

Riktlinjer

Styrdokument

Riktlinjer för Ramuppdrag It 2025

Antaget av: Kommunstyrelsen

Datum: 2025-01-08

Gäller från och med: 2025-01-01

Ansvar uppföljning/uppdatering: Sektorchef service

Gäller till och med: 2025



ULRICEHAMNS
KOMMUN



TRANEMO
KOMMUN

Våra styrdokument

[Normerande]

Vision - Överordnad, anger riktning för övriga dokument

Policy - Vår hållning, övergripande

Riktlinjer - Rekommenderade sätt att agera

Regler - Absoluta gränser och ska-krav

[Aktiverande]

Strategi - Avgörande vägval och strategiområden

Program - Avgörande vägval och programområden

Plan - Uppdrag, tidsram och ansvar

Innehåll

Förändringar från tidigare ramuppdrag.....	4
Bakgrund.....	4
Inledning.....	4
Ändringar i ramuppdrag och utvecklingsärenden.....	5
System, tjänster och arbetssätt	5
Avrop av enheter.....	5
Beskrivning av applikationer (verksamhetsystem)	6
Molntjänster och Software as a service (SaaS)	6
System för ärenderegistrering It.....	6
Driftmeddelanden	7
Incidentrapportering.....	7
Arbetssätt.....	7
Datakommunikation och fastigheter	7
It och relation med fastighetsägare	7
Installationer i fastighet	7
Reservkraft, kyla och brandskydd	8
Fakturering	8
Avslut och utköp av utrustning.....	9
Bilaga 1	10

Bilagor

Bilaga 1: Krav och funktionsbeskrivning för it-support och it-stöd
(i detta dokument)

Bilaga 2: Prislista för It:s tjänster 2025
(separat dokument)

Förändringar från tidigare ramuppdrag

Vissa redaktionella ändringar har utförts för att höja språk och tydlighet i dokumentet. I "Bilaga 1" har it-supportens öppettider harmoniserats med kommunernas öppettider i växel/reception. Vilket innebär att it-supporten stänger 16:00 istället för 16:30 på helgfri måndag till torsdag. Utifrån resultatet av behovsanalysen bedöms inte verksamheten påverkas nämnvärt.

I "Bilaga 1" har tjänsten lärardator strukits då It från och med 2025 tar över supporten av samtliga administrativa datorer. Därmed finns det inte längre någon skillnad mellan supporten av lärardator och datorarbetsplats. Texten kring ansvarsfördelning mellan verksamhet och It är förtydligad vad gäller datorarbetsplats och elevenhet.

I "Bilaga 1" har beredskapsfunktionen förändrats. Beredskapsnumret är nu tillgängligt även under it-supportens öppettider för hantering av kritiska ärenden.

Bakgrund

Tranemo kommun och Ulricehamns kommun har sedan 2010 samverkat kring It. Inledningsvis skedde samverkan i form av nämndssamverkan där kommunstyrelsen i respektive kommun varje år beslutat om riktlinjer för ramuppdrag It som ett uppdrag till it-nämnden. Från och med 2023 övergick samverkan till avtalssamverkan och enligt punkt 3 i samverkansavtalet ska It:s verksamheter utföras i enlighet med det ramuppdrag som respektive ansvarig nämnd beslutar om för varje verksamhetsår.

Punkt 4 i samverkansavtalet förklarar detta ramuppdrag: "Samverkansavtal utgör de övergripande ramarna för it-samverkan. Årligen bereds ett ramuppdrag som mer i detalj beskriver verksamhet It:s uppdrag för det kommande året. Beslut om ramuppdraget med tillhörande prislista fattas i respektive nämnd på årets första möte. Ramuppdraget reglerar exempelvis öppettider, mål utifrån handläggningstider samt utbud av it-relaterade tjänster. Ambitionen är att kommunerna ska ge så lika uppdrag till It som möjligt. Ramuppdraget arbetas fram av it-styrgrupp genom it-forum utveckling, it-forum drift samt i dialog med verksamheter och verksamhet It."

Inledning

It ansvarar för att tillsammans med verksamheterna och med upphandling sköta de avtalsområden som ligger inom ramuppdraget. Till dessa områden räknas i första hand det som It själva är systemägare för det vill säga teknisk it-infrastruktur (se nästa stycke) inklusive fast och mobil telefoni. It är tillsammans med verksamheterna ansvariga för att avropsbara avtal finns för produktförsörjning inom området för exempelvis skrivare, kopiatorer, datorarbetsplatser, skoldatorer, mobila enheter som smartphones och surfplattor.

It:s kompetenser krävs även i de upphandlingar som verksamheterna genomför. Här ska It medverka vid behov. It-enhetens resurser skall stödja de utvecklingsuppdrag som prioriteras. It-enheten ska vara ett stöd för verksamheterna i det vardagliga arbetet där It nyttjas som resurs för att nå verksamheternas mål.

Till teknisk It-infrastruktur räknas nätverk (aktiv utrustning inklusive reservkraft (UPS)), mjukvara och kommunikation till internet, plattform för fjärråtkomst/distansarbete,

telefonväxel inklusive hänvisningssystem, e-postsystem, Microsoft 365, katalogtjänst, struktur för lagring (av filer) samt system för säkerhetskopiering och serverrum med UPS. It räknas som systemägare och förvaltare av teknisk it-infrastruktur. I arbetet ingår att jobba proaktivt med informations säkerhet.

Ändringar i ramuppdrag och utvecklingsärenden

Större ändringar i detta ramuppdrag sker en gång per år eller vid akuta behov (lagändring). Förslag på ändringar förs genom processen för beställar-it det vill säga bereds av it-forum utveckling och lyfts vidare till it-styrgrupp, för att slutligen föras vidare för politisk behandling i respektive kommunstyrelse. Sedan förs uppdrag och tjänstekatalog upp för beslut i respektive kommunstyrelse.

Utveckling av våra it-miljöer sker löpande och kontinuerligt av så väl It som av verksamheterna. Alla förändringar av it-miljön som inte ryms inom detta ramuppdrag ska beredas som utvecklingsärenden. Mindre utvecklingsärenden hanteras inom ramen för it-strategens mandat medan större förändringar prioriteras av it--styrgruppen.

När nya/förändrade tjänster är införda och leverans från It sker, fördelas kostnader enligt gemensam kostnadsmodell. Saknas definition av ny tjänst tas beskrivning fram till ramuppdraget och tjänstefieringsgruppen prissätter tjänsten. Ramuppdraget och prislistan uppdateras med beskrivning av tjänsten till kommande år.

Utvärdering av ny teknik, så kallade pilotprojekt ska även de passera it-forum utveckling som ett utvecklingsärende. Detta gäller både för It och för övriga verksamheter.

Utvärdering av ny smartphone eller exempelvis ny version av kontorsstöd ingår som en del av uppdraget att tillhandahålla en befintlig funktion/it-tjänst/produkt. Detta gäller så länge utvärderingen kan göras via avrop inom upphandlade avtal.

System, tjänster och arbetssätt

It ansvarar för att tillsammans med verksamheterna och med upphandling sköta de avtalsområden som ligger inom ramuppdraget. På så sätt kan rätt system och tjänster tillhandahållas för It och verksamheterna för att nå sina mål. I huvudsak ansvarar It för att utforma arbetssätt och rutiner för de system och tjänster som ligger inom It:s ansvarsområden medan verksamheterna själva ansvar för att utforma arbetssätt och rutiner för de system och tjänster som ägs och förvaltas av verksamheterna. För gemensamma plattformar ska It och verksamheterna samarbeta i utformandet av arbetssätt och rutiner.

Avrop av enheter

Kommunerna eftersträvar ett definierat utbud av datorer, smartphones och surfplattor. Detta utbud förvaltas av I utifrån arbetet i it-forum drift. Den ram som finns för detta arbete är de upphandlade avtal till vilka kommunerna är avropsberättigade. Vid val av utrustning ska utrustning med en längre livstid prioriteras framför utrustning med kortare kalkylerad livslängd (tillverkarens standardgaranti). Detta för att uppnå en balans mellan konsekvens

för miljö och konsekvens för ekonomi. Vidare ska arbetet kring produktförsörjning vara i balans med krav på god ekonomisk hushållning.

Datorarbetsplats (stationär/bärbar), skrivare/kopiatorer, skärmar ska väljas utifrån krav på en teknisk livslängd av minst fyra år. Denna typ av utrustning hyrs ut till verksamheterna. Hyran består av kostnaden för utrustningen och supporten av den. It meddelar i prislistan vad som gäller. Elevdatorer har en separat hantering avseende teknisk livslängd som överenskommes med lärandet inom respektive kommun.

Alla inköp av utrustning och teknik som ska kopplas in på eller kommunicera med kommunernas it-tekniska plattform ska skötas av It eller ske med It:s kännedom.

Beskrivning av applikationer (verksamhetssystem)

De verksamhetssystem som på något sätt tar del av kommunernas it-tekniska plattform är med och delar på de gemensamma it-kostnaderna. Det har blivit vanligare att systemleverantörerna endast erbjuder molntjänster men fortfarande finns behovet med kopplingar mot den it-tekniska plattformen för exempelvis inloggning, integrationer mot användarregister, integrationer mot andra system och så vidare.

It ska vara involverade i arbetet med att införa nya verksamhetssystem för att säkerställa att implementering och drift fungerar på ett tillfredsställande och säkert sätt. Även vid förändringar i befintliga system ska It vara involverade/informerade i arbetet.

It:s ansvar med verksamhetssystemen är kopplade till den tekniska systemförvaltningen. Verksamheten ansvarar för den verksamhetsbaserade systemförvaltningen. Ansvaret fördelas i samråd mellan verksamheten och It.

Verksamhetssystemen prissätts baserat på följande kostnadskategorier:

- Server
- Databas
- Kommunikation
- Backup
- Support (personal)
- Supportverktyg

Kostnaderna fördelas årligen efter beslutad kostnadsmodell som tagits fram tillsammans av kommunerna.

Molntjänster och Software as a service (SaaS)

Vid övergång till molntjänst/SaaS är det viktigt att It och verksamheten samråder. Det är viktigt att både säkerhetsmässiga (knutna till kommunens förmåga), verksamhetsmässiga, it-tekniska och de juridiska aspekterna ses över innan en förändring genomförs. Detta görs genom informationsklassning i KLASSA och säkerhetsanalys. Ekonomisk kostnadsanalys skall genomföras då ett system kan medföra kostnader internt även då systemet är installerat externt hos leverantör. Om systemet på något sätt tar del av den it-tekniska plattformen ska systemet fortfarande vara med i ovan beskrivna kostnadsmodell.

System för ärenderegistrering It

Det ärendehanteringssystem som It använder i supporten ska kunna användas av övriga verksamheter om så önskas. Detta kräver givetvis överenskommelser med It utifrån resurs/kostnad. It är systemägare för detta system.

Driftmeddelanden

It ska använda kommunernas respektive intranät (eller den plats som kommunerna anvisar) som plats för sin information gällande driftinformation, tjänster, avtal och priser.

Incidentrapportering

It ska självständigt rapportera it-incident på det sätt som kommunerna anvisar. De kommunala verksamheterna rapporterar incidenter för sin verksamhet.

Arbetsätt

It är uppdelade i fyra team, användarstöd, verksamhetsstöd, infrastruktur och administration.

Användarstöd består av en första linjens support med supportspecialister och It-koordinator. Första linjens support är den generella supporten med bred kunskap som hanterar all inkommande förfrågan om support från verksamheterna. Till användarstöd hör även en andra linjens support med it-tekniker. Här hamnar ärenden som kräver djupare support, exempelvis har behov av längre handläggningstid eller besök på plats.

Verksamhetsstöd består av it-tekniker, e-samordnare och verksamhetsutvecklare. Här finns en tredje linjens support för ärenden som kräver mer specifik expertis när det gäller stöd till användare och felsökning av verksamhetssystem och gemensamma plattformar.

Infrastruktur består av it-tekniker och it-säkerhetsansvarig. Här finns tredje linjens support för ärenden som kräver mer specifik expertis när det gäller stöd till användare och felsökning av infrastruktur och gemensamma plattformar.

Verksamhetsstöd och infrastruktur arbetar med underhåll och utveckling av verksamhetssystem, infrastruktur, verktyg och gemensamma plattformar. Infrastruktur hanterar även frågor kring it-säkerhet och informationssäkerhet.

Administration består av verksamhetschef, enhetschef, it-strateg och it-controller. Teamet arbetar med verksamhetsövergripande strategiska och operativa frågor samt styrning/ledning och ekonomi.

Datakommunikation och fastigheter

För att it-stöd ska fungera krävs att It har fast nätverksanslutning till varje verksamhetsadress. Fiber fram till verksamhetsadress och nät i byggnad (data + el) bekostas av respektive kommun i samband med etablering. Underhåll av fiber och nät i byggnad bekostas av respektive kommun.

It och relation med fastighetsägare

För att få en smidighet i arbetet krävs en god dialog mellan It och respektive fastighetsägare vid förändringar. It ska kallas till projektmöten av fastighetsägaren när så behövs.

Installationer i fastighet

It talar om vad för skåp, stativ eller liknande som är lämpligt. It ska varken montera eller anvisa var fast installation ska ske i byggnad. Detta ansvarar fastighetsägaren för. It monterar

aktiv utrustning i de av fastighetsägaren monterade skåp/stativ. Beskrivningar och krav beskrivs i dokumentet it-teknisk plattform.

Reservkraft, kyla och brandskydd

Det finns inga krav på lokal reservkraft utifrån it-stöd på någon verksamhetsadress. Undantaget ledningsplatser för kommunernas krishantering. Knutpunkter i kommunnät och driftplatser måste prioriteras avseende reservkraft. Detta för att delar av kommunnät inte ska slås ut vid kortare lokalt strömavbrott i knutpunkt. Fyra timmars driftreserv är tillfyllest för knutpunkt. För driftplats krävs även reservkraft matad med diesel som ständigt är beredd att utan manuell betjäning gå in och ta över spänningsmatningen till driftplats.

Kylanläggning tillhandahålls av fastighetsägaren. It ska godkänna utformningen av denna. Brandskydd tillhandahålls av fastighetsägaren. It ska godkänna utformningen av detta.

Dessa installationer ska uppfylla de krav som för närvarande ställs av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap eller motsvarande krav som blivit gängse praxis.

Fakturering

It fakturerar it-stöd, fast telefoni, applikation och MS365-licenser varje tertiäl till Tranemo kommun och interndebiterar verksamheterna i Ulricehamns kommun månatligen. It fakturerar central kostnad en gång per år. Övriga tillkommande tjänster och tillbehör faktureras löpande.

De debiteringsunderlag som levereras med it-fakturor innehåller uppgifter om nuvarande innehav för respektive kostnadsbärare.

Fakturering sker ner på enhetsnivå utifrån överenskommelse med respektive kommun. Kommunernas verksamheter är ansvariga för att uppdatera inventarieregistret vid personalomsättning eller flytt.

It är ansvariga för att se till att levererad och aktiv utrustning debiteras. Inaktiv utrustning avförs utan dröjsmål.

Utrangerad utrustning ägs av It och hämtas av It eller upphandlad leverantör. Smartphone och surfplatta returneras till It för miljöåtervinning.

När kund under pågående hyresperiod önskar säga upp utrustning i förtid försöker It fördela om utrustningen till annan kund, dock ligger kostnaden kvar på den nuvarande kostnadsbäraren till dess att omfördelning av utrustning skett.

Vid stöld, eller annan försäkringsskada, ska eventuell polisanmälan göras av kund. Dialog sker sedan med It utifrån hur skadan kan regleras.

En uppsagd applikation debiteras inte från och med kommande år. Uppsägning ska ske senast 30 april året före för att inte debiteras. En ny applikation debiteras från och med kommande år.

Avslut och utköp av utrustning

It-relaterad utrustning säljs inte direkt till kommunens anställda eller politiker. Elever har möjlighet att köpa den dator som hen haft som personlig utrustning under utbildningen.

Faktura eller kvitto ska ställas ut från kommunen till köparen som bevis för att inventariet övergått i privat ägo. Detta då kommunernas logotyp finns på utrustningen.

Kommunens övriga datorer går vidare till begagnatmarknaden via upphandlat avtal. På så sätt blir kommunen försörjare av begagnatmarknaden dit anställda och politiker kan vända sig för privata inköp.

Bilaga 1

Krav och funktionsbeskrivning för it-support och it-stöd

It-support

It-supporten har öppet helgfria dagar måndag till fredag 7.30–16.00.

Supportärenden ska i första hand lösas av användarstödet. Om inte går ärendet vidare till verksamhetsstöd och infrastruktur.

Målsättningen är att 50 % av ärendena ska lösas av användarstödet. Detta ska följas upp tertialsvis.

Handläggningstider för felanmälan gällande ”intefunktion” ska om möjligt hålla sig inom en (1) arbetsdag. It ska sträva efter att lösa problem så fort som möjligt.

Med ”intefunktion” menas att något enligt listan nedan inte fungerar:

- Datorarbetsplats, enheten skall starta och du ska kunna logga in.
- Behörighet till rätt information utifrån din roll som elev, anställd, förtroendevald, konsult eller liknande
- Skriva ut, gäller nätverksskrivare
- Spara information på anvisade lagringsplatser, personlig mapp eller gemensam utifrån tillhörighet i grupp (exempelvis P och G)
- Kunna få återställt information från anvisade lagringsplatser, personlig mapp eller gemensam utifrån tillhörighet i grupp (exempelvis P och G)
- Skydd av information genom uppdaterat klientskydd och spamskydd
- Uppdaterat filter för blockering av webbplatser med pornografiskt och annat olämpligt innehåll
- Trådlöst nätverk
- Fast telefon och hänvisningssystem
- E-post med kalenderfunktion
- Office programmen skall gå att starta
- Mobil åtkomst på distans
- Distribution av programvaror, att plattformen för att installera program fungerar

Vid pågående ärende kan kund kontakta tilldelad tekniker direkt.

Slumpenkät ska skickas ut till 25 % av alla avslutade ärenden för att följa upp:

- *Anser du att It löste ditt ärende/problem tillfredsställande?*
- *Hur upplevde du it-personalens bemötande i samband med ditt ärende?*

Svaren följs upp internt på It.

Support av datorarbetsplats

It-supportens ansvar för en datorarbetsplats innebär att se till att enheten fungerar som den ska. Det inkluderar att hjälpa till med att ansluta till nätverk, wifi, skrivare och andra enheter. Det innebär också att installera och uppdatera program, lösa tekniska problem, se till att enheten är skyddad mot virus och skadlig programvara, hantera inställningar och konfigurera enheten för att användaren ska kunna utföra sitt arbete.

It:s åtagande kan summeras till:

- Teknisk konfiguration, support och anslutning

- Hantera användarnas konton och e-post
- Programhantering
- It-säkerhet

Notera att It-enheten inte ansvarar för användarsupporten av **projektorer, smartboards och aktivitetsskärmar**. It ansvarar för anslutning av dessa enheter till nätverket.

När det gäller support av verksamhetsspecifika system hanteras detta av respektive verksamhet. Exempelvis hantera behörigheter till systemet och att ge support och lösa problem som uppstår inne i system. Där It är systemägare ger It verksamhetssupport likt våra andra verksamheter. Detta gäller bland annat för gemensamma plattformar så som e-tjänsteplattform, integrationsplattform, automationsplattform och guideplattform.

Verksamhetens åtagande kan summeras till:

- Hantering av systembehörigheter
- Användarstöd
- Felsökning i verksamhetssystem

Support av elevenheter

It-supportens ansvar för en elevenhet innebär att se till att enheten kan ansluta till nätverk, wifi och andra enheter och att enheten har ett it-tekniskt skydd i nätverket.

It:s åtagande kan summeras till:

- Teknisk support för anslutning till nätverket
- Hantera användarnas konton och e-post
- It-säkerhet

När det gäller användarsupport av elever hanteras detta av verksamheten. Exempelvis hantera behörigheter till system och att ge support och lösa problem som uppstår inne i systemet. Har eleven tekniskt problem ska verksamheten påbörja felsökningen och vid behov kontakta It för stöd.

Verksamhet lärandets åtagande:

- Ge användarstöd till elever
- Hantera installation av programvara och andra applikationer som behövs för undervisningen
- Utföra ominstallationer av operativsystem och programvara
- Ansvara för att rapportera och felanmäla hårdvaruproblem
- Hantera och supportera utskriftslösningar för elever
- Påbörja felsökningen och vid behov kontakta It för stöd

Övriga funktioner/tjänster

It-beredskap

Beredskapsnumret är tillgängligt dygnet runt, även när it-supporten är öppen. Gäller allvarliga problem som påverkar driften av verksamheten samt problem som inte kan vänta till it-supportens öppettider. Ärenden inkomna utanför it-supportens öppettider faktureras verksamheten. Minsta debiterbara tid är en halvtimme.

Grundläggande tillgänglighetskrav till funktioner

Det ska eftersträvas en teknisk tillgänglighet till it-funktioner till 99,1% av tiden på ett år. Det skapar utrymme för ett primärt servicefönster om fyra timmar och ett sekundärt servicefönster om tre timmar per månad. Primära servicefönstret infaller tredje tisdagen varje månad kl. 18.00–22.00, sekundära servicefönstret infaller nästkommande tisdag kl. 18.00-21.00. Sekundära servicefönstret ska endast användas vid behov för att utföra åtgärder som inte kunnat utföras under primära servicefönstret. It skall eftersträva att så långt som möjligt utföra allt arbete under primära fönstret.

Avbrott/incidenter ska följas upp tertialsvis.

Användarkonto för ej anställd

Användarkonto till personal/person som inte är anställd i kommunen beställs via e-tjänst på intranätet. Får ansökas av chef eller annan utpekad person.

Upplägg av funktionsadress

Funktion inom en verksamhet/enhet, som ur ett medborgarperspektiv har behov av en direkt e-postadress. Funktionsadresser beställs via e-tjänst på intranätet.

Tillgång till programvara utanför standardutbudet

It-supporten skall vara behjälplig med att installera arbetsrelaterade program som saknas i Software Center/Företagsportalen.

Datorarbetsplats

Debiteras via hyra. Förnyas automatiskt med ny hårdvara efter 48 månader. Modellutbud med priser ligger på intranätet. Nybeställning sker via e-tjänst på intranätet.

Elevdator

Debiteras via hyra. Modellutbud med priser ligger på intranätet. Beställs via supporten.

Korttidshyra bärbar dator

Ett antal bärbara datorer, att hyra på korttid, finns i respektive kommun på It:s kontor. Minsta debitering är en vecka. Beställs via e-tjänst på intranätet. Prislista finns tillgänglig på intranätet.

Fysisk flytt av datorutrustning på plats

Görs i första hand i verksamheten. Beställs det av It via supporten debiteras verksamheten per timme. Prislista finns tillgänglig på intranätet.

Mobiltelefon och surfplatta

Vid leverans av nya mobiler och surfplattor kommer enheterna vara managerade (styrda/hanterade) via ett tekniskt verktyg (MDM). Detta gör det möjligt för It att sätta upp konfiguration för åtkomst av nätverk och e-post. Denna typ av support ingår i enhetens serviceavgift. Övrig support av applikationer och handhavande ansvarar respektive verksamhet för. Behövs ytterligare support beställs detta från It och debiteras per timma.

Mobiltelefoner debiteras vid inköp och löpande med serviceavgift. Modellutbud med priser ligger på intranätet. Beställs via e-tjänst på intranätet.

Surfplattor debiteras via hyra. Modellutbud med priser ligger på intranätet. Beställs via e-tjänst på intranätet.

Skrivare

Debiteras via hyra. Modellutbud med priser ligger på intranätet. Beställs via e-tjänst på intranätet. Till nätverksskrivare rekommenderas att koppla tjänsten "follow me print" vilken möjliggör utskrift till alla skrivare med denna funktion i hela kommunen.

Smarta skärmar

Smarta skärmar i form av aktivitetsskärmar, bokningsskärmar och andra typer av skärmar som kopplas upp på nätverket debiteras enligt fastställd prislista på intranätet.

Skärmarna köps in av verksamheten och hyrs inte från It. Produkterna ingår i dagsläget inte i It:s standardiserade produktutbud.

Accesspunkt – trådlöst nätverk

Debiteras via hyra. Beställs via supporten. Debiteras beställande/nyttjande verksamhet. Den beställande verksamheten bekostar installation av accesspunkter.

Tillbehör

Debiteras som löpande inköp. Exempelvis väskor, fodral, skal, hörlurar mm. Beställs via e-tjänst på intranätet.

Övervakningskameror

Lösningar för övervakningskameror ska integreras i befintlig infrastruktur. Kameror ansluts till nätverket, information lagras hos It och åtkomst till lagrad information sker via den anställdes dator. Debitering sker enligt fastställd prislista som ligger på intranätet.

Fakturering stulna enheter

Enheter som tappar sin funktionalitet eller blir stulna under hyresperioden kommer omgående faktureras kvarvarande hyreskostnad. Ersättande enhet debiteras som vanligt.