

IT-service

Tjänstekatalog och servicenivåer

2018-03-01



Syfte

En tydlighet i vad som ska utföras, när det ska utföras och hur lång tid en uppgift får ta att utföra gynnar alla inblandade parter. Med en tydlighet kring vilken service och servicenivå som ska tillhandahållas skapas möjligheter att mäta IT-service prestationer och effektivitet. Ledningen får därmed en möjlighet att balansera funktionalitet och servicegrad mot ekonomiska överväganden. Genom att kommunicera den service och de servicenivåer som fastställts skapas en relevant nivå på användarnas förväntan.

Syftet med IT-service tjänstekatalog är att utgöra en samlad beskrivning av vilka tjänster IT-service tillhandahåller samt innehåll, ansvarsfördelning och servicenivåer för dessa tjänster.

Förvaltning

IT-service tjänstekatalog ska vara ett levande dokument som löpande följs upp och revideras med IT-beredningen som remissinstans och beredande organ. Tjänstekatalogen fastställs av Högskoleservice VD. Vid behov lyfts frågor till högskolans ledningsgrupp.

Generella åtaganden

IT-service tjänster baseras på ett antal generella åtaganden från såväl IT-service som från kund och bygger på samverkan och samförstånds-lösningar för högskolans bästa.

Kapacitet och volym

Kapacitet och volym i infrastrukturens nätverk, servrar, lagring, licenser och datorer är begränsat och dimensionerat för att hantera ett normal-läge vid högskolan. Större förändringar hanteras i ordinarie budgetprocess.

Öppettid

Öppettid är den tid IT-service ska tillhandahålla service och utgörs av kontorstid vilket normalt omfattar helgfri måndag till fredag mellan kl. 07.30 och 16.00. Öppettiden reduceras vissa dagar med hänsyn till arbetstidsförkortning och säsongsanpassning.

Servicefönster

IT-service servicefönster för underhållsarbete inom IT-området är

- fredagar mellan kl. 17.00 och 18.00 för löpande underhåll
- tredje söndagen i månaden mellan kl. 08.00 och 17.00 för större underhållsarbete. Under dessa tider råder begränsad tillgänglighet till högskolans nätverk och system.

Åtgärdstider

IT-service åtgärdstider delas upp och mäts i områdena problem, uppdrag och projekt. Med problem avses att återställa funktionalitet. Med uppdrag avses förändring genom att införa, utöka, förändra, flytta eller avveckla funktionalitet. Projekt utgörs av uppdrag som är av sådan omfattning att de inte kan hanteras inom ordinarie drift.

Åtgärdstider och uppfyllnadsgrad beräknas under kontorstid mellan kl. 08.00 och 16.00 via IT-service ärendehanteringssystem.

Tillgänglighet

Åtkomst till tjänster och system mäts månadsvis via IT-service övervakningssystem. Utfallet beräknas och är målsatt för kontorstid mellan kl. 08.00 och 16.00 men tillgängligheten redovisas även för hela dygnet.

Kundnöjdhet

Kundnöjdhet mäts och redovisas månadsvis i enlighet med den mätning som sker via IT-service ärendehanteringssystem.

Tjänster

IT-service verksamhet utgörs av följande tjänster.

Akuttjänst.....	5
Användarkonto.....	6
Campusnät - infrastruktur.....	7
Campusnät - fast nät.....	8
Campusnät - trådlöst nät.....	9
Datalagring.....	10
Datalagring NAS.....	11
Dator -personal.....	12
Dator - student.....	13
Dator - funktion.....	15
Dator - programvara.....	16-17
Drift - infrastruktur.....	18
Drift - system A.....	19
Drift - system B.....	20
Drift - system C.....	22
Drift - system Externt.....	23
Drift - system Temporär funktionsserver.....	24
Handledning - IT-verktyg.....	25
Helpdesk.....	26
IT-introduktion - studenter.....	27
IT-utbildning.....	28
Konsult.....	29
Modell - systemförvaltning.....	30
Modell - sårbarhetsanalys.....	31
Office365.....	32
Resursadministration.....	34
Surfplatta.....	35
Systemutveckling.....	36
Telefoni.....	37
Utskrift.....	38
VDI.....	39

