



## Tilläggsavtal 2018-085.x

### Åtkomst till socialförvaltningens verksamhetssystem via Huddinge kommuns applikationsportal

#### *Kontakt systemfrågor*

Kontaktperson, verksamhetsfrågor SOF IT-support	Telefon 08-525 378 99
E-post <a href="mailto:It-support.saf@huddinge.se">It-support.saf@huddinge.se</a>	Mobiltelefon



## Definitioner

Användaridentitet	Varje användares egna och unika identitet i systemet
Användare	Person som har behörighet att använda ett system
Autentisering	Identifiering och kontroll av den identitet som användaren skriver in vid inloggning till systemet
Applikationsportal	IT-lösning som ger möjlighet att på ett säkert sätt nå och använda delar av en organisations information och verksamhetssystem
Funktionalitet	Vad användaren behöver tillgång till i systemet för att kunna utföra sina arbetsuppgifter
Inloggningsuppgifter	Uppgifter användaren skriver in vid inloggning i systemet
Kontoförbindelse	Förbindelse som beskriver användarens ansvar och skyldigheter i användning av Huddinge kommuns system
Rutinkontroll av systemloggar	Kontroll av användares aktiviteter i systemet för att följa upp att användare inte söker eller läser information i systemet som denne inte behöver i sitt arbete
Spårbarhet	Möjlighet att spåra och se vilken användare som har varit aktiv i system.
Systemloggar	Information om användares aktiviteter i systemet
Tvåfaktorsinloggning	Säkrare inloggning än användarnamn och lösenord. Består av något du vet och något du har, till exempel inloggningsuppgifter och engångslösenord via sms. Nödvändigt vid hantering av personuppgifter.
Verksamhetssystem	IT-system som stödjer verksamhetens arbete genom till exempel olika funktioner för rapportering och kommunikation samt mallar för dokumentation

## Inledning

Detta avtal är ett tilläggsavtal till avtal mellan Huddinge kommun och extern utförare. Tilläggsavtalet är en överenskommelse mellan Huddinge kommun och extern utförare gällande åtkomst och användning av kommunens verksamhetssystem, för kommunikation och rapportering. Åtkomst till verksamhetssystemen kommer att ske via Huddinge kommuns applikationsportal



för säker fjärraccess via utförarens egen internetförbindelse och egen IT-utrustning. För tilldelning av åtkomst och behörighet tillkommer en kontoförbindelse och en behörighetsansökan per användare.

## Användning av Huddinge kommuns verksamhetssystem

Huddinge kommuns applikationsportal möjliggör säker och krypterad åtkomst till kommunens nätverk och verksamhetssystem för säker kommunikation av personuppgifter.

Den digitala kommunikationen och hanteringen av återrapporteringen mellan Huddinge kommun och de externa utförarna via kommunens nätverk och verksamhetssystem kan komma att förändras och vidareutvecklas över tid på grund av förändringar gällande säkerhetslösningar, systemförändringar eller ändrade rutiner.

## Behörighet till verksamhetssystem

Ett begränsat antal användare per extern utförare kan få behörighet till kommunens applikationsportal och verksamhetssystem.

Varje användare har en unik användaridentitet i Huddinge kommuns system och är ansvarig för alla användaridentitetens aktiviteter i systemet. För att få behörighet måste varje användare underteckna blanketten *Kontoförbindelse*. Kontoförbindelsen kompletteras med blanketten *Ansökan om behörighet* där behörig chef fyller i behov av funktionalitet i aktuellt system för att utföraren ska kunna fullgöra sitt inrapporteringsansvar mot Huddinge kommun.

Eftersom behörigheten är knuten till enskilda användares identitet måste utföraren meddela Huddinge kommun om en förändring görs som innebär att behörighet behöver tilldelas, förändras eller avslutas.

## Avslut av konto i applikationsportal

Behörig chef hos extern utförare ansvarar för att beställa avslut av användarkonto omedelbart efter till exempel anställnings upphörande eller byte av tjänst där åtkomst till Huddinge kommuns verksamhetssystem inte längre behövs. Uppgifter om användarbehörigheter kommer att sparas i två år efter avslut för spårbarhet.

