

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
5.1.1 Strategi & vägval.....	3
5.1.2 Produktion.....	3
5.2 Syfte	4
5.3 Regelverk.....	4
5.4 Beroenden.....	4
6 Behandling av personuppgifter	4
7 Anslutning till Ineras tekniska infrastruktur	4
7.1 Anslutning till nationella tjänsteplattformen.....	4
8 Åtaganden	4
8.1 Kundens åtaganden.....	4
8.2 Ineras åtaganden.....	5
9 Servicenivåer för tjänsten	5
10 Support	5

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 läsplatta.	
Klienthantering	Metod för att hantera IT-arbetsplats.	

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.

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.

5.3 Regelverk

Inte tillämpligt

5.4 Beroenden

Inte tillämpligt

6 Behandling av personuppgifter

Inte tillämpligt

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 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. Kunden står eventuella kostnader för resor, logi och uppehåll i samband med deltagande i dessa forum.

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

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

Inte tillämpligt.

10 Support

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