Akuttjänst

Syfte: att akut rädda en undervisningssituation

vilket innebär

prioriterad support i undervisningssituationer genom att

- åtgärda problem med presentationsdator och A/V-utrustning, inloggning med högskolans användarkonto, uppkoppling mot internet, lokalt nätverk, A/V-utrustning och högskolans e-mötestjänster samt andra problem som kan åtgärdas med enkel problemlösning
- kategorisera och kvalificera problem som inte kunnat åtgärdas för vidare hantering inom IT-service
- tillhandahålla reserv- eller lånedator

med åtgärds tid på högst

- en timma



Användarkonto

Syfte: att via användarkonto få åtkomst till högskolans system och resurser

vilket innebär

tilldelning och administration av användarkonto enligt högskolans och den akademiska ID-federationen SWAMIDs regler och anvisningar

- omfattande kontotyperna
 - *personal* med hemkatalog, gemensamma lagringsytor, Office365, utskrift, trådlöst eduroam, e-mötestjänst och Bibliotekets databaser
 - *student* med hemkatalog, Office365, utskrift, trådlöst eduroam, begränsad e-mötestjänst och Bibliotekets databaser
 - *funktion* med ett urval av funktioner såsom hemkatalog, Office365, utskrift och trådlöst campusnät
 - *gäst* med tidsbegränsad tillgång till hemkatalog, gemensamma lagringsytor, Office365, utskrift, trådlöst eduroam och e-mötestjänst
 - *besök* med hemkatalog, utskrift och trådlöst campusnät
 - *maskin/system* enligt specifika systemkrav
- självservicefunktion för hantering av lösenord och JU-kort
- funktion för personal att själva skapa besökskonton
- möjlighet för andra system att importera användaruppgifter och autentisera mot användarkontot
- hantering av säkerhetsincidenter kopplade till användarkonto

med åtgärds tid på högst

- fyra timmar vid säkerhetsproblem
- fem dagar för att skapa, förändra eller avveckla användarkonto

Campusnät - infrastruktur

Syfte: att åt högskolan tillhandahålla lokalt nätverk och internetanslutning

vilket innebär

att tillhandahålla, och i samband med lokalförändringar anpassa, den grundläggande infrastruktur, de funktioner och de tjänster som krävs för ett fungerande nätverk med internetanslutning såsom

- fast internetförbindelse via SUNET
- primär och sekundär datorhall
- lokalt nätverk och aktiv nätutrustning
- konfigurera och administrera utrustning, redundans och säkerhet
- administration av högskolans nätverksadresser
- VPN-uppkoppling för personal och studenter
- ta emot, utreda och tekniskt åtgärda abuseanmälningar
- delta i projekteringsarbete vid nyetablering , ombyggnad eller större förändring av högskolans lokaler och IT-nätverk

med åtgärds tid på högst

- en timma för felanmälan av internetförbindelse till SUNET
- fyra timmar vid allvarlig störning för stort antal användare
- åtta timmar vid allvarlig störning för begränsat antal användare
- fem dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt

samt tillgänglighet på minst

- 99,8 % under servicetid

Campusnät - fast nät

Syfte: att ge åtkomst till lokala nätverksresurser och internet via trådbundet (fast) nätverk

vilket innebär

nätverksadministration i form av

- att tillhandahålla trådbundet (fast) nätverk i högskolans lokaler
- uppkoppling av datauttag i högskolans lokaler
- registrering och administration av högskolans datorutrustning
- inloggningsportal för användare med privat datorutrustning
- loggfunktion

med åtgärds tid på högst

- fyra timmar vid allvarlig störning för stort antal användare
- åtta timmar vid allvarlig störning för begränsat antal användare
- fem dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt
- tio dagar för utökning, förändring, flytt eller avveckling

samt tillgänglighet på minst

- 99,8 % under servicetid

Campusnät - trådlöst nät

Syfte: att ge åtkomst till lokala nätverksresurser och internet via trådlöst nätverk

