

Överenskommelse om IT-service verksamhet (SLA)



2007-09-06

www.hj.se/helpdesk

Innehållsförteckning

Syfte och parter	s. 3
IT-service tjänster	s. 4
Service tid	s. 5
Servicefönster	s. 6
Ärendetyper och åtgärdstider	s. 6
Nättjänst WAN	s. 7
Nättjänst LAN	s. 8
Servertjänst Netware/eDirectory	s. 9
Servertjänst Utskrift	s. 10
Servertjänst Mail	s. 11
Servertjänst Systemdrift	s. 12-13
Applikationstjänst	s. 14-15
Support.....	s. 16-17
Arbetsplatstjänst	s. 18-20
Videokonferens F-lan	s. 21
Telefoni	s. 22
Systemutveckling	s. 23
Konsulttjänst	s. 24

Syfte och parter

IT-strategin för Högskolan i Jönköping slår fast att IT-verksamheten vid högskolan ska inriktas mot att ge högskolans kärnverksamhet ett effektivt IT-stöd med en balans mellan användarvänlighet, användarfrihet, säkerhet samt drifts- och kostnadseffektivitet.

Tydlighet i vad som ska utföras, när det ska utföras och hur lång tid en uppgift får ta att utföra gagnar alla inblandade parter. Med en tydlighet kring vilken service och servicenivå som ska tillhandahållas skapas möjligheter att mäta utförarorganisationens prestationer och effektivitet.

Ledningen får därmed en möjlighet att balansera funktionalitet och servicegrad mot ekonomiska överväganden. Utförarorganisation kan anpassa organisation, bemanning, kompetens och verksamhet till den service som ska erbjudas. Genom att kommunicera den service och de servicenivåer som fastställts skapas en relevant nivå på användarnas förväntan.

Överenskommelsen om IT-service verksamhet (SLA) har upprättats i enlighet med IT-strategins målsättning att etablera överenskommelser/avtal om service och servicenivåer samt att införas mätetal och uppföljning av levererad service.

Överenskommelsen är fastställd av HS styrelse och förvaltas av IT-nämnden. I överenskommelsen är IT-service vid HS leverantör medan bolagen HHJ, HLK, HS, IHH och JTH fungerar som beställare och mottagare av den service som tillhandahålls.

Inom respektive bolag utförs bolagsspecifik IT-verksamhet och den hanteras inte här då denna överenskommelse hanterar den verksamhet som sker vid IT-service.

IT-service tjänster

Överenskommelsen innehåller en beskrivning av de tjänster IT-service ska leverera och servicenivåer för dessa. För varje tjänst beskrivs innehåll, arbets- och ansvarsfördelning mellan IT-service och bolagen samt åtgärdsstider och tillgänglighetsmått.

IT-service verksamhet har delats in i följande tjänster

- Nätjänst WAN
- Nätjänst LAN
- Servertjänst Netware/eDirectory
- Servertjänst Utskrift
- Servertjänst Mail
- Servertjänst Systemdrift
- Applikationstjänst
- Support
- Arbetsplatstjänst
- Videokonferens F-lan
- Telefoni
- Systemutveckling
- Konsulttjänst

Detta dokument utgör ett sammandrag av innehållet i överenskommelsen. För det exakta innehållet hänvisas till det fullständiga dokumentet som finns t ex hos din IT-samordnare.

Servicetid

Servicetid är den tid IT-service ska tillhandahålla service och utgörs av kontorstid vilket normalt omfattar helgfri måndag till fredag mellan kl 08.00 och 17.00.

Utöver servicetiden tillhandahåller IT-service

- utökad öppettid i helpdesk måndag till fredag kl 07.30-08.00.
- utökad support måndag till fredag kl 07.30-08.00 vid fel i uppkoppling och nyttjande av dator mot A/V-utrustning i samband med föreläsning eller motsvarande.
- jourverksamhet måndag till torsdag kl 17.00-20.00 inom tjänsten Videokonferens F-lan.
- extra punktinsats vid helger som överstiger två lediga dagar för att kontrollera, och om möjligt åtgärda, eventuella driftstörningar i för verksamheten kritiska IT-funktioner.

