvarande tjänsteleverans som dagens. Framtiden gör dock bedömningen att man, i en förvaltningsfas, kommer att behöva arbeta tydligare med beställarrollen. Detta görs med fördel i en koncerngemensam förvaltningsorganisation där man eftersträvar en tydlig kund-leverantörsrelation med Intraservice.	Låg	Framtiden behöver se över sin beställar-kompetens och förmåga att arbeta med Intraservice som extern tjänsteleverantör. Rekrytering av gemensam beställare-/förvaltare gentemot Intraservice.
Risk för kraftiga kostnadsökningar för Framtidens IT-infrastruktur tjänster.	Hög	Kortsiktigt kommer kostnader för Framtiden att öka då Framtiden får betala för projekt- och eventuella omställningskostnader. Framtiden kommer även att behöva anlita externa resurser för att kunna medverka i projektet i den utsträckning som krävs. Långsiktigt är syftet med konsolideringen att den totala kostnaden för IT-infrastrukturella tjänster ska minska. Den inledande förstudien som genomfördes av Intraservice/Stadshus visade på betydande besparingar. Intracservice anser dock inte att den tidigare uppskattningen bör vara vägledande med hänvisning till att Framtiden har en mängd tjänster som	Medel	Kontinuerlig uppföljning av kostnader i projektet. Kontinuerligt arbete av Intracservice för att kunna erbjuda kostnadseffektiva kommungemensamma tjänster. Värdering och nytto-uppföljning i projektet vid beslutspunkter. Värdering av nytta ska

Risk	Risk- bedömning ”brutto”	Genomförda/planerade åtgärder	Risk- bedömning ”netto”	Återstående åtgärder
		inte kommer att kunna ingå i de kommungemensamma tjänsterna. Stadens riktlinje för styrning av kommungemensamma tjänster är också under omarbetning vilket innebär att det inte finns några beslut för hur den framtida kostnads- och leveransmodellen ser ut. Framtiden har dock säkerställt i <i>Leveransöverenskommelsen</i> att kostnaden för motsvarande tjänster som dagens ska vara lägre efter genomförande av konsolidering.		göras såväl utifrån staden som helhet som för Framtidens verksamhet och affär. Framtiden bör säkerställa resurser för att kunna delta och bidra till att projektet bedrivs på ett effektivt sätt.
Risk för stora drift- och underhållsproblem för kraftigt ökande antal nätverksenheter.	Medel	Intraservice åtar sig i <i>Leveransöverenskommelsen</i> ett fullständigt leveransansvar för Framtidens IT:s befintliga tjänster fram till 2023-12-31. Därefter åtar sig Intraservice att, som minst, leverera motsvarande tjänsteleverans som dagens.	Låg	Intraservice behöver se över sin organisation för att säkerställa leveransförmåga vid övertag av Framtidens stora antal nätverksenheter.

Bilaga 2: Förteckning av Framtidenkoncernens system och applikationer

Ska kompletteras innan påskrift.

Bilaga 3: Prisindex

[PKV](#) | [SKR](#)

Prisindex kommunal verksamhet

PKV

	2020	2021	2022	2023	2024
Personalkostnad*	2,1	2,2	2,2	1,9	3,1
Övrig förbrukning**	0,8	2,1	1,7	2,0	2,1
Prisindex kommunal verksamhet	1,7	2,1	2,1	2,0	2,8

* Kvalitetsjusterad lönekostnadsförändring inkl. förändring i arbetsgivaravgifter.

** 50 % lönekostnadsförändring och 50 % KPIF, konsumentprisindex med fast ränta.