vilket innebär

nätverksadministration i form av

- att tillhandahålla trådlöst nätverk över hela campusområdet
- att tillhandahålla eduroam som krypterat trådlöst nätverk
- att tekniskt utforma eduroam så att inloggning och användning är möjlig på andra lärosäten och platser anslutna till eduroam
- att tillhandahålla trådlöst nätverk (JU-Visitor) för besökare och användare vars användarkonto inte är anslutet till eduroam
- att tillhandahålla trådlöst nätverk för maskinell utrustning (IOT)
- loggfunktion

med åtgärds tid på högst

- fyra timmar vid allvarlig störning för stort antal användare
- åtta timmar vid allvarlig störning för begränsat antal användare
- fem dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt
- tio dagar för utökning, förändring, flytt eller avveckling

samt tillgänglighet på minst

- 99,8 % under servicetid



Datalagring

Syfte: att förse högskolans användare med lagringsytor för lagring av egen och gemensam data

vilket innebär

anvisningar om rekommenderad lagring och lagringsytor i form av

- rekommenderad lagring för personal är och tillhandahålls genom
 - *egen data*; OneDrive for Business (molntjänst)
 - *egen känslig data*; Hemkatalog/Personal JU files (lagring vid JU)
 - *gemensam data*; Office365 Groups/Teams (molntjänst) samt Common JU files Public (lagring vid JU)
 - *gemensam känslig data*; Common JU files Restricted (lagring vid JU)
- rekommenderad lagring för studenter är och tillhandahålls genom
 - *egen data*; OneDrive for Business (molntjänst)
 - *gemensam data*; Office365 Groups/Teams (molntjänst)
- att lagring på rekommenderade lagringsytor sker krypterat
- att tillämpa anvisningar och genomföra riskanalyser i enlighet med vad Datainspektionen anger för rekommenderad lagringsytor
- att för data lagrad vid JU tillhandahålla daglig backup för återläsning upp till två månader och kvartalsbackup för återläsning upp till ett år samt att för data lagrad i Microsofts molntjänster tillhandahålla versionshantering samt via Microsoft begränsad och kortfristig återläsning av konto (max 14 dagar)

med åtgärdstid för lagring vid JU på högst

- fyra timmar vid allvarlig störning för stort antal användare
- åtta timmar vid allvarlig störning för begränsat antal användare
- fem dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt

samt tillgänglighet för lagring vid JU på minst

- 99,5 % under servicetid

Datalagring NAS (Network Attached Storage)

Syfte: att förse högskolans användare med lagringsytor för stora volymer och långtidslagring av data

vilket innebär

NAS-lagring som kostnadseffektivt alternativ med lägre prestanda, lägre driftsäkerhet, kortare backuptid och lägre servicenivå än vid datalagring i SAN

- att tillhandahålla teknisk infrastruktur, närbarhet, autentisering och övervakning för NAS-lagring
- att NAS-lagring sker krypterat och lokalt vid JU
- att tillhandahålla korttidsbackup i högst 60 dagar

med åtgärds tid på högst

- tio dagar vid driftstopp eller allvarlig störning
- trettio dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt
- tio dagar för beställning, förändrad åtkomst eller rättighet

samt tillgänglighet på minst

- 99,0 % under servicetid



Dator - personal

Syfte: att förse högskolans personal med datorer och kringutrustning

vilket innebär

livscykelhantering av personaldatorer från leverans till avveckling samt tillgång till lånedator

- leverans och funktionskontroll av ny dator och kringutrustning
- koppling mot nätverk och resurser såsom hemkatalog, skrivare mm
- förmedla felavhjälpning till leverantör vid garantiärende
- stöd och support enligt vald servicenivå (se Dator - programvara)
- tillhandahålla lånedator med adekvat programpaket vid felavhjälpning, underhållsarbete eller tillfällig extrainsats i verksamheten
- lagrhålla ett begränsat urval standardiserad kringutrustning till försäljning
- inhämta, fabriksåterställa och lagra dator som ska avvecklas

med åtgärds tid på högst

- åtta timmar vid allvarligt fel på Bas- eller Mellandator
- åtta timmar för lånedator som ersättning vid felavhjälpning
- fem dagar vid allvarligt fel på Anpassad dator eller mindre allvarligt fel på Bas- eller Mellandator
- tio dagar vid mindre allvarligt fel på Anpassad dator
- fem dagar för leverans och installation av lagerförda datortillbehör
- tio dagar för leverans och installation av standarddator till personal
- trettio dagar för leverans och installation av icke standarddator och icke lagerförd datortillbehör till personal