Servicetiden reduceras vissa dagar med hänsyn till arbetstidsförkortning och säsonganpassning.

Servicefönster

Högskolans ordinarie servicefönster för åtgärder inom IT-området är på fredagar mellan kl 17.00 och 18.00 samt den andra söndagen i månaden mellan kl 08.00 och 15.00. Under denna tid äger IT-service rätt att utföra underhållsarbete på IT-komponenter.

Utöver det ordinarie servicefönstret kan överenskommelser träffas mellan IT-service och bolagen om extra servicefönster.

Ärendetyper och åtgärdstider

IT-service ärenden indelas i tre kategorier enligt nedanstående

- Problem:** Återställa funktionalitet samt hantering av inkomna frågor. Problemärende kan anmälas av samtliga vid högskolan. Åtgärdstider avser tid då IT-service svarar för ärendet men inte tid då ärendet hanteras av bolaget själva eller av tredje part.
Exempel på åtgärdstider redovisas per tjänst på de följande sidorna.
- Uppdrag:** Förändring genom att utöka, förändra, flytta eller avveckla funktionalitet. Uppdrag beställs av bolagens IT-samordnare.
Åtgärdstid är om inte annat överenskoms mellan bolagen och IT-service 10 arbetsdagar.
- Projekt:** Förändring av sådan omfattning att den inte kan hanteras inom ordinarie drift. Projekt beställs av bolagens IT-samordnare.
Åtgärdstid är enligt den mellan bolagen och IT-service överenskomna projektplanen.

Nättjänst Wan

Innehåll

Åtkomst till Internet samt kommunikation till och från högskolans nätverk.

Ansvar

IT-service ansvar

- » tillhandahålla Wan via SUNET för högskolans verksamhet
- » tillhandahålla Wan via annan leverantör för extern verksamhet vid högskolan
- » felanmäla och följa upp driftstörningar och prestandaproblem
- » följa Wan-leverantörens regelverk
- » tekniskt åtgärda anmälningar om missbruk

Bolagens ansvar

- » följa Wan-leverantörens regelverk
- » svara för ev användarhantering vid anmälningar om missbruk
- » JTH svarar för sitt eget labbnäts anslutning mot SUNET

Servicenivå för IT-service

- inom 1 arbetstimma felanmäla driftstopp eller allvarlig driftstörning till Wan-leverantör

Nättjänst Lan

Innehåll

Trådbundet och trådlöst nätverk inom HJ:s campus som ger möjlighet att via anslutna noder kommunicera lokalt med överenskomna resurser på nätverket.

Ansvar

IT-service ansvar

- » tillhandahålla trådbundet och trådlöst nätverk inom campus
- » tillhandahålla hård- och mjukvara för aktiv nätutrustning
- » tillhandahålla patchkablar
- » tillhandahålla och administrera DNS, DHCP, VMPS samt VPN
- » drift, förvaltning, felrättning, underhåll, service och teknisk support
- » övervakning och åtgärder med anledning av säkerhetsbrister
- » Lan-utrustning i central och befintliga lokala datorhallar
- » till Höfab felanmäla störningar i nätets fastighetsrelaterade delar
- » medverka i projektering och hos Höfab beställa nyetablering eller förändring av Lan

Bolagen ansvar

- » lokaler och annan utrustning än Lan-utrustning i lokala datorhallar
- » medverka i projektering och hos IT-service beställa nyetablering eller förändring av Lan
- » JTH svarar för LAN i sitt eget labbnät

Servicenivå för IT-service

- inom 4 arbetstimmar åtgärda driftstopp eller allvarlig driftstörning som berör stort antal slutanvändare och inom 9 arbetstimmar då begränsat antal användare berörs.
- inom 5 arbetsdagar åtgärda problem som innebär att Lan kan nyttjas men med lägre prestanda eller stabilitet än normalt
- tillgänglighet under servicetid ska för Lan exkl trådlöst nät vara minst 99,8% och för Lan inkl trådlöst nät minst 99,5%

Servertjänst Netware/eDirectory

Innehåll

Katalogtjänsten eDirectory och nätoperativet Novell med dess funktioner för fildelning och datalagring ger möjlighet att via ett konto lagra och dela data i ett personligt eller gemensamt lagringsutrymme där det tas backup på lagrad data.

Ansvar

IT-service ansvar

- » katalogtjänsten eDirectory och nätoperativet Novell samt servrar för denna tjänst
- » tillhandahålla radiustjänst för autentisering
- » tillhandahålla hård- och mjukvara för tjänsten
- » drift, förvaltning, felrättning, underhåll, service och teknisk support
- » backup på lagrad data
- » övervakning och åtgärder med anledning av säkerhetsbrister
- » tillhandahålla support för lösenordsadministration

Bolagens ansvar

- » tillhandahålla personligt konto och funktionskonto
- » användaradministration, kontorestriktioner och hantering av ansvarsförbindelser
- » att servertjänsten används för avsett ändamål

Servicenivå för IT-service

- inom 4 arbetstimmar åtgärda driftstopp eller allvarlig driftstörning som berör stort antal slutanvändare och inom 9 arbetstimmar då begränsat antal användare berörs.
- inom 5 arbetsdagar åtgärda problem som innebär att tjänsten kan nyttjas men med lägre prestanda eller stabilitet än normalt
- tillgänglighet under servicetid ska för tjänsten vara minst 99,5%

Servertjänst Utskrift

Innehåll

Utskriftssystem, utskriftsräknare och printserverar ger möjlighet att via nätanslutna skrivare kunna skriva ut sina dokument samtidigt som antalet utskrifter hanteras via ett utskriftskonto.

Ansvar

IT-service ansvar

- » utskriftssystemet iPrint, utskriftsräknaren PCOUNTER samt printserverar för denna tjänst
- » tillhandahålla hård- och mjukvara för tjänsten
- » administrera skrivares objekt, drivrutiner och inställningar
- » drift, förvaltning, felrättning, underhåll, service och teknisk support
- » övervakning och åtgärder med anledning av säkerhetsbrister
- » tillhandahålla support för utskriftshantering

Bolagens ansvar

- » uppgifter om grundinställningar för skrivare
- » uppgifter om skrivare kopplade till pc via policies
- » försäljning av utskrifter till studenter

Servicenivå för IT-service

- inom 4 arbetstimmar åtgärda driftstopp eller allvarlig driftstörning som berör stort antal slutanvändare och inom 9 arbetstimmar då begränsat antal användare berörs.
- inom 5 arbetsdagar åtgärda problem som innebär att tjänsten kan nyttjas men med lägre prestanda eller stabilitet än normalt
- tillgänglighet under servicetid ska för tjänsten vara minst 99,5%

Servertjänst Mail

Innehåll

Mailsystemet Groupwise ger möjlighet att kommunicera via e-post, tillgång till adressbok och digital kalenderfunktion samt möjlighet att via Groupwise Mobile Server (GMS) synkronisera mobila utrustningar.

Ansvar

IT-service ansvar

- » mailsystemet Groupwise inkl GMS samt servrar för denna tjänst
- » tillhandahålla åtkomst via groupwise klient och via webbklient
- » tillhandahålla hård- och mjukvara för tjänsten
- » drift, förvaltning, felrättning, underhåll, service och teknisk support
- » backup på lagrad data
- » övervakning och åtgärder med anledning av säkerhetsbrister
- » tillhandahålla support med lösenordsadministration

Bolagens ansvar

- » tillhandahålla personligt konto och funktionskonto
- » användaradministration och kontorestriktioner
- » distributionslistor och möjlighet till massutskick
- » att servertjänsten används för avsett ändamål

Servicenivå för IT-service

- inom 4 arbetstimmar åtgärda driftstopp eller allvarlig driftstörning som berör stort antal slutanvändare och inom 9 arbetstimmar då begränsat antal användare berörs.
- inom 5 arbetsdagar åtgärda problem som innebär att tjänsten kan nyttjas men med lägre prestanda eller stabilitet än normalt
- tillgänglighet under servicetid ska för tjänsten vara minst 99,5%

Servertjänst Systemdrift

Innehåll

Kvalificerad systemdrift av beslutade databaser och applikationer i en servermiljö med god prestanda och hög tillgänglighet.

Ansvar - Databasadministration

IT-service ansvar

- » databashanterarna MS SQL, Oracle DB och MySQL samt servrar definierade för denna tjänst
- » tillhandahålla hård- och mjukvara för tjänsten
- » drift, förvaltning, felrättning, underhåll, service och teknisk support
- » backup på lagrad data
- » övervakning och åtgärder med anledning av säkerhetsbrister

Bolagens ansvar

- » leda en gemensam databasgrupp för databasadministration

Ansvar - Applikationsdrift

IT-service ansvar

- » tillhandahålla systemförvaltningsmodell och vara systemägare för den
- » tillsammans med bolagen via IT-nämnden utse applikationer och rollinnehavare för systemförvaltning
- » utföra arbetsuppgifter enligt systemförvaltningsmodellen
- » tillhandahålla hårdvara, operativsystem och virusskydd för tjänsten
- » drift, förvaltning, felrättning, underhåll, service och teknisk support
- » backup på lagrad data
- » övervakning och åtgärder med anledning av säkerhetsbrister

Bolagens ansvar

- » tillsammans med IT-service via IT-nämnden utse applikationer och rollinnehavare för systemförvaltning
- » utföra arbetsuppgifter enligt systemförvaltningsmodellen
- » tillhandahålla mjukvara för aktuell applikation

Servertjänst Systemdrift (fortsättning)

Klassificering av system

De system där IT-service är involverat i driftverksamheten har indelats i tre grupper.

Grupp A: Agresso, HJ:s officiella webbplatser (Content-M), Neverlost, PingPong

Grupp B: Aleph, Bibliotekets proxy, HHJs listning, HHJs utbildningsdatabas, HLKs valwebb, HLKs kursplanedatabas, Ladok på Webb, OnGuard, Projektwebb, HLKs schema-TV, JTHs schema-TV, IHHs schema-TV, SPSS-MR, UserImport

Grupp C: System som inte definierats ovan

Lämplig servicenivå kan variera med tiden. Systemägare och IT-samordnare kan överenskomma med IT-chef om tillfälligt ändrad servicenivå.

Servicenivå för IT-service

- inom 9 arbetsstimmar åtgärda driftstopp eller allvarlig driftstörning och inom 5 arbetsdagar åtgärda då tjänsten kan nyttjas men med lägre prestanda eller stabilitet än normalt för system enligt grupp A.
- inom 2 arbetsdagar åtgärda driftstopp eller allvarlig driftstörning och inom 10 arbetsdagar åtgärda då tjänsten kan nyttjas men med lägre prestanda eller stabilitet än normalt för system enligt grupp B.
- inom 5 arbetsdagar åtgärda driftstopp eller allvarlig driftstörning och inom 30 arbetsdagar åtgärda då tjänsten kan nyttjas men med lägre prestanda eller stabilitet än normalt för system enligt grupp C.
- tillgänglighet under servicetid ska för definierade databasservrar vara minst 99,5%.
- tillgänglighet under servicetid ska för system enligt grupp A vara minst 99% och för system enligt grupp B minst 98,5%.

Applikationstjänst

Innehåll

Gemensamt programvarupaket och tillgång till paketerade tilläggsapplikationer via automatiserad distribution.

Ansvar - programpaket

IT-service ansvar

- » tillsammans med bolagen utarbeta konfiguration och innehåll
- » fastställa programpaketets utformning
- » tillverka programpaket
- » tillsammans med bolagen planera tester och installation
- » tillsammans med bolagen genomföra tester
- » genomföra installation
- » på uppdrag tillverka bolagsspecifika tilläggspaket

Bolagens ansvar

- » verksamhetens krav/önskemål på funktionalitet och programvara
- » tillsammans med IT-service utarbeta konfiguration och innehåll
- » tillsammans med IT-service planera tester och installation
- » tillsammans med IT-service genomföra tester
- » innehåll och underlag för ev bolagsspecifika tilläggspaket

Ansvar - tilläggsapplikationer (NAL)

IT-service ansvar

- » tillhandahålla verktyg för paketering och distribution
- » paketera och distribuera applikationer enligt gjorda beställningar
- » diskussion med bolagen om alternatriva lösningar då applikation ej kan paketeras/distribueras

Applikationstjänst (fortsättning)

Bolagens ansvar

- » bedöma verksamhetsbehov av nya applikationer
- » utse kontaktperson för resp. applikation
- » beställa paketering/distribution av applikation hos IT-service
- » tillhandahålla media, licenser, manualer och supportkanal
- » besluta om vilka användare som ska få tillgång till applikationen
- » tester av applikationens funktionalitet under tillverkningen
- » leveransgodkänna paketering och distribution

Servicenivå för IT-service

- inom 2 arbetsdagar åtgärda allvarligt fel i NAL-program som berör stort antal slutanvändare
- inom 5 arbetsdagar åtgärda allvarligt fel i NAL-program som berör begränsat antal slutanvändare
- inom 30 arbetsdagar åtgärda mindre allvarliga fel i NAL-program

Support

Innehåll

Kanal för frågor och felanmälan samt problemlösning av ärenden som är av frekvent karaktär eller som kan lösas med en kortare resursinsats utan att besök hos användaren krävs.

Ansvar

IT-service ansvar

- » tillhandahålla helpdesk för besök och telefonsamtal under överenskomna tider (se servicetid)
- » tillhandahålla webbaserad kanal för frågor och felanmälan
- » ta emot och logga samtliga ärenden
- » notera vidtagna åtgärder och följa/bevaka ärende fram till avslut
- » genomföra problemlösning av ärenden som kan lösas med en kortare resursinsats utan att besök hos användaren krävs
- » support på överenskomna applikationer
- » eskalera ärenden som inte löses inom supportfunktionen
- » tillhandahålla ”frågor och svar” på frekventa ärende via webb
- » ta fram manualer och lathundar inom relevanta områden

Bolagens ansvar

- » supportkanal till IT-samordnare för ärenden som inte IT-service hanterar
- » vid felanmälan lämna så fullständig felbeskrivning som möjligt samt aktivt medverka i felsökning och felavhjälpning
- » förse IT-service med uppgifter för applikationssupport

Support (fortsättning)

Applikationssupport

Support på applikationer och tjänster lämnas enligt fyra olika nivåer.

1) Mer kunskap än normalanvändarens behov

Applikationer: Windows XP, iFolder, GroupWise, Word, Internet Explorer, Adobe reader, PDF995, Ws-FTP, Novellklient, iPrint, och Symantec Client Security.

2) Kunskap motsvarande en normalanvändares behov

Applikationer: Excel, PowerPoint, Firefox, WordFinder, Mediaspelare och CD/DVD-bränningsystem enligt HJ:s programpaket.

3) Support i form av framtagna svar på definierade vanliga frågor. Applikationer som bolagen skriftligt lämnat uppgift till IT-service med svar på frågor.

4) Support i form av hänvisning till kontaktperson för applikationen.

Applikationer som bolagen skriftligt lämnat uppgift till IT-service om vem som är kontaktperson för applikationen.

Servicenivå för IT-service

- minst 75 % av samtliga ärenden avseende frågor, problem och försäljning ska lösas inom supportfunktionen.

Arbetsplatstjänst

Innehåll

Arbetsplatsutrustning i form av datorer, kringutrustning, skrivare och mjukvara. Tjänsten omfattar hårdvara ägd av HJ och enligt HJ:s standard, mjukvara ägd eller fri att disponera av HJ ingående i HJ:s programpaket, distribuerad via NAL, installerad enligt beställning från IT-samordnare och operativsystem eller applikation för MAC installerad av IT-service. Tjänsten omfattar vidare uppkoppling och nyttjande av dator mot A/V-utrustning samt uppkoppling och synkning av vissa modeller av HJ-ägd mobil utrustning mot GMS.

Ansvar

IT-service ansvar

- » felsökning, felrättning, underhåll, service och teknisk support på i tjänsten ingående hårdvara
- » felsökning och teknisk support på i tjänsten ingående mjukvara
- » support med uppkoppling/nyttjande av dator mot A/V-utrustning
- » synkningssupport på HJ-ägd mobil utrustning för utvalda modeller
- » enligt uppdrag utföra installationer, uppgraderingar, flyttar och förändringar av hård- och mjukvara inom tjänsten
- » tillhandahålla basutformad låne-pc vid fel på dator
- » att tillhandahålla programvara och svara för licenser för definierade HJ-gemensamma applikationer
- » tillhandahålla toner till skrivare
- » övervakning av nätanslutna skrivare
- » vidta åtgärder vid säkerhetsbrister som identifierats i tjänsten

Bolagens ansvar

- » tillhandahålla hårdvara och förbrukningsmaterial (exkl toner)
- » anskaffning av utrustning samordnas och följer HJ:s standard
- » programvara och licenser för icke HJ-gemensamma applikationer samt abonnemang och avgifter för synkning av HJ-ägd mobil utrustning

Arbetsplatstjänst (fortsättning)

- » support på kopiatorer/multiskrivare som inte följer HJ:s standard
- » beställa installationer, uppgraderingar, flyttar och förändringar av hård- och mjukvara inom tjänsten
- » att informera om att data inte får lagras enbart lokalt på datorer (användaren svarar själv för data som ligger lagrad lokalt på datorn)
- » avveckling och ev försäljning av övertalig arbetsplatsutrustning

Bas, mellan och anpassad dator

Högskolans datorer indelas i bas, mellan och anpassade datorer enligt bolagens bedömning.

Basdator är en dator som kan ominstalleras på distans utan användarens medgivande. Normalt har användare med basdator user-behörighet. Mellandator är samma som en basdator men med skillnaden att ominstallation alltid föregås av en överenskommelse om när den ska ske. Anpassad dator är en dator som inte uppfyller kraven för att vara en basdator. Ominstallationer av dessa datorer genomförs efter lokal överenskommelse. Nya applikationer eller uppgraderingar kan dock distribueras automatiskt i vissa fall med omstart som följd. Normalt har användare av dessa datorer administratörsbehörighet.

Avgränsningar

- !! IT-service ansvarar inte för data som lagrats lokalt på dator eller på externt lagringsmedia.**
- !! Om användaren själv installerar programvaror eller utrustning sker detta på användarens eget ansvar och om problem uppstår återställs datorn till basdator.**
- !! Utkörning av papper till skrivare utförs av Vaktmästeriet vid HS.**
- !! Support utförs inte på A/V-utrustning utöver hjälp med uppkoppling/nyttjande av dator mot A/V-utrustning.**
- !! Synkningssupport ges endast för HJ-ägd mobil utrustning av utvalda modeller**
- !! JTH svarar för arbetsplatsutrustning i eget labbnät**

Arbetsplatstjänst (fortsättning)

!! Support utförs inte på privata datorer och privat kommunikation

!! Arbete utförs inte i personals privata bostad

!! Support utförs inte på andra mailklienter än Groupwise

Servicenivå för IT-service

- inom 1 arbetstimma åtgärda fel i uppkoppling och nyttjande av dator mot A/V-utrustning i samband med föreläsning eller motsvarande
- inom 9 arbetstimmar åtgärda allvarligt fel på
 - nätskrivare i sal eller på avdelning (skrivare kan ej nyttjas)
 - lokal skrivare för funktion (skrivare kan ej nyttjas)
 - bas eller mellandator
- inom 5 arbetsdagar åtgärda mindre allvarligt fel på
 - nätskrivare i sal eller på avdelning
 - lokal skrivare för funktion
 - bas eller mellandator samt åtgärda allvarligt fel på anpassad dator (låne-pc med basutformning tillhandahålls inom 9 arbetstimmar i mån av tillgång)
- inom 10 arbetsdagar åtgärda
 - mindre allvarligt fel på anpassad dator
 - fel på personliga skrivare
 - fel på kringutrustning till pc
 - fel på PDA
 - fel på klient vid synkronisering med GMS

Videokonferens F-lan

Innehåll

Support och jourverksamhet för videokonferensbrygga, streamingserver och Wan-förbindelser mot lärcentra för distansutbildning och virtuella möten. Tjänsten utförs för högskolan på uppdrag av **JTH**.

Ansvar

IT-service ansvar

- » drift, felrättning, underhåll och service
- » teknisk support mot användare vid nyttjande av tjänsten
- » jourverksamhet på överenskomna tider (se servicetid)
- » att enligt uppdrag utföra installationer och uppgraderingar av hård- och mjukvara inom tjänsten
- » felanmäla och följa driftstörningar och prestandaproblem i Wan
- » backup på lagrad data (ej streamingmaterial)
- » övervakning och åtgärder med anledning av säkerhetsbrister

Bolagens (JTH) ansvar

- » information/kontakter med interna användare och externa kunder
- » bokning och administration av videokonferenser
- » informera IT-service om planerade videokonferenser
- » administrera streamingmaterial
- » leda en gemensam brygggrupp för tjänsten

Servicenivå för IT-service

- inom 1 arbetstimma felanmäla driftstopp eller allvarlig driftstörning i kommunikation till Wan-leverantör.
- inom 1 arbetstimma åtgärda fel i uppkoppling av tjänsten vid föreläsning eller motsvarande.

Telefoni

Innehåll

Tillgång till fast telefoni i form av telefoni, trafikavtal, växel och call-centertjänster samt möjlighet till mobil telefoni i enlighet med tecknade leverantörsavtal.

Ansvar

IT-service ansvar

- » svara för avtal och avtalsfrågor samt företräda HJ mot leverantören
- » felanmäla och följa upp allvarliga eller övergripande driftstörningar eller prestandaproblem kring tjänsten
- » fördelning till bolag av HJ:s nummerserie
- » övergripande information till bolagens telefoniansvariga
- » tillhandahålla system för information om användare till callcenter
- » bevaka och utvärdera tjänster kring befintlig telefonlösning
- » bevaka utvecklingen inom IP-telefoni

Bolagens ansvar

- » fördelning av telefonnummer till användare
- » administrera och beställa förändringar av telefoni för användare såsom nyanmälan, förändring och avveckling
- » felanmäla och följa upp problem och störningar för enskilda användare
- » information om organisation och verksamhet till callcenter
- » anskaffning av personlig utrustning för telefoni
- » information till bolagets användare om nyttjande av telefoni
- » service och support på faxar

Servicenivå för IT-service

- gentemot leverantören i enlighet med tecknat avtal.

Systemutveckling

Innehåll

Möjlighet till egenutveckling och förvaltning av egenutvecklade system definierade som HJ-gemensamma.

Ansvar

IT-service ansvar

- » utföra systemutveckling i enlighet med gjorda beställningar
- » utföra systemutveckling enligt högskolans systemutvecklingsmodell Styrman
- » att på uppdrag utföra rättning, anpassning, förändring och sanering för de system där IT-service utsetts som utvecklingsresurs i enlighet med högskolans systemförvaltningsmodell Rodret

Bolagens ansvar

- » vid behov inkomma med beställningar på utvecklingsuppdrag
- » leda och bedriva systemutveckling enligt högskolans systemutvecklingsmodell Styrman
- » utveckla arbetsprocesser och kompetens hos systemets användare
- » bedriva systemförvaltning genom versionshantering enligt högskolans systemförvaltningsmodell Rodret

Servicenivå för IT-service

- enligt överenskommelser och tidplaner som utvecklas i samband med projektarbetet.

Konsulttjänst

Innehåll

Möjlighet till beställning av uppdrag och tjänster som inte ingår i de ordinarie tjänsterna.

Ansvar

IT-service ansvar

- » tillhandahålla resurser och utföra uppdrag i enlighet med de beställningar som inkommit och överenskommit

Bolagens ansvar

- » inkomma med beställningar
- » planera och leda de uppdrag som beställts
- » svara för de ev kostnader som uppstår till följd av uppdraget

Servicenivå för IT-service

- i enlighet med vad som överenskoms vid uppdragets fastställande.