

# IT-FORSYNINGEN I/S

## IT-Forsyningens Styringsgrundlag

*Version 6.0, marts 2022*

Formålet med styringsgrundlaget er at beskrive:

- De opgaver, IT-Forsyningen løser for de medvirkende kommuner.
- Den opgavedeling, der er mellem kommunerne og IT-Forsyningen.
- Den samarbejdsmodel, der skal sikre dialog omkring opgavefordelingen og fastlægge fælles aktiviteter på tværs.
- IT-Forsyningens afregningsmodel.



# INDHOLD

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1.0. IT-Forsyningens kompetenceområde .....</b>                               | <b>5</b>  |
| 1.1. IT-Forsyningens vedtægter .....   | 5         |
| 1.2. Databehandling .....  | 6         |
| 1.3. IT-Forsyningens organisation .....  | 6         |
| 1.4. IT-Forsyningens kerneopgave.....  | 7         |
| 1.5. Ejerstrategi og fokusområder .....  | 7         |
| 1.6. Styringsdokumenter.....   | 8         |
| <b>2.0. Samarbejdet med kommunerne.....</b>                                      | <b>10</b> |
| 2.1. IT-Forsyningen og kommunernes fælles organisation .....                     | 10        |
| 2.2. Tværgående samarbejdsmodel (Governance) .....                               | 10        |
| 2.3. Drifts- og krisekommunikation.....  | 13        |
| 2.4. Budget- og regnskabsproces .....  | 14        |
| <b>3.0. Opgave- og ansvarsdeling .....</b>                                       | <b>15</b> |
| 3.1. Funktioner og forpligtelser .....   | 15        |
| 3.2. Afgrænsninger - hvad løser IT-Forsyningen ikke?.....                        | 15        |
| 3.3. Informationssikkerhedspolitik og beredskabsplan .....                       | 15        |
| 3.4. Indkøbs- og udbudspolitik.....  | 16        |
| 3.5. Anskaffelse, anvendelse og afskaffelse af IT .....                          | 16        |
| 3.5.1 Overdragelse af IT fagsystem til drift/support og løbende vedligehold..... | 17        |
| 3.5.2 Sikring mod nedbrud og tab af data .....                                   | 17        |
| 3.6. Individuelle projekter med kommunerne.....                                  | 17        |
| 3.7. Adgang til kommunerne for IT-Forsyningens medarbejdere.....                 | 18        |
| <b>4.0. Serviceprofil .....</b>  | <b>19</b> |
| 4.1. Målgrupper .....  | 19        |
| 4.2. Serviceniveau – SLA (Service Level Agreement) .....                         | 20        |
| 4.3. Servicekatalog.....   | 20        |
| 4.4. Adgang til support .....  | 21        |
| 4.5. Opgavestyringssystemet – IT Service Desk .....                              | 22        |
| 4.6. Sagshåndtering .....  | 22        |
| 4.7. Servicevinduer .....  | 22        |
| 4.8. Prioritering af systemer .....  | 23        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>5.0. Afregningsprincipper .....</b>    | <b>24</b> |
| 5.1 IT-Forsyningens afregningsmodel ..... | 24        |
| 5.2 Faktureringsfrekvens.....             | 27        |

## Figuroversigt

|   |    |
|---|----|
| Fig. 1.1. IT-Forsyningens organisation .....                | 6  |
| Fig. 1.2. IT-Forsyningens kerneopgave.....                  | 7  |
| Fig. 1.3. IT-Forsyningens styringsdokumenter.....           | 9  |
| Fig. 2.1. IT-Forsyningens selskabskonstruktion. ....        | 10 |
| Fig. 2.2. Tværgående samarbejdsmodel (Governance) .....     | 11 |
| Fig. 2.3. Ansvarsdeling ml. CSI og IT-Samarbejdskreds ..... | 12 |
| Fig. 5.1. IT-Forsyningens afregningsmodel .....             | 25 |

## Bilagsoversigt / henvisninger

Bilag A: IT-Forsyningens vedtægter

Bilag A1: Allonge til IT-Forsyningens vedtægter

Bilag B: IT-Forsyningens servicekatalog

Bilag C: IT-Forsyningens ejerstrategi

Bilag D: IT-Forsyningens fokusområder

Bilag F: Budget- og regnskabsproces mellem ITF og ejerkommunerne

Bilag G: Informationssikkerhedspolitik for IT-Forsyningen

Bilag H: Indkøbs- og udbudspolitik

Bilag I: Anskaffelsespolitik

Bilag L: IT-Forsyningens priskatalog

Bilag M: Klientopgørelse i kommunerne

Bilag N: Økonomiprincipper for netværksdrift og -projekter

Bilag O: Principper for PC-udskiftning

## 1.0. IT-Forsyningens kompetenceområde

IT-Forsyningen er et selvstændigt interessentskab reguleret af egne vedtægter med en selvstændig økonomi. Selskabets opgave er at levere stabil, moderne og fremtidssikret IT-Infrastruktur, støtte og en række beslægtede ydelser til ejerkommunerne og samtidig opnå besparelser gennem effektiviseringer i form af kompetenceløft samt harmonisering og konsolidering af de forskellige services, som IT-Forsyningen leverer til kommunerne.

### 1.1. IT-Forsyningens vedtægter

Selskabets vedtægter, der er godkendt af Statsforvaltningen/Ankestyrelsen, regulerer en række formalia om IT-Forsyningens selskabsfunktion. Vigtigst i denne sammenhæng er §4 og §5, som omfatter henholdsvis selskabets formål samt selskabets pligter og rettigheder.

Interessentskabet har som formål at overtage – herunder samle, effektivisere og videreudvikle – varetagelsen af IT-forsyningsopgaven fra ejerkommunerne. Som led i denne varetagelse af IT-Forsyningen kan selskabet gennemføre udbud og andre anskaffelser i nødvendigt omfang.

Grundlæggende gælder, at ejerkommunerne forpligter sig til ikke at indkøbe ydelser, der er relateret til selskabets formål, af andre end selskabet, jf. pkt. 4 og pkt. 5.2 i vedtægterne.

Selskabet er forpligtet til at varetage følgende opgaver vedrørende IT-Forsyningen for ejerkommunerne:

- Serverdrift
- Databasedrift
- Datalager (storage)
- Overvågning, backup og styring af IT-aktiver
- Service Desk (brugerstøtte)
- Teknisk sikkerhed
- At stille netværks- og telefoni ydelser (WAN/LAN) til rådighed
- Telefoni-infrastruktur, telefoniforsyning, herunder sammenhæng til tjenester i det offentlige telenet (mobil- og fastnet)
- Fjernadgang til PC-arbejdspladser
- Teknisk støtte til enheder på netværket (PC'ere, printere etc.)
- Indkøb af IT-udstyr og basissoftware
- Distribution af IT-programmer til differentierede arbejdspladser
- Koordinering til eksterne IT-leverandører og andre eksterne IT-aktører
- Styring af IT-teknisk arkitektur inklusive telefoni
- IT-faglig rådgivning og støtte

IT-forsyning omfatter ovenstående opgaver uanset ejerforhold til udstyr og programmel.

*IT-Forsyningens vedtægter findes i bilag A (godkendt af Statsforvaltningen september 2013) samt i allongen til vedtægterne i bilag A1 (godkendt af Ankestyrelsen juni 2018).*

## 1.2. Databehandling

IT-Forsyningen er databehandler for ejerkommunerne og behandler personoplysninger i forbindelse med levering af IT-infrastruktur og -services og varetagelse af drift og supportopgaver og arbejder under ejerkommunernes instruks.

Ansvar for overholdelse af EU's forordning for databeskyttelse (GDPR), ligger hos ejerkommunerne.

## 1.3. IT-Forsyningens organisation

IT-Forsyningen er et driftsselskab fordelt på fire afdelinger: "Drift & Teknologi", "Service & Support", "Projekter & Økonomi" samt "Udvikling & Kommunikation". Serviceområdet har den primære kontakt med brugerne og yder remote samt onsite og nærsupport på de kommunale lokationer. Der ydes derudover rådgivning ifm. diverse IT-indkøb. Det tekniske område bidrager til at sikre et stabilt og sikkert driftsmiljø gennem overvågning og løbende opdatering og vedligehold af infrastrukturen og yder ofte rådgivning ifm. projekter. Projektkontoret driver IT-Forsyningens projektportefølje, styrer selskabets økonomi, varetager IT-sikkerhedsområdet og foretager teknisk arkitekturvurdering. Udviklingsområdet definerer rammer for både arbejde og samarbejde i og omkring fællesskabet. Rammer som defineres i tæt dialog med selskabets ledelse og ejerkreds.

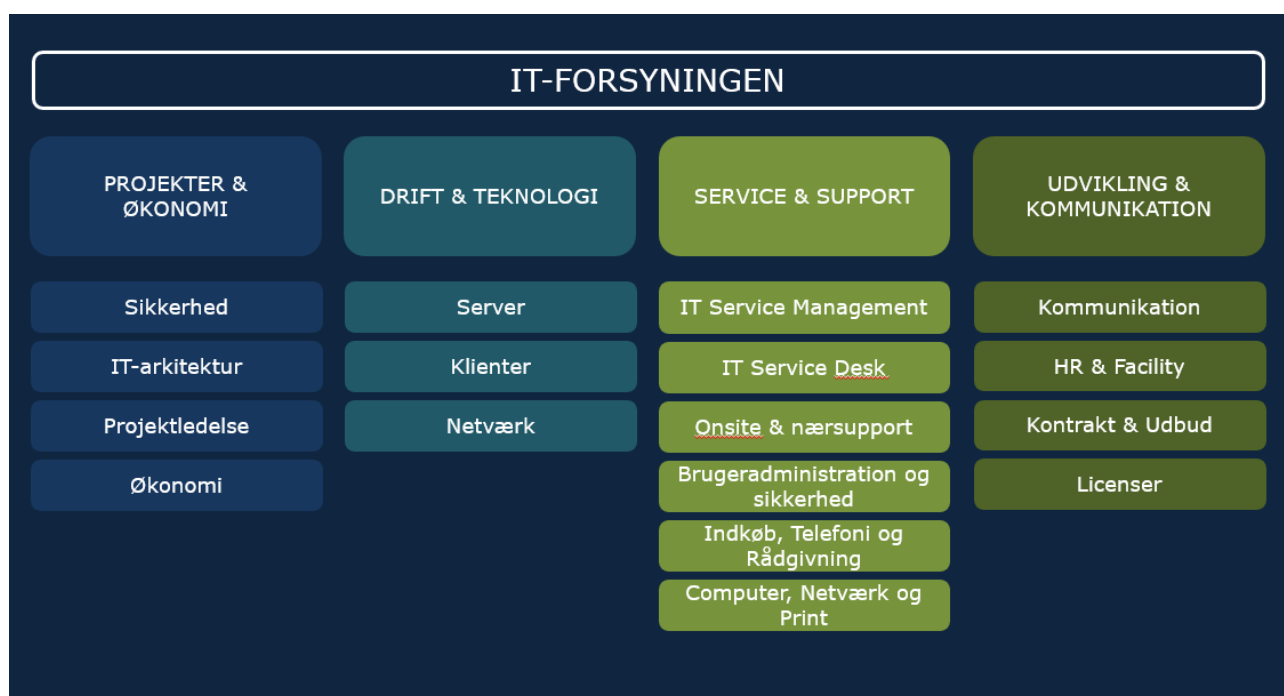


Fig. 1.1. IT-Forsyningens organisation

#### 1.4. IT-Forsyningens kerneopgave

IT-Forsyningen har defineret sin kerneopgave som et pejlemærke for den forskel IT-Forsyningen er sat i verden for at gøre for selskabets brugere og ejere. Kerneopgaven er defineret for at styrke serviceleverancen ved at skabe fælles retning og sikre, at IT-Forsyningens medarbejdere, uanset funktion og faglighed, arbejder mod samme fælles mål med fokus på at skabe værdi for slutbrugeren.

IT-Forsyningens kerneopgave er defineret som følger:

”Sammen med ejerkommunerne at sikre brugerne en ubesværet arbejdsdag, hvor stabilitet, sikkerhed og service er i centrum.”



Fig. 1.2. IT-Forsyningens kerneopgave

#### 1.5. Ejerstrategi og fokusområder

IT-Forsyningens ejerkreds udarbejder og vedligeholder hvert fjerde år en ejerstrategi for selskabet. Ejerstrategien er ejerkredsens måde at formulere IT-Forsyningens kerneopgaver og sikre, at selskabet sætter ejerkommunerne i stand til at levere de bedste digitale og teknologiske løsninger til medarbejdere, borgere og virksomheder samt understøtter kommunernes digitale transformation.

IT-Forsyningens ejerstrategi findes i bilag C.

### **Fokusområder**

Som led i den vedtagne ejerstrategi udpeges hvert andet år en række fokusområder af ejerkredsen, som selskabet skal indfri. På baggrund af de udvalgte fokusområder, udarbejder IT-Forsyningen en handleplan med konkrete indsatser, der løbende følges op og evalueres på i selskabets samarbejdsfora.

*Uddybende information om IT-Forsyningens fokusområder findes i bilag D – IT-Forsyningens fokusområder.*

### **Sponsorsamarbejde**

Ejerkommunerne fordeler og forpligter sig hver især som sparringspartner for ét af selskabets fokusområder. Som sponsor for et givent fokusområde er hver ejerkommune ansvarlig for at yde sparring og levere input til de indsatser og resultater, som IT-Forsyningen leverer på området. Sponsorsamarbejdet er etableret for at sikre, at IT-Forsyningens indsatser og ressourcetræk løbende er afstemt med ejerkredsen og i overensstemmelse med ejerkredsens ønsker og forventninger.

## **1.6. Styringsdokumenter**

IT-Forsyningens formål, selskabskonstruktion og ydelser m.m. er beskrevet i en række styringsdokumenter.

Styringsdokumenterne omfatter:

- IT-Forsyningens styringsgrundlag.
- IT-Forsyningens vedtægter, *jf. bilag A, IT-Forsyningens vedtægter.*
- IT-Forsyningens servicekatalog, *jf. bilag B, IT-Forsyningens servicekatalog.*
- IT-Forsyningens ejerstrategi, *jf. bilag C, IT-Forsyningens ejerstrategi.*
- IT-Forsyningens fokusområder, *jf. bilag D, IT-Forsyningens fokusområder.*



# Styringsdokumenter



Styringsgrundlag



Vedtægt



Servicekatalog



Ejerstrategi



Fokusområder

Fig. 1.3. IT-Forsyningens styringsdokumenter

## 2.0. Samarbejdet med kommunerne

### 2.1. IT-Forsyningen og kommunernes fælles organisation

IT-Forsyningens relation til kommunerne styres af vedtægten. Kommunalbestyrelse og byråd har nedsat en embedsmandsbestyrelse, som er den øverste myndighed for IT-Forsyningen.

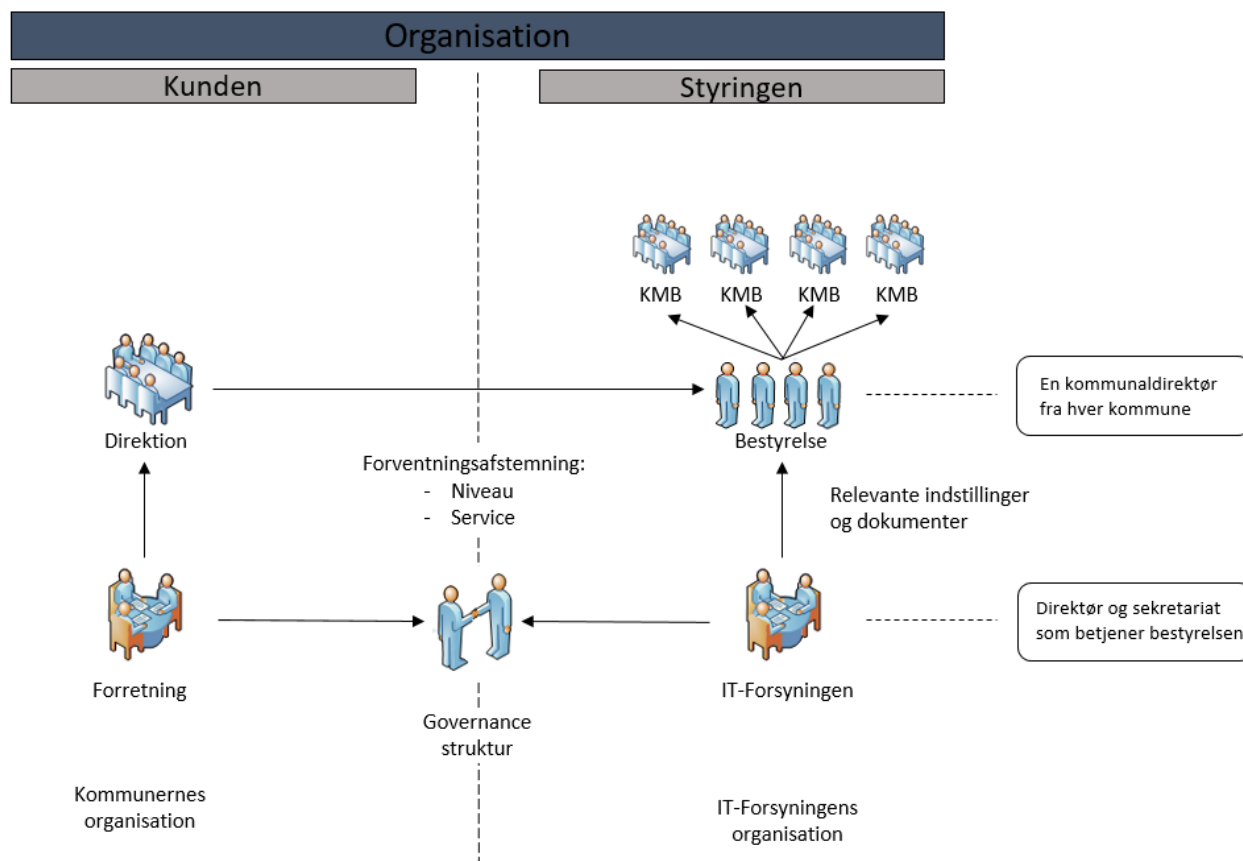


Fig. 2.1. IT-Forsyningens selskabskonstruktion.

### 2.2. Tværgående samarbejdsmodel (Governance)

For at sikre dialog og kommunikation på tværs mellem IT-Forsyningen og ejerkommunerne, er der etableret en samarbejdsmodel. Med IT-Samarbejds kredsen i centrum har samarbejdsmodellen til hensigt at imødekomme og tilgodese flere faglige niveauer. Derved skal det sikres, at behovsformuleringer og fastlæggelse af fælles aktiviteter sker med afsæt i fagligt stærke og beslutningsdygtige fora.

Alle fora er samarbejdsfora, hvor de deltagende personer forventes aktivt at involvere sig og sikre fremdrift. Samtidig skal deltagerne opsamle, behandle og afstemme idéer og behov fra kommunerne og selskabet således, at indbyrdes afhængigheder koordineres.

Modellen har således til hensigt at sikre, at der sigtes efter økonomiske potentialer, serviceløft og kvalitet ved en fokuseret, koordineret og tværfaglig indsats. Modellen skal samtidig sikre, at forretningens behov tilgodeses og falder i tråd med de overordnede strategier, der ligger for området.

Til at understøtte IT-Forsyningens formål og sikre, at selskabets leverancer er synkroniseret med og er rettidige i forhold til ejerkommunernes behov, er der etableret en samarbejdsmodel for at sikre fokus på, at selskabet og ejerkommunerne har en ensartet og afstemt opfattelse af leverancer og forbedringspotentialer.

IT-Forsyningens opgaver løses efter aftalte procedurer, SLA og servicemål, jf. bilag B, IT-Forsyningens servicekatalog. Alle opgaver vurderes, prioriteres og kategoriseres, så de vigtigste opgaver løses først. Opstår behov for eskalation af opgaver eller driftsudfordringer, kan sager eskaleres til IT-Forsyningens Incident Managers eller ledelse. Større principielle eller økonomiske beslutninger, kan eskaleres via de respektive beslutningsfora jf. den tværgående samarbejdsmodel, fig. 2.2.

### Struktur

Samarbejdsmodellens struktur består af en fast styring (fra CSI og op) og en projektorienteret ad hoc styring, som er dynamisk og afspejler det aktuelle behov og strategi (gælder for grupperne under CSI).

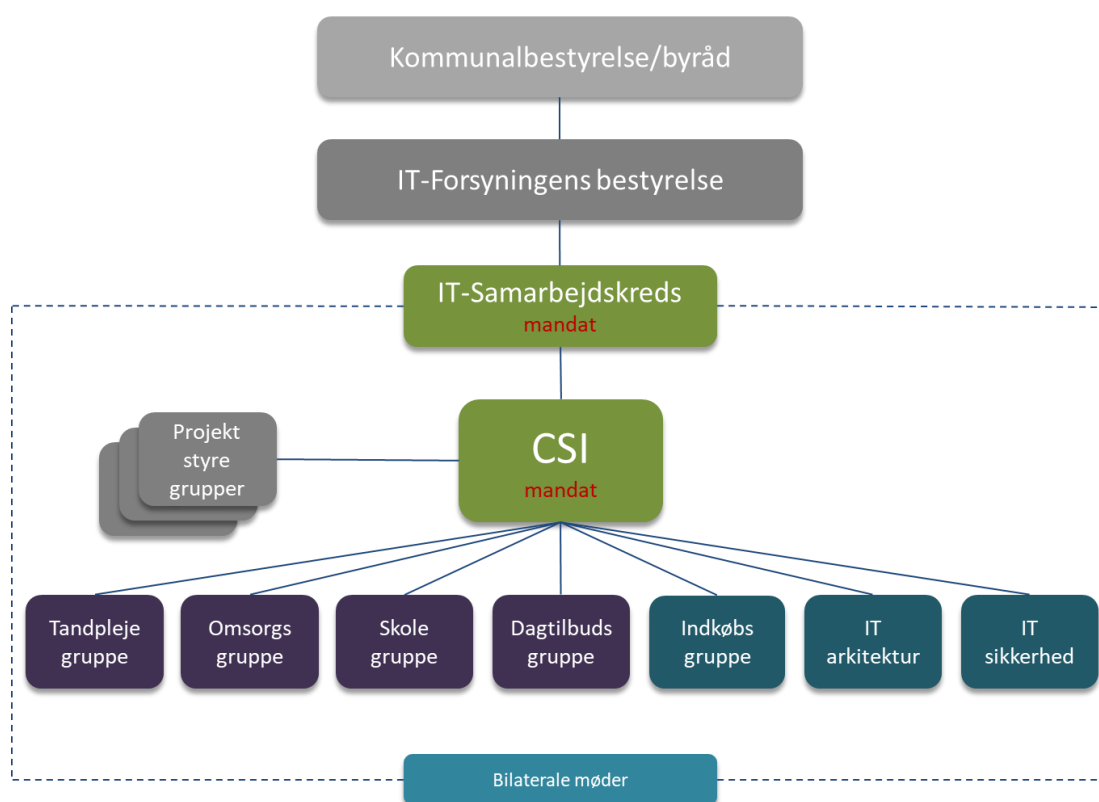


Fig. 2.2. Tværgående samarbejdsmodel (Governance)

## Beslutningsmandat

**IT-Samarbejdskredsen** er en komité med mandat til at sikre godkendelse, igangsætte og initiere bevilling til fælles tiltag. Kredsenes deltagere har således den nødvendige beføjelse til at repræsentere kommunerne og sikre en ensartet beslutningsproces på tværs, herunder den bagvedliggende beslutning og tilhørende økonomi i ejerkommunerne.

**CSI-gruppens** overordnede formål er at være omdrejningspunkt for det arbejde, der igangsættes og således kvalitetssikre indstillinger til IT-Samarbejdskredsen. Gruppen skal samtidig facilitere, koordinere og rapportere på igangværende projekter under CSI (Continual Service Improvement), der endnu ikke er nedsat som selvstændige projekter med egen styregruppe.

Sideløbende er det CSI-gruppens opgave at behandle IT-Forsyningens servicekatalog og serviceniveauer således, at de afspejler kommunernes behov og prioritering. Ligeledes sikres i denne gruppe, at disse services løbende tilpasses og forbedres.

Målet med IT-Forsyningens servicekatalog er, at samtlige services, som kommunerne kan henvende sig vedrørende, er præsenteret her. Det skal dermed sikre synlighed og overblik over, hvad IT-Forsyningen stiller til rådighed af både betalbare og ikke-betalbare ydelser.

|                          | CSI  | IT-Samarbejdskredsen  |
|--------------------------|--|---|
| <b>Deltagere</b>         | Digitaliseringschefer  | Chefer med ansvar for kommunernes økonomi   |
| <b>Fokus og mål</b>      | Taktisk  | Strategisk  |
| <b>Ejer af</b>           | Servicekatalog<br>Klientstrategi<br>Platformsstrategi  | Styringsgrundlag  |
| <b>Opgaver og ansvar</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Koordinering af tværgående aktiviteter.</li><li>• Igangsætte og drive initiativer om ensartede løsninger.</li><li>• Implementering af initiativer i egen organisation.</li><li>• Opfølgning på indsatser og servicemål.</li><li>• Opgavestiller for IT-arkitekturforum og klientgruppen.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Principper for økonomi og afregning.</li><li>• Budget og regnskab.</li><li>• Investeringsplan.</li><li>• Governance.</li><li>• Prioritering af og opfølgning på strategiske fokusområder.</li></ul> |
| <b>Møder</b>             | 8 møder årligt + temadag   | 4-6 møder årligt  |

Fig. 2.3. Ansvarsdeling ml. CSI og IT-Samarbejdskreds

De øvrige underliggende grupper betragtes som arbejdsgrupper, der har til ansvar at drive igangsatte initiativer og sikre fremdrift mv. Deltagerne i disse grupper har således de rette kompetencer og beføjelser til at udvælge, anbefale og indstille kvalificerede beslutninger til godkendelse i CSI og IT-Samarbejdskredsen

### **Gruppernes formål**

**IT-arkitekturforummets** formål er at sikre, at kommunernes forretningsbehov varetages i overensstemmelse med gældende IT-tekniske standarder. Derudover rådgiver de CSI om prioritering i IT-faglige sammenhænge samt stadfæster principper i IT-infrastrukturens tekniske arkitektur.

**Informationssikkerhedsgruppens** formål er at sikre koordinering af informationssikkerhedsarbejdet på tværs af ejerkredsen. Kommunerne har fortsat selvstændigt mandat ift. kommunens informationssikkerhedspolitik.

**Skolegruppens** formål er at sikre, at skoleområdet særlige behov varetages, og at CSI rådgives om prioritering og valg i skole IT-faglige sammenhænge.

**Omsorgsgruppens** formål er at sikre, at pleje- og omsorgsområdets særlige behov varetages, og at CSI rådgives om prioritering og valg i pleje- og omsorgsfaglige sammenhænge.

**Dagtilbudsgruppens** formål er at sikre, at dagtilbudsområdet særlige behov varetages, og at CSI rådgives om prioritering og valg på dagtilbudsområdet.

**Indkøbsgruppens** formål er at sikre et stærkt samarbejde på tværs af ITF og ejerkredsen i relation til indkøb og relevante SKI-aftaler.

**Tandplejegruppens** formål er at sikre, at tandplejens særlige behov varetages, og at CSI rådgives om prioritering og valg i relation til IT-tekniske beslutninger i tandplejen.

**Øvrige styregrupper** nedsættes ad hoc i forbindelse med initieringen af tværgående projekter. Styregrupper nedsættes efter beslutning i CSI.

### **2.3. Drifts- og krisekommunikation**

Ved driftsforstyrrelser følges IT-Forsyningens processer for incidents og major incidents. Der kommunikeres løbende til den/de berørte kommuner i form af notifikationer på forsiden af IT Service Desk.

Ved større driftshændelser suppleres med løbende kommunikation til den/de berørte kommuner via SMS. Det er kommunernes digitaliseringsafdelinger der beslutter omfanget af medarbejdere, der skal tilmeldes kommunens distributionsliste med driftsinformation fra IT-Forsyningen.

For at sikre enkel adgang til IT-Forsyningens driftsinformation fra ethvert netværk, kan driftsinformation ligeledes følges på IT-Forsyningens hjemmeside ved større driftshændelser.

## 2.4. Budget- og regnskabsproces

Ifølge IT-Forsyningens vedtægter, har IT-Forsyningen følgende forpligtelser over for ejerkredsen:

### **Budgetproces:**

- 13.1 **Budgetforslag** udfærdiges i overensstemmelse med reglerne for det kommunale budget- og regnskabssystem og fremsendes af bestyrelsen til interessenterne ultimo marts måned.
- 13.2 **Interessenternes evt. ændringsforslag** til budgetforslaget skal være bestyrelsen i hænde senest ultimo juni måned.
- 13.3 **Bestyrelsens reviderede budgetforslag** fremsendes herefter til interessenterne senest i august måned således, at budgetforslaget kan vedtages af kommunalbestyrelserne samtidig med det kommunale budget.

### **Regnskabsproces:**

- 14.1 **Regnskabet** følger det kommunale regnskabsår og udarbejdes i overensstemmelse med reglerne for det kommunale budget- og regnskabssystem.
- 14.2 **Det reviderede regnskab** forelægges for bestyrelsen snarest muligt efter regnskabsårets afslutning, dog senest i april måned.
- 14.3 Bestyrelsen indstiller herefter det reviderede og af bestyrelsen godkendte regnskab til **interessenternes godkendelse**.
- 14.4. Regnskabet med revisionsbemærkninger skal være **tilgængeligt for offentligheden**.

Med udgangspunkt i selskabets vedtægter, er der fastlagt en proces for godkendelse af IT-Forsyningens budget- og regnskab, der fremgår af bilag F – Budget- og regnskabsproces mellem IT-Forsyningen og ejerkommunerne.

## 3.0. Opgave- og ansvarsdeling

### 3.1. Funktioner og forpligtelser

IT-Forsyningens opgave er at levere IT service, drift og support til selskabets ejerkommuner.

Den **service**, der ydes af IT-Forsyningen, sikrer at:

- IT-systemer og infrastruktur er tilgængelige inden for aftalte tidsrum.
- Aftalte (fag)systemer er til rådighed og funktionsdygtige på brugernes udstyr.
- Standard-systemer (styresystem, Office og systemer, som er relevante for den generelle afvikling) er funktionsdygtige.

### 3.2. Afgrænsninger - hvad løser IT-Forsyningen ikke?

El og svagstrømsforsyning samt netværkskabling er **ikke** en del af de services, der leveres fra IT-Forsyningen. Disse services tilhører bygningens vedligehold. Hvis en bygning er lejet, er det en relation mellem lejer og ejer, som skal etablere såvel elforsyning, netværkskabling, svagstrøm samt stik efter de specifikationer/anbefalinger, der foreligger.

IT-Forsyningen yder **ikke** support til anvendelsen af IT-fagsystemer, men sikrer alene, at de aftalte enheder, netværk og programmer er tilgængelige. Ansvar for nødvendige rettigheder i et program, ligger hos den enkelte systemejer.

### 3.3. Informationssikkerhedspolitik og beredskabsplan

Et højt sikkerhedsniveau er et krav for at kunne overholde lov- og myndighedskrav, men også et afgørende kvalitetselement for at kunne tilbyde en sikker og driftsstabil service til selskabets ejerkommuner samt deres borgere, virksomheder og medarbejdere. Informations- og persondatasikkerhed er derfor en høj prioritet hos IT-Forsyningen og en naturlig del af alle IT-aktiviteter.

Kommunen har alene overdraget ansvaret for den tekniske it-sikkerhed, således at IT-Forsyningen yder den tekniske del af sikkerhedshåndteringen for ejerkommunerne jævnfør IT-Forsyningens vedtægter §5.2.

IT-Forsyningen har ikke overtaget kommunens informationssikkerhedspolitik, da denne påhviler den enkelte kommune. Det er således den enkelte kommunes ansvar at sikre, at IT-Forsyningen har den fornødne viden om denne.

IT-Forsyningen tilstræber et passende og tilstrækkeligt højt niveau for informations- og persondatasikkerhed, der afspejler ejerkommunernes krav. IT-sikkerhedsniveauet skal leve op til lovgivningens krav og være i overensstemmelse med den gængse praksis for offentlige myndigheder i Danmark samt afspejle det aktuelle trusselsbillede. IT-Forsyningen følger principperne i den internationale IT sikkerhedsstandard ISO27001.

Informationssikkerhedspolitikken beskriver selskabets sikkerhedsmålsætninger og danner grundlag for IT-Forsyningens informationssikkerhedshåndbog, der omfatter politikker,

procedurer og instrukser samt beredskabsplan. Informationssikkerhedshåndbogen opdateres løbende og er tilgængelig for selskabets medarbejdere i IT-Forsyningens dokumenthåndteringssystem.

Som dokumentation for, at IT-Forsyningen opfylder lovkrav og god IT-skik får selskabet årligt foretaget ekstern revision af sikkerhedsarbejdet, der udmundes i en ISAE 3402-erklæring. Selskabet får tillige foretaget en ekstern revision af selskabets behandling af persondata, som led i arbejdet som databehandler for ejerkommunerne. Denne revision vil udmøntes i en ISAE 3000-erklæring.

*IT-Forsyningens Informationssikkerhedspolitik, se bilag G.*

### **3.4. Indkøbs- og udbudspolitik**

IT-Forsyningens indkøbs- og udbudspolitik indeholder de overordnede retningslinjer for samordning og koordinering af selskabets mandat til indkøb af IT-varer og -tjenesteydelser for ejerkommunerne.

Det er IT-Forsyningens og ejerkommunernes målsætning at udnytte sine stordriftsfordele for at opnå de økonomisk og strategisk mest fordelagtige priser og vilkår. Via udbud, konkurrenceudsættelse og markedskendskab opnås det bedste match mellem pris og kvalitet og bidrager dermed til at indkøbe på en økonomisk ansvarlig måde samt at nedbringe de samlede udgifter.

*IT-Forsyningens indkøbs- og udbudspolitik findes i bilag H.*

### **3.5. Anskaffelse, anvendelse og afskaffelse af IT**

Kommunerne skal bidrage og forpligte sig til at samarbejde om at ensarte IT-Forsyningens portefølje af løsninger og komponenter, så IT-Forsyningen kan fokusere på at optimere en fælles IT-plattform med stordrift og synergi til følge.

For at sikre optimal udnyttelse af den platform, der er opbygget i IT-Forsyningen og for at sikre, at der ikke foretages forkerte eller unødvendige system- og/eller teknologivalg, er IT-Forsyningens rolle i anskaffelsesprocessen et delelement i den enkelte kommunes samlede IT-anskaffelsesproces. Det skyldes, at den tekniske og teknologiske vurdering, som IT-Forsyningen anlægger, alene omhandler muligheden for at drive og servicere systemet samt evt. licensering.

Processen for IT-anskaffelse skal understøtte kommunernes mål om at konsolidere og standardisere den samlede IT-portefølje mhp. at nedsætte omkostningerne, udnytte synergieffekter og øge stabilitet og servicegrad.

For at kunne udnytte potentialet i IT-Forsyningen maksimalt, er der behov for koordinering og styring af udgifter til anskaffelse, drift og vedligehold af IT-systemerne på tværs af kommunerne. Samtidig nødvendiggør krav fra de fællesoffentlige og fælleskommunale digitaliseringsstrategier tværgående koordinering og prioritering af nye IT-anskaffelser.



I politikken indgår henholdsvis anskaffelse af hardware (IT-udstyr), anskaffelse af IT-systemer samt anlægsprojekter.

*IT-Forsyningens anskaffelsespolitik findes i bilag I.*

### **3.5.1 Overdragelse af IT fagsystem til drift/support og løbende vedligehold**

I forbindelse med **overdragelse** til drift og/eller support i IT-Forsyningen, skal dokumentation, procedurer, serviceniveau og systemspecifikationer for det nye IT-system være på plads.

Data- og systemansvar varetages af den kommunale enhed, der er ejer af løsningen. IT-Forsyningen varetager efter vejledning og instruktion driften af de IT-systemer, kommunerne ønsker at anvende.

Til vedligehold benyttes de aftalte servicevinduer, jf. afsnit 4.7.

### **3.5.2 Sikring mod nedbrud og tab af data**

IT-Forsyningen overvåger netværk og servere. Ved idriftsættelse af et IT-system i IT-Forsyningens datacenter drøftes med kommunens systemejer og evt. leverandør, om der er processer, der skal være særlig opmærksomhed på ift. overvågning. Alle netværksenheder og servere hos IT-Forsyningen overvåges på standardparametre. Alarmering sker jævnfør kommunernes markering af kritikalitet af løsningerne til teknikere i IT-Forsyningen inden for dagtimerne og uden for åbningstid til IT-Forsyningens rådighedsvagt for kritiske og meget kritiske systemer.

IT-Forsyningen sikrer mod tab af data jævnfør de aftaler om sikkerhedskopiering, som er beskrevet i IT-Forsyningens servicekatalog, jf. bilag B. IT-Forsyningen foretager daglig kontrol af sikkerhedskopieringen, samt periodisk kontrol af fuldstændighed og evnen til gendannelse jf. IT-sikkerhedsårshjulet.

Det er IT-Forsyningens ansvar at opretholde den fysiske sikkerhed i datacentret (vand, varme, brand, tyveri o.l.)

## **3.6. Individuelle projekter med kommunerne**

Ved individuelle projekter indgås særskilte aftaler, der skitserer ansvarsdelingen mellem IT-Forsyningen som leverandør på den ene side og den enkelte kommune som kunde på den anden side. Formålet med den særskilte aftale er at sikre, at kommunen har adgang til rådgivning og udførende opgaver, som ligger ud over den normale drift.

For at danne samlet overblik over igangværende og kommende projektaktiviteter i kommunerne, har IT-Forsyningen etableret et tværgående projektforum, hvor IT-Forsyningens ressourcer afstemmes og prioriteres i fællesskab med kommunerne i henhold til den samlede projektportefølje.

### **3.7. Adgang til kommunerne for IT-Forsyningens medarbejdere**

For at IT-Forsyningen kan levere den service, der er aftalt, skal IT-Forsyningens medarbejdere have adgang til kommunernes rådhus og øvrige lokationer samt de datacentre, der er placeret i kommunernes ejendomme døgnet rundt. Dette sikres i samarbejde med kommunernes digitaliseringschefer og de adgangsansvarlige i kommunerne.

## 4.0. Serviceprofil

IT-Forsyningen benytter en servicebaseret forretningsmodel, som indebærer at:

- Samtlige services (materielle som immaterielle) beskrives.
- Der styres efter SLA.
- Et servicekatalog benyttes.
- En bestillingsportal, hvor brugerne kan bestille og afbestille IT services og udstyr.
- Der tages betaling for de services, der leveres enten gennem direkte betaling eller forskellige former for abonnement.

Hos IT-Forsyningen arbejdes der med et servicekatalog, der er brugervendt. Det er offentligt og målet er, at det skal indeholde samtlige af de services, som IT-Forsyningen tilbyder ejerkommunerne.

IT-Forsyningen er organisatorisk opbygget efter 'best practice' fra IT Service Management og ITIL. Det betyder, at IT-Forsyningen arbejder med levels bestående af 1st, 2nd og 3rd level teams, og at medarbejderne, jf. deres kompetencer, er placeret i de teams, der er mest hensigtsmæssige i forhold til hurtig og effektiv løsning af opgaverne.

IT-Forsyningens Service Center har som mål at løse så mange opgaver som muligt i første kontakt, da det sikrer hurtigst mulig løsning af opgaverne. IT-Forsyningen har ansvaret for, at gældende processer efterleves, og at de aftalte mål tilstræbes nået.

### 4.1. Målgrupper

IT-Forsyningen har en forsynings- og serviceforpligtelse i forhold til flere målgrupper:

#### 1. Administrative brugere:

Medarbejdere med en brugerkonto (specifikt: kommune-brugernavn) og som typisk har adgang til en PC og en række administrative programmer.

#### 2. Skolebrugere:

Lærere, pædagoger, IT-vejledere og elever på kommunernes skoler, som bruger programmer, der anvendes i den konkrete undervisning og har Unilogin (Servicekataloget beskriver, hvad der serviceres).

#### 3. Brugere på det offentlige netværk (hot spots):

Kan være borgere på biblioteket, i borgerbetjeningen, på jobcentrene eller personer, der anvender deres eget udstyr (BYOD). Her yder IT-Forsyningen alene adgang til netværket og kun service til "kommunale enheder" på netværket, ikke BYOD-enhederne.

#### 4. Udstyr på det tekniske net:

IT-Forsyningen har ydermere en forsynings- og serviceforpligtelse for udstyr i forbindelse med kommunernes ejendomshåndtering og interne drift såsom varmestyring, alarmsystemer og videoovervågning.

## 4.2. Serviceniveau – SLA (Service Level Agreement)

For at skabe enighed omkring serviceniveau for de enkelte services, omfattet af IT-Forsyningens vedtægter, indgås en SLA (Service Level Agreement) mellem IT-Forsyningen og kommunerne. Aftalerne beskriver hvilken IT-service, der skal leveres til kommunerne. Desuden vil aftalen indeholde en beskrivelse af serviceniveauet, afrapportering og opfølgning.

IT-Forsyningen bestræber sig på at beskrive sine services og samtidigt at levere en stadig højere kvalitet. Servicekataloget indgår som et vigtigt element i de SLA-aftaler, som IT-Forsyningen indgår med kommunerne, se bilag B – IT-Forsyningens servicekatalog.

Rapportering på baggrund af SLA sker ugentligt og indgår som en obligatorisk del af IT-Forsyningens servicestatistik. IT-Forsyningens leverancerapport fremsendes ugentligt til CSI-kredsen samt forelægges på de fastsatte møder i IT-Samarbejdskredsen og bestyrelsen.

## 4.3. Servicekatalog

Formålet med servicekataloget er at præsentere samtlige af de services, der er defineret, beskrevet og aftalt på tværs af ejerkommunerne. Endvidere er de underliggende mål med servicekataloget, at:

- Sikre, at tilbudte services på bedste vis matcher kommunernes behov og økonomi.
- Standardisere fælles services, så IT-Forsyningens omkostningsgrundlag til fordel for kommunerne kan nedbringes.
- Sikre, at IT-Forsyningens prioritering af de daglige arbejdsopgaver matcher aftalte servicemål.
- Sikre højt niveau af leverancekvalitet og brugertilfredshed.

IT-Forsyningens services vil fremgå af servicekataloget. En service over for en bruger vil ofte bestå af en række bagvedliggende delservices og processer, der er kendte af IT-Forsyningen. Servicekataloget beskriver bl.a. standarder og dertilhørende leverance, ligesom størstedelen af de services, der er beskrevet i servicekataloget, vil fremgå af IT-Forsyningens IT Service Desk.

Overordnet beskrives for hver enkelt service: indhold, hvad der er inkluderet i ydelsen, målgruppe, serviceniveau/SLA, evt. tilvalg, afgrænsninger, forudsætninger, og hvordan servicen bestilles, ændres og opsiges, og hvordan servicen afregnes.

*IT-Forsyningens servicekatalog findes i bilag B.*

### **Krav til udstyr**

Alt udstyr, der skal anvendes på de lukkede netværk (administrativt og pædagogisk net), skal af sikkerhedsmæssige grunde være godkendt af IT-Forsyningen. Alt udstyr, der fremgår af servicekataloget og IT Service Desk, er således godkendt.

IT-Forsyningen sætter desuden kravene til perifært udstyr (skærme, mus, tastatur) og andre enheder som telefoner, smartphones, tablets osv. IT-Forsyningen indgår indkøbsaftaler med relevante leverandører baseret på kommunernes behov. Udstyr bestilles via IT Service Desk, hvorefter det leveres til brugeren.

Er der behov for andre løsninger eller andet udstyr end det, der fremgår af IT Service Desk, rettes henvendelse til IT-Forsyningen via IT Service Desk.

#### 4.4. Adgang til support

Alle henvendelser, der omhandler services, der er beskrevet i Servicekataloget, skal ske til IT-Forsyningens Service Center, der vil være Single Point of Contact (SPoC). Alle opgaver visiteres efter aftalt prioritering jf. bilag B, IT-Forsyningens servicekatalog.

Begrundelsen for Single Point of Contact er dels, at alle indkomne opgaver skal prioriteres og dernæst, at der skabes en sikker kommunikation omkring opgaveløsningen. Det er muligt at indgå en aftale med IT-Forsyningen om særlige prioriterede henvendelser. Henvendelser herom skal ske til IT-Forsyningens servicechef.

Følgende kanaler kan anvendes ved indberetning af fejl og bestillinger:

- 1. Telefon (2552 8008):** Ved fejlmeldinger opfordres brugere til at kontakte IT-Forsyningen telefonisk, for den hurtigst mulige fejlrettelse. IT-Forsyningens åbningstid er:
  - mandag-onsdag: 07:00-16:00
  - torsdag: 07:00-17:00
  - fredag: 07:00-14:00
- 2. Web:** Oprettelse af sager kan ske 24/7 via IT Service Desk. IT Service Desk sender en bekræftelsesmail på henvendelser. Sager kan være både fejlmeldinger og bestillinger.\*
- 3. Mail:** Er muligt på igangværende sager. Svar eller kommentarer på de enkelte sager, kan foregå via mail ved at besvare sagsmailen fra IT Service Desk.
- 4. Fysisk fremmøde:** Henvendelse kan ske på IT-Forsyningens adresse inden for åbningstid og bedst efter forudgående aftale.

\* Ved oprettelse af sager skal der skelnes imellem, om der skal indberettes en fejl eller bestilles en vare eller en serviceydelse. En fejlmelding vil fx være, hvis brugeren oplever problemer med sit IT-udstyr, programmer, netværksforbindelser eller lignende, som tidligere har virket. En bestilling derimod kan både være bestilling af konkrete varer eller diverse serviceydelser, som fx en brugeroprettelse, hjælp til mailsynkronisering på tablets eller mobiltelefoner.

Sager oprettes enten elektronisk via IT Service Desk eller via telefon. IT Service Desk er det primære kontaktpunkt for oprettelse af bestillinger. Dette af hensyn til dokumentation og evt. ledergodkendelse af bestillinger.

IT-Forsyningen yder som udgangspunkt PC-support virtuelt ved overtagelse af brugerens PC. Hvis den pågældende PC eller mobile enhed har et fysisk problem, afleveres udstyret til IT-Forsyningen mhp. reparation eller udskiftning.

I tilfælde af problemer, som kræver fysisk tilstedeværelse på en lokation eller hos en bruger, ydes der onsite support (fx ved defekt netværk eller defekte enheder). Tidspunkter for onsite support aftales individuelt med den enkelte bruger eller lokationsansvarlige.

#### **4.5. Opgavestyringssystemet – IT Service Desk**

Sager skal oprettes i IT Service Desk, som ligger tilgængeligt som ikon ("IT Service Desk") på e-skrivebordet. Det er her muligt at se, hvilke sager/opgaver den enkelte bruger har sendt ind til IT-Forsyningen, samt status på, hvorvidt opgaven er ny, tildelt en medarbejder eller afsluttet.

Kommunikation om igangværende opgaver kan enten ske telefonisk inden for IT-Forsyningens åbningstid eller via opgavestyringssystemet. Skriftlig henvendelse kan ske ved at besvare bekræftelsesmailen fra IT Service Desk, der modtages ved sagsoprettelse.

#### **4.6. Sagshåndtering**

IT-Forsyningen har en arbejdsgang der sikrer, at alle henvendelser registreres i et sagsstyringssystem, og at brugeren kan følge sin sag i IT Service Desk fra den afgives til den er løst. Sager kan både oprettes elektronisk via IT Service Desk eller ved telefonisk henvendelse inden for åbningstid.

Indkomne sager visiteres inden for en time af et SPoC-team (single point of contact), der forsøger at løse sagen i første kontakt. Er dette ikke muligt, prioriteres og visiteres sagen til det fagteam, hvor det forventes, at den kan løses.

Sager tilstræbes løst i henhold til de servicemål, der er aftalt og beskrevet i Servicekataloget, jf. bilag B. Det betyder, at sager prioriteres i den rækkefølge prioriteringen tilsiger. Akut opståede nedbrud, der påvirker mange, samt nedbrud på forretningskritiske systemer har altid højest prioritet.

IT-Forsyningen følger best practice inden for ITIL-processer og arbejder procesorienteret i fagteams. Arbejdsgange følger således nedfældede processer for service requests, incidents, major incidents, changes og problems for en effektiv og serviceorienteret sagshåndtering.

#### **4.7. Servicevinduer**

IT-Forsyningen ønsker at genere brugerne mindst muligt samtidig med, at den eksisterende infrastruktur vedligeholdes med de nødvendige sikkerhedspakker og opdateringer. Dertil kommer, at der løbende er behov for, at infrastrukturen udbygges, så der er den rette stabilitet og sikkerhed på IT-infrastrukturen, samt at ny efterspurgt funktionalitet kan indføres.

Der er dermed opgaver, projekter og sikkerhedsopdateringer der gør, at IT-Forsyningen er nødt til at udføre ændringer i infrastrukturen på en struktureret og standardiseret måde. Disse ændringer vil uundgåeligt medføre midlertidige forstyrrelser eller afbrydelser i infrastrukturen inden for de aftalte servicevinduer.

IT-Forsyningens servicevinduer aftales i samarbejde med kommunerne under hensyntagen til kommunernes individuelle mødekalender. Servicevinduerne fastlægges i videst muligt omfang uden for almindelig arbejdstid. De faste servicevinduer planlægges efter et årshjul med afsæt i producenternes takt for frigivelse af sikkerhedsopdateringer. IT-Forsyningens årshjul for faste servicevinduer tilrettelægges og godkendes i CSI.

Ad hoc servicevinduer planlægges løbende efter behov og tilrettelægges i henhold til IT-Forsyningens change proces, der administreres af IT-Forsyningens change manager.

#### 4.8 Prioritering af systemer

IT-Forsyningen er driftsleverandør for ejerkommunerne og vurderer prioriteringer i relation til kommunernes egne prioriteringer af data og systemer. IT-Forsyningens medarbejdere har ikke adgang til data i kommunernes fagsystemer, hvorfor vurderinger heraf foretages af kommunens systemansvarlige, og ikke IT-Forsyningen.

Systemer prioriteres indbyrdes i følgende kategorier:

- **Meget kritiske systemer** – Har alvorlige konsekvenser for kommunens forretningsydelser efter kort tids serviceudfald. Risiko for liv og førlighed for borgere ved serviceudfald på kritiske tidspunkter.
- **Kritiske systemer** – Ved kritiske systemer kan lovpligtige ydelser ikke udføres efter en kortere periodes serviceudfald.
- **Ikke kritiske systemer** – Omfatter systemer og støttesystemer til kommunens sagsgange, der kan undværes i en længere periode uden større konsekvenser for kommunens ydelser.

*Kommunernes kritiske systemer opdateres årligt af Informationssikkerhedsgruppen. Oversigten er tilgængelig i sikkerhedshåndbogen i IT-Forsyningens værktøj til dokumentdeling.*

## 5.0. Afregningsprincipper

Formålet med afregningsprincipperne er at synliggøre de ydelser, der afregnes gennem IT-Forsyningens løbende opkrævninger hos ejerkommunerne.

Som *overordnet* princip afholder IT-Forsyningen og dermed ejerkommunerne i fællesskab alle udgifter til drift og vedligehold af fælles basisinfrastruktur, mens de enkelte kommuner hver især afholder udgifterne til lokalt udstyr, der kobles op på og anvender infrastrukturen.

Principperne følger af IT-Forsyningens vedtægter:

*15.7 Interessentskabets årlige driftsudgifter finansieres på følgende vis:*

- a) *Basisydelser i henhold til servicekataloget finansieres ved interessenternes ratevise indbetaling på grundlag af fordelingsnøglen som nævnt i pkt. 7.3., (KRL-antal årsværk)*
- b) *IT-arbejdspladser i henhold til servicekataloget finansieres af den bestillende interessent efter antal og type, og*
- c) *Tilkøb i henhold til servicekataloget samt disses afledte driftsudgifter finansieres af den bestillende interessent efter særskilt aftale.*

Dette indebærer, at IT-Forsyningens afregning af ejerkommunerne indeholder et basisbidrag, der afspejler kommunernes andel af omkostningerne ved den fælles infrastruktur, et element vedrørende IT-arbejdspladser samt et eller flere elementer vedr. tilkøb i kommunerne.

### 5.1 IT-Forsyningens afregningsmodel

IT-Forsyningens afregning over for ejerkommunerne sker gennem en afregningsmodel, der omfatter fire elementer:

- **Basisbidrag:** Basisbidraget omfatter kommunens andel af IT-forsyningens udgifter til drift og vedligehold af fælles basisinfrastruktur, der anvendes af alle ejerkommuner – afregnes kvartalsvis.
- **Abonnementsafregning:** Abonnementsudgifter afregnes på baggrund af en opgørelse over kommunernes klienter, der er tilsluttet netværket eller i øvrigt er omfattet af IT-Forsyningens fejlhåndtering og support – opgøres og afregnes årligt.
- **Kontraktafregning:** Kontrakten dækker licenser, drift og håndtering af specifikke services og systemer, samt ydelser i øvrigt, der indgår i aftale om at levere til en eller flere ejerkommuner med henblik på blivende drift – afregnes årligt.
- **Andre ydelser:** Andre ydelser dækker enkeltstående specifikke projekter og ydelser, der aftales ad hoc med en eller flere ejerkommuner. Andre ydelser kan også omfatte udstyr og licenser, der gennemfaktureres fra tredjepart til en eller flere ejerkommuner – afregnes efter aftale.



# Afregningsmodel

|                           |   |  |  |  |
|---------------------------|---|--|--|--|
| Afregnings-<br>element    | <b>BASIS<br/>BIDRAG</b>   | <b>ABONNEMENT</b>  | <b>KONTRAKT</b>  | <b>ANDRE YDELSER</b>   |
| Afregnings-<br>princip    | <b>FAST</b><br>kapacitet / beredskab  | VARIABEL<br>forbrugsafregnet   | VARIABEL<br>forbrugsafregnet   | VARIABEL<br>bestilte ydelser   |
| Beskrivelse               | Hardware, software, kapacitet og beredskab samt drift af basis infrastruktur, der er fælles for eller ydes til alle ejerkommunerne. Personale og administration i IT-Forsyningen. | Services vedr. klienter ydet til ejerkommunerne. Kan omfatte anskaffelse, klargøring, konfiguration og løbende fejlhåndtering. Afhænger af klienttypen.                            | Licenser, drift og håndtering af specifikke services og systemer, samt øvrige ydelser, der indgås aftale om at levere til en eller flere ejerkommuner med henblik på blivende drift. | Enkeltstående projekter og ydelser, der udføres for en eller flere ejerkommuner. Udstyr, licenser og konsulent-ydelser, der gennemfaktureres fra tredjepart til en eller flere ejerkommuner. |
| Omfatter<br>eks.          | Servere<br>Netværk<br>Firewalls / Sikkerhed<br>Anden basis infrastruktur  | Administrative klienter (Anskaffelse og håndtering)<br>Borger PC'er (Anskaffelse og håndtering)<br>Skole klienter (håndtering)<br>Andre klienter (Anskaffelse og/eller håndtering) | Kommunespecifikke licenser<br>Serviceniveau/SLA<br>Support og vedligehold af kommunespecifikke systemer  | Projekter<br>Rådgivning<br>Ad hoc support<br>Gennemfakturering af eks.:<br>• Skole PC<br>• Special PC<br>• Skærme, mus mv.<br>• Tablets og telefoner   |
| Fordelings-<br>nøgle      | Antal årsværk (KRL)   | Pr. enhed  | Medgåede omkostninger  | Medgåede omkostninger  |
| Fakturerings-<br>frekvens | 23/11: 50%    23/02: 25%<br>23/05: 25%    23/08: -  | 23/05  | 23/05  | Efter aftale   |

Fig. 5.1. IT-Forsyningens afregningsmodel

Nedenfor følger en kort gennemgang af principperne i afregningsmodellen.

## 5.1.1 Basisbidrag

IT-Forsyningens basisbidrag opkræves hos ejerkommunerne og dækker udgifterne til drift og vedligehold af basisinfrastruktur, der anvendes af alle ejerkommuner (datalinjer, aktive enheder i krydsfelter og hele datacentret, fælles softwareløsninger mv.).

Basisbidraget allokeres til den enkelte ejerkommune efter kommunens størrelse (antal årsværk) baseret på udtræk fra Kommunernes og Regionernes Lønkontor (KRL).

Omfanget af IT-Forsyningens basisinfrastruktur revurderes løbende med henblik på at opnå effektiviseringer gennem øget brug af fælles løsninger og forsimpning af systemarkitekturen.

Basisbidraget prisfremskrives årligt med KLS vægtede pris- og lønskøn i forbindelse med budgetgodkendelsen.

### **5.1.2 Abonnement**

Kommunernes PC'er og andre klienter, eks. chromebooks, er omdrejningspunkt for den del af økonomien, som indeholdes i abonnementet.

Klienter på det administrative område ejes af IT-Forsyningen og udlånes til kommunernes administrative arbejdspladser som en såkaldt "Klient-as-a-service" løsning. Kommunerne afregnes herfor gennem en abonnementspris, der er fastlagt på baggrund af IT-Forsyningens omkostninger inkl. anskaffelse, klargøring og løbende fejl-håndtering - her skeles til hardwaretype.

For skoleområdet er kommunernes undervisnings-klientudstyr afregnet kontant ved anskaffelse.

Abonnementet afregnes årligt på grundlag af en opdateret klient-beholdningsopgørelse.

Abonnementsprisen fremskrives årligt med KLs vægtede pris- og lønskøn i forbindelse med budgetgodkendelsen.

I øvrigt henvises til:

*Bilag B: "IT-Forsyningens servicekatalog"*

*Bilag L: "IT-Forsyningens priskatalog"*

*Bilag M: "Klientopgørelse i kommunerne"*

### **5.1.3 Kontrakt**

Når kommunerne bestiller nye løsninger, der ikke indgår i basis, kan der, udover selve projektomkostningerne, være en række tilbagevendende omkostninger til licenser, samt drift og vedligehold, som vil indgå i de respektive kommuners kontrakt. Omkostningerne vil efterfølgende blive afregnet som en del af kontrakten. Dette er til eksempel gældende for en række klient relaterede Microsoft licenser. Herunder Microsoft Office.

Licenser og ydelser, der afregnes gennem den kommunespecifikke kontrakt, kan overgå til fælles afregning gennem basisbidraget, hvis ejerkommunerne forinden har taget beslutning om dette, jf. afsnit 6.1.1.

Afregning af kontrakten sker gennem årlig fakturering af medgåede omkostninger.

### **5.1.4 Andre ydelser**

#### *Udvidelse af infrastruktur*

Bestilling på udvidelse af infrastrukturen, fx udvidet trådløs dækning, nye lokationer eller etablering af nye kommunespecifikke løsninger indkøbes via IT-Forsyningen og afregnes som udgangspunkt med den enkelte kommune på tidspunktet for anskaffelse eller projektgennemførelse.

Udgifter forbundet med montage af udstyr samt etablering af eller ændring i faste kabelinstallationer på kommunens lokationer er en ejendomsudgift, der afholdes af kommunerne selv.

### *Nye IT-systemer*

Når en enkelt kommune overfører driften af et IT-system til IT-Forsyningen, afgives der skriftligt tilbud på investering/etablering samt løbende drift. Omkostningerne forbundet med investering/etablering afregnes direkte med den bestillende kommune på tidspunktet for projektgennemførelse, mens evt. øgede driftsudgifter afregnes gennem kommunens kontrakt, jf. afsnit 6.1.3.

### *Assistance ved opdatering eller vedligehold uden for kontrakt*

Hvis en kommune ønsker IT-Forsyningens assistance til opdatering eller vedligehold af IT-systemer, som ikke er omfattet af kontrakten, afregnes denne på timebasis på baggrund af afgivet tilbud.

### *Øvrige projekter*

IT-Forsyningens timeforbrug forbundet med deltagelse i øvrige projekter og lignende aktiviteter hos enkeltkommuner, kan efter nærmere aftale afregnes over for den kommune, som har bestilt projektet. Det opgjorte timeforbrug afregnes efter gældende satser.

I øvrigt henvises til:

*Bilag N: "Økonomiprincipper for netværksdrift og -projekter"*

*Bilag L: "IT-Forsyningens priskatalog"*

## **5.2 Faktureringsfrekvens**

IT-Forsyningen fakturerer ejerkommunerne efter en fast kadence – som udgangspunkt fire gange om året – den 23/11, 23/02, 23/05 og 23/08.

Basisbidraget er forudbetalt og afregnes med 50 pct. af det forventede årsbidrag i november forud for leveranceåret, 25 pct. i februar og 25 pct. i maj. Opkrævningen i august vil ikke omfatte afregning af basisbidrag.

Abonnementsafregningen vil blive opgjort med udgangspunkt i kommunernes optalte klient-beholdning. Afregning finder sted årligt i maj måned.

Kontraktafregningen vil blive opgjort og afregnet efter de indgåede aftaler herom. Fakturering finder som udgangspunkt sted årligt i maj måned.

Andre ydelser afregnes efter aftale. I tilfælde af, at der skal afregnes leverancer eller ydelser, der alene involverer gennemfakturering, vil IT-Forsyningen tilstræbe, at fakturering sker direkte fra leverandøren til den pågældende ejerkommune. Der kan også forekomme situationer, hvor IT-Forsyningen afregner ejerkommunen løbende i takt med, at IT-Forsyningen bliver faktureret af sine leverandører.

Fakturering af enkeltstående specifikke projekter eller rådgivningsforløb, vil typisk følge en særskilt aftale herom, men IT-Forsyningen vil tilstræbe, at afregning sker kvartalsvist sammen med faktureringen af øvrige afregningselementer.