Dator - student

Syfte: att förse högskolans studenter med datorer och kringutrustning vid undervisnings- och studieplatser i datasalar och grupprum

vilket innebär

livscykelhantering av studentdatorer från leverans till avveckling

- leverans och funktionskontroll av ny dator och kringutrustning
- koppling mot nätverk och resurser såsom hemkatalog, skrivare mm
- förmedla felavhjälpning till leverantör vid garantiärende
- stöd och support enligt vald servicenivå (se Dator - programvara)
- förmedla uppdrag att montera burar och låsanordningar till underleverantör
- hantera låsning, fiberlarm och nyckelförvaring för datorer i datasalar och grupprum
- genomgång av datasalarnas datorer och kringutrustning minst en gång per år
- inhämta, fabriksåterställa och lagra dator som ska avvecklas

med åtgärds tid på högst

- åtta timmar vid allvarligt fel
- fem dagar vid mindre allvarligt fel
- trettio dagar för leverans och installation av mindre antal (max 20) datorer och datortillbehör enligt standard
- enligt överenskommelse för leverans och installation av större antal (över 20) datorer och datortillbehör samt för icke standarddator och icke lagerförda datortillbehör



Dator - funktion

Syfte: att förse högskolan med datorer och kringutrustning för särskilda funktioner och ändamål

vilket innebär

livscykelhantering av funktionsdatorer från leverans till avveckling

- leverans och funktionskontroll av ny dator och kringutrustning
- specifik konfiguration för funktionerna
 - *informations- och schema-TV*
 - *kiosk dator* (funktionsbegränsad publik dator utan inloggningskrav)
 - *lärardator* (fast ansluten och kopplad mot A/V-utrustning i undervisningssal eller konferensrum)
 - *sök dator på Biblioteket*
 - *lån dator för digital tentamen*
 - *lån dator för flexibel datorsal*
 - *tentamens dator* (för studenter med särskilda behov)
- förmedla uppdrag att montera burar och låsanordningar till underleverantör
- hantera låsning, fiberlarm och nyckelförvaring för funktionsdatorer
- förmedla felavhjälpning till leverantör vid garantiärende
- tillhandahålla felavhjälpning och support
- inhämta, fabriksåterställa och lagra dator som ska avvecklas

med åtgärds tid på högst

- åtta timmar för lån dator som ersättning för lärardator vid felavhjälpning
- fem dagar vid allvarligt fel
- tio dagar vid mindre allvarligt fel
- tio dagar för leverans och installation av standard dator och
- trettio dagar för leverans och installation av icke standard dator och icke lagerförda datortillbehör

Dator - programvara

Syfte: att förse högskolans datorer med programvara

vilket innebär

programvara i form av standardinstallation och enskilda applikationer

- utformning, förslag, framtagning, test och installation av en för högskolan gemensam uppsättning och konfiguration av program-varor under benämningen JU:s standardinstallation
- att på uppdrag tillhandahålla gruppvis hantering av datorer som förses med särskild samling av programvara
- att säkerställa att Microsofts större uppdateringar installeras på JU-ägda datorer
- att tillhandahålla licensservrar för applikationer
- att målgruppsanpassat paketera och ge tillgång till enskilda programvaror genom att användaren själv kan installera dessa via Software Center
- att ge tillgång till specifik programvara som inte tillhandahålls via Software Center genom lokal installation i datorn
- att standardinstallation för Mac tas fram varje år
- i händelse av att problem uppstår på grund av att användaren själv installerat programvara återställs dator till JU:s standardinstallation
- att support inte ges på privata datorer eller privat programvara
- tillhandahålla vissa licenser och programvara som får användas på privat dator i enlighet med tecknade licensavtal

med en indelning i servicenivåer i form av

Basdator: En JU-ägd stationär pc enligt tjänsten ”Dator - student” med hårdvara enligt JU:s standard och mjukvara enligt JU:s standardinstallation. Primär felavhjälpning är ominstallation som kan ske på distans och utan användarens medgivande.

