

E-klient

- Beskrivning och tjänstespecifika villkor

Innehållsförteckning

E-klient - Beskrivning och tjänstespecifika villkor	2
1 Inledning	2
2 Bakgrund	2
3 Referenser	2
4 Termer och begrepp	2
5 Beskrivning av Tjänsten	3
5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten.....	3
5.2 Syfte	4
5.3 Regelverk.....	4
5.4 Beroenden.....	4
6 Behandling av personuppgifter	4
6.1 Personuppgiftsbehandlings förhållanden.....	5
6.1.1 Föremålet för behandlingen.....	5
6.1.2 Behandlingens varaktighet.....	5
6.1.3 Behandlingens art.....	5
6.1.4 Behandlingens ändamål.....	5
6.1.5 Typ av personuppgifter.....	5
6.1.6 Kategorier av registrerade personer.....	5
6.2 Tjänstespecifika instruktioner.....	5
7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur	6
8 Åtaganden	6
8.1 Kundens åtaganden.....	6
8.2 Ineras åtaganden.....	7
9 Servicenivåer för tjänsten	7
10 Support	7

E-klient - Beskrivning och tjänstespecifika villkor

1 Inledning

Kundens beställning av Tjänsten, regleras av det Avtal om Kundens användning av Ineras Tjänster ("Avtalet") som Kunden tecknat med Inera. E-klient - Beskrivning och tjänstespecifika villkor utgör en unik del av Avtalet. För Avtalets övriga dokument se www.inera.se.

2 Bakgrund

Inera tillhandahåller Tjänsten, vilken består i ett koncept för framtagning av gemensamma riktlinjer samt utveckling och tillhandahållande av tekniska verktyg och lösningar för att uppnå effektiv, säker och automatisk hantering av IT-arbetsplatsen.

3 Referenser

Källa	Beskrivning
https://nektar.sharepoint.com/sites/eKlientPortal	Tjänstens medlemsportal.
www.inera.se	Information om tjänster och funktioner som tillhandahålls av Inera.

4 Termer och begrepp

På www.inera.se förklaras termer och begrepp gemensamma för hela Inera. De kompletteras i Avtalet av avtalsdokumentet Definitioner. Termer och begrepp vilka är unika för Tjänsten beskrivs i detta kapitel.

Term	Definition	Förklaring
IT-arbetsplats	Stationär eller bärbar dator alternativt mobiltelefon eller läs-platta.	
Klienthantering	Metod för att hantera IT-arbetsplats.	
<u>Gemensamma processer</u>	<u>Processer som är generella för alla som hanterar IT-arbetsplats</u>	

5 Beskrivning av Tjänsten

5.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten

Tjänsten består i att tillhandahålla ett koncept för framtagning av gemensamma riktlinjer samt tekniska verktyg och lösningar för att uppnå effektiv, säker och automatisk hantering av IT-arbetsplatsen. Tjänsten är indelad i de två (2) delarna Strategi & vägval samt Produktion, vilka presenteras närmare nedan.

5.1.1—Strategi & vägval

Strategi & vägval består i att Inera gemensamt med Kunden tar fram policyer och riktlinjer som Kunden och dess kunder, respektive samarbetspartners, kan förhålla sig till vid utveckling och framtagning av nya applikationer, system och tjänster för IT-arbetsplatsen.

Stödet ges genom att Inera och Kunden samverkar med utgångspunkt i Ineras koncept för framtagning av riktlinjer för att uppnå effektiv, säker och automatisk hantering av IT-arbetsplatsen.

Det material som samverkan resulterar i, t.ex. i form av kravkatalog (sammanställning av krav för vidare eller nyutveckling av applikationer på IT-arbetsplatsen), görs publikt genom att det publiceras på www.inera.se.

5.1.2—Produktion

Produktion består i att

- utveckla och tillhandahålla verktyg för en komplett teknisk lösning för Klienthantering.
- utveckla och tillhandahålla stödverktyg för att automatisera IT-arbetsplatsens hela livscykelprocess.

Tillhandahållandet av verktyg för en komplett teknisk lösning för Klienthantering består i att Inera, med grund i en gemensam teknisk plattform, tillhandahåller riktade verktyg – bl.a. drivrutinshantering och stöd för supportpersonal – vilka möjliggör en så enkel hantering som möjligt av hela IT-arbetsplatsen.

Tillhandahållandet av stödverktyg för att automatisera IT-arbetsplatsens hela livscykelprocess består i att, inom ramen för en automatiserad process utan manuell hantering, etablera och utveckla stödverktyg för IT-arbetsplatsens livscykelshantering – så som operativsystem, dator, applikation och resurs (t.ex. skrivare eller mapphantering).

Kunden använder verktygen genom att ladda ned stöd – så som verktyg, programfigureringar, tester, dokumentation och instruktioner – från Tjänstens medlemsportal.

Tjänsten bygger på samverkan mellan regioner, kommuner, kommunägda bolag och statliga myndigheter. Samverkan sker genom gemensamma möten med kund där alla har möjlighet påverka tjänstens leverans.

Tjänsten stöttar kunders IT-avdelningar genom att producera och förvalta följande.

- Stödsystem till gemensamma processer inom IT-arbetsplats
- Löpande anpassningar i leveranser baserat på omvärldsbevakning
- Paketering av utvalda applikationer och operativsystem
- Omvärldsbevakning och rekommendationer

Styrande och rådgivande dokumentation

5.2 Syfte

Tjänstens syfte är att uppnå effektiv kostnadsstyrning och effektiv användning av resurser för Kundens IT-arbetsplatser, genom att Inera bidrar med expertkompetens och utveckling av de tekniska verktyg och lösningar som krävs för att etablera och vidmakthålla en god säker IT-arbetsplats för Kundens egna användare.

E-klients syfte är att effektivisera hanteringen av IT-arbetsplats så att kundens resurser kan användas på bästa sätt.

Syftet är också att utifrån gemensamma behov utveckla stöd, bedriva omvärldsbevakning samt samverka.

5.3 Regelverk

Inte tillämpligt

5.4 Beroenden

Inte tillämpligt

6 Behandling av personuppgifter

Inte tillämpligt

Tjänsten behandlar personuppgifter. Behandlingen regleras av SKR-koncernens personuppgiftsbiträdesavtal, Allmänna instruktioner och detta avtalsdokuments tjänstespecifika instruktioner, vilka är en del av Avtalet.

6.1 Personuppgiftsbehandlings förhållanden

6.1.1 Föremålet för behandlingen

Tjänsten.

6.1.2 Behandlingens varaktighet

Tills vidare.

6.1.3 Behandlingens art

Tjänsten behandlar personuppgifter i form av kontaktuppgifter till kunder. Uppgifterna registreras och lagras i företagets digitala arbetsytor som,

- Microsoft SharePoint Online.
- Entra-ID
- RocketChat

Personuppgifterna används löpande för att administrera kundrelationer, kommunicera med kunder samt hantera ärenden. Uppgifterna kan delas internt inom organisationen med behörig personal. Personuppgifterna kan även uppdateras och kompletteras för att säkerställa att de är korrekta och aktuella. Behandlingen omfattar även lagring, strukturering och organisering av uppgifterna i systemet.

6.1.4 Behandlingens ändamål

Att kontrollera tillgång till tjänsten olika leveranser samt kontaktuppgifter för samverkan.

6.1.5 Typ av personuppgifter

För samtliga kategorier av registrerade personer behandlas följande typer av personuppgifter:

- Identifikationsuppgifter (förnamn, efternamn och användarnamn)
- Kontaktuppgifter (e-postadress)

6.1.6 Kategorier av registrerade personer

- Medarbetare och uppdragstagare hos Kunden och Kundens leverantörer

6.2 Tjänstespecifika instruktioner

Inera ska vid behandling av Kundens personuppgifter vidta följande tjänstespecifika instruktioner:

Löpande granska och rensa kontaktuppgifter i form av indentifikations- och personuppgifter

7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur

7.1 ~~Anslutning till nationella tjänsteplattformen~~

Inte tillämpligt

8 Åtaganden

8.1 Kundens åtaganden

Kunden åtar sig

att___ ansvara för full drift av IT-arbetsplatsen och de verktyg som används för att hantera den ~~samma (vilket bl.a., men inte uteslutande, innefattar ansvar för lokal serverinstallation),~~

att ansvara för infrastruktur och hantering av identiteter

att ansvara för lokal support och stödja sina användare ~~(de fysiska personer som använder IT-arbetsplatsen),~~

att_ aktivt delta i samtliga forum där Inera och Kunden samverkar inom ramen för ~~Tjänsten, vilka har eller kan ha betydelse för Kundens möjligheter att fullfölja sina åtaganden, enligt Avtalet, inom ramen för Tjänstens användning.tjänsten.~~ Kunden står ~~eventuella~~ för egna kostnader för resor, logi och uppehälle i samband med ~~deltagande i dessa forum. fysiska sammankomster~~

att___ vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson som är ansvarig för kommunikation med Inera avseende ~~Tjänsten.tjänsten.~~

att _____ hålla kontaktlista hos tjänsten uppdaterad när förändringar sker från kundens sida

att _____ minst årligen rapportera volymer till faktureringsunderlag

8.2 Ineras åtaganden

Inera åtar sig

- att tillhandahålla Tjänsten.
- att vid var tidpunkt ha en utsedd kontaktperson, vilken är ansvarig för kommunikation med Kunden avseende Tjänsten.

9 Servicenivåer för tjänsten

Kund ansvarar för drift av stödverktyg i sin egen infrastruktur. Tjänsten har därmed inga servicenivåer.

~~10 Support~~

10 Support

Inera ska tillhandahålla support gentemot Kunden i enlighet med vid var tid gällande rutiner vilka återfinns på www.inera.se.

Vardagar 8:00 – 17:00 undantaget semestertider.

Tjänsten ger endast support på senaste versionen av stödsystem.