## Tekniska förutsättningar

### Kommunikation

Extern utförare ansvarar för att ha internetförbindelse från egen internetleverantör.

### Autentisering

Autentisering sker via tvåfaktorsinloggning, med användarnamn, lösenord och engångslösenord. Engångslösenordet skickas till angiven, personlig tjänstemobiltelefon.

Vid förändringar i kommunens tekniska miljö som kan påverka inloggningsförfarandet och ställa andra krav gällande autentisering ska den



externa utföraren på egen bekostnad införskaffa och använda av kommunen anvisad lösning enligt tjänsteavtalet.

## **Teknisk utrustning**

Extern utförare ansvarar för:

- egen IT-utrustning som krävs för åtkomst till internet och till verksamhetssystem via Huddinge kommuns applikationsportal (IT-utrustning såsom läsplattor till exempel iPad fungerar inte)
- att alla användare av Huddinge kommuns applikationsportal har personliga tjänstemobiltelefoner som endast används av kontoinnehavaren

För rekommendation avseende teknisk utrustning se bilaga Åtkomst och tekniska förutsättningar.

## **Felhantering och support**

SOF IT-support kontaktas vid problem med

- inloggning i applikationsportalen
- lösenord, inloggning eller användning av verksamhetssystem

SOF IT-support ger inte support vid problem med internetåtkomst, det är utförarens eget ansvar.

SOF IT-support kan tillhandahålla de förutsättningar som krävs för att applikationsportalen ska fungera, till utförarens IT-ansvariga.

På applikationsportalens förstasida efter inloggning finns guider och kontaktinformation gällande IT-lösningarna.

## **Tystnadsförbindelse**

### **Sekretess**

Uppgifter och material som inhämtas, används eller annars ingår i lösningen får inte röjas eller hanteras av extern utförare på annat sätt än vad som stadgas i detta avtal. Parterna får inte använda sekretessbelagd information eller dokumentation i annat syfte än för att fullgöra uppdraget enligt kontrakt med beteckning 2018-082.

### **Sekretessbelagd information**

Vardera part förklarar sig vara införstådd med sitt ansvar enligt vad som följer av lagar, förordningar och föreskrifter på området såsom TF (Tryckfrihetsförordningen), OSL (Offentlighets- och sekretesslagen), SoL (Socialtjänstlagen) och behandling av personuppgifter (GDPR).

### **Anställda**

Parterna ansvarar för att deras respektive anställda informeras om och efterlever gällande lagstiftning avseende sekretess och tystnadsplikt.



## Underleverantörer

Parterna ska teckna sekretessförbindelser med sina respektive underleverantörer.

## Säkerhet

Extern utförare ska på ett betryggande sätt hantera sekretessbelagd information och databärande media. Extern utförare ska tillse att medarbetare med åtkomst till Huddinge kommuns verksamhetssystem är medvetna om att inloggningsuppgifter är personliga och att det är varje användares ansvar att skydda dessa så de inte hamnar i orätta händer.

Parterna ska vidta lämpliga åtgärder för att sekretessbelägga konfidentiell information relaterat till detta avtal.

## Uppföljning och revision

Huddinge kommun får göra uppföljningar hos extern utförare och ta del av de säkerhetsregler och rutiner som tillämpas av extern utförare samt kontrollera att föreskrivna säkerhetsåtgärder har vidtagits.

I syfte att säkerställa hantering av information genomförs regelbundna rutinkontroller av systemloggar av slumpmässigt utvalda användare.

## Kontraktsbrott

Vid kontraktsbrott enligt detta avtal får kommunen omedelbart stänga av utföraren från åtkomst till kommunens system och häva avtalet. Detsamma gäller om extern utförare inte vidtar de säkerhetsrutiner som krävs vad gäller behandling av personuppgifter.

Vid kontraktsförseelse får Huddinge kommun varna och förelägga extern utförare att åtgärda bristen.

## Avtalets upphörande

Detta tilläggsavtal upphör i samband med avslutande av uppdrag enligt tjänsteavtal med beteckning 2018-082 om inte annat har avtalats.

När detta tilläggskontrakt upphör ska extern utförare återlämna alla dokument och andra informationsbärare med hemlig, intern med begränsad spridning och intern information som då är i extern utförarens besittning. Utlånad utrustning ska återlämnas utan oskäligt uppehåll vid avtalets upphörande.

## Skadestånd

Kontraktsbrott medför skadeståndsansvar för direkt och indirekt skada. Skadeståndets storlek bedöms i enlighet med skadeståndslagens bestämmelser.

## Tvist

Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal ska avgöras enligt tjänsteavtalet.



## **Avtalets giltighet/underskrifter**

Detta tilläggsavtal har samma avtalstid och förlängningsmöjligheter som huvudavtalet. Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, där vardera parten får varsitt efter underskrift. Avtalet blir bindande när båda parter har undertecknat avtalet.

### *För kommunen*

### *För utföraren*

Ort och datum Huddinge den	Ort och datum Huddinge den
Namn	Namn
Namnförtydligande	Namnförtydligande
Befattning Biträdande socialdirektör	Befattning

## **Bilaga**

Åtkomst och tekniska förutsättningar



## Bilaga

### Åtkomst och tekniska förutsättningar

#### Behörighet till applikationsportal och verksamhetssystem

Behörig chef ansvarar för att anställd som behöver tillgång till Huddinge kommuns applikationsportal samt verksamhetssystem undertecknar en *Kontoförbindelse*. För att få rätt behörighet i verksamhetssystem kompletteras kontoförbindelsen av med blanketten *Ansökan om behörighet*, där behörig chef anger vad användaren behöver för att fullgöra åtaganden. De båda blanketterna skickas sedan till SOF IT-support, Huddinge kommun, 141 85 Huddinge eller lämnas i receptionen på Gymnasietorget 1, plan 5.

När blanketterna *Kontoförbindelse* och *Ansökan om behörighet* har behandlats kallas användaren till en utbildning hos socialförvaltningen. I samband med utbildningen får användaren sitt användarnamn och lösenord.

Förändringar av användares behörighet som till exempel förändrade arbetsuppgifter som innebär att användaren behöver ytterligare behörighet eller annan behörighet, beställs av behörig chef genom att fylla i blanketten *Ansökan om behörighet* och skicka till SOF IT-support enligt anvisning ovan.

Vid förändringar i användares behörighet som innebär att användaren inte alls ska ha tillgång till applikationsportal och verksamhetssystem så ska konto avslutas. Avslut av konto beställs av behörig chef hos den externa utföraren genom att skicka ifyllt blankett *Avslut av konto* till SOF IT-support, Huddinge kommun, 141 85 Huddinge eller lämnas i receptionen på Gymnasietorget 1, plan 5.

#### Rekommendationer avseende teknisk utrustning

För åtkomst till Huddinge kommuns verksamhetssystem lämnas följande rekommendationer för bästa funktionalitet.

#### Operativsystem

Huddinge kommun stödjer idag Windows operativsystem

- Windows XP
- Windows Vista
- Windows 7.

Andra operativsystem kan fungera men är inte testade.

#### Webbläsare

Rekommenderade webbläsare med stöd för Java.

- Internet Explorer 7 eller senare.



## **Administrativa program**

Huddinge kommun stödjer idag Microsoft Office.

- Office 2003
- Office 2010

## **Övrigt**

- Applikationsportalen fungerar inte att använda från läsplattor, exempelvis iPad och liknande.
- Datorn bör inte vara äldre än tre år.
- Datorns internminne rekommenderas vara 2 GB eller mer.
- Huddinge Kommun rekommenderar att internetuppkoppling har en kapacitet på minst 2 Mbit/s. Uppkopplingen kan vara trådlös eller via sladd. Sker uppkopplingen via 3G finns det en risk för att tjänsten upplevs långsam då signalstyrkan ofta varierar.

## **Kontaktuppgifter support**

IT-support SOF hanterar inkomna ärenden måndag – onsdag kl. 08.00 – 17.00, torsdag kl 08.00 – 18.00 och fredag kl 08.00 – 15.00.

Skicka e-post till [it-support.saf@huddinge.se](mailto:it-support.saf@huddinge.se)

Kontakt via telefon 08-535 378 99.