Mellandator: En JU-ägd stationär eller bärbar pc enligt tjänsterna ”Dator - personal eller student” med hårdvara enligt JU:s standard och mjukvara enligt JU:s standardinstallation. Primär felavhjälpning är ominstallation som kan ske på distans efter överenskommelse om tidpunkt med användaren eller kundens representant.

Anpassad dator: En JU-ägd stationär eller bärbar pc eller en Mac enligt tjänsterna ”Dator - personal, student eller funktion” med hårdvara enligt JU:s standard och mjukvara enligt JU:s standardinstallation samt eventuell kompletterande programvara. Primär felavhjälpning är att åtgärda fel i befintlig installation och sekundärt ominstallation efter överenskommelse med användaren eller kundens representant.

med åtgärds tid på högst

- en dag för allvarligt fel som berör stort antal användare
- fem dagar för allvarligt fel som berör litet antal användare
- trettio dagar för paketering och publicering av programvara via Software Center. Ny eller ändrad programvara distribueras en gång per månad under terminstid.



Drift - infrastruktur

Syfte: att åt högskolan tillhandahålla en gemensam teknisk plattform för infrastruktur och infrastrukturtjänster

vilket innebär

att tillhandahålla en teknisk plattform bestående av

- teknisk infrastruktur för serverdrift i form av fysiska och virtuella servrar, lokal lagring på fysiska servrar, lagringsnätverk för SAN, centraliserad lagring i SAN och NAS, Office365, korttidsbackup på disk, långtidsbackup på band, övervaknings- och managementsystem
- redundans över två datorhallar avseende virtuella servrar och centraliserad lagring
- gemensamma infrastrukturella drifttjänster i form av katalogtjänsten Active Directory, klienthanteringsverktyget SCCM för PC, klienthanteringsverktyget FileWave för Mac, fjärrstyrning av klient via TeamViewer, fillagring på hemkataloger och gemensamma lagringsytor, databaser för infrastrukturtjänster, antivirus för servrar och klienter, licensservrar, övervaknings- och managementsystem och licensservrar för infrastruktur och applikationer
- planera, utforma och dimensionera infrastruktur efter verksamhetens behov av tjänster, utrymme och kapacitet

med åtgärdstid på högst

- fyra timmar vid allvarlig störning för stort antal användare
- åtta timmar vid allvarlig störning för begränsat antal användare
- fem dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt

samt tillgänglighet på minst

- 99,5 % under servicetid

Drift - system A

Syfte: att ge åtkomst till högskolans högst prioriterade verksamhetssystem

vilket innebär

server och systemdrift i form av

- att säkerställa en förvaltningsorganisation och aktiv förvaltning enligt högskolans systemförvaltningsmodell
- driftansvarig för systemet med utpekad person som ersättare
- system- och driftdokumentation
- omfattande övervakning av systemets tjänster och funktioner
- hög tillgänglighet och felavhjälpning med hög prioritet
- kvalificerad och professionell systemdrift i nära samarbete med systemansvarig avseende en anpassad driftmiljö med servrar, databaser, lagring, övervakning och backup, dimensionering av infrastruktur, kapacitet och prestanda, backup- och återläsning, övervakning av tjänster och funktioner samt redovisning av tillgänglighet
- högskolans system klassificeras av högskolans IT-beredning och system klassificerade som A-system visas i en systemförteckning på helpdeskwebben
- systemdrift är för vissa system helt eller delvis utkontrakterad till extern leverantör vilket begränsar IT-service möjlighet att agera

med åtgärdstid på högst

- åtta timmar vid allvarlig störning

- fem dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt

samt tillgänglighet på minst

- 99,2 % under servicetid

Drift - system B

Syfte: att ge åtkomst till högskolans prioriterade verksamhetssystem

vilket innebär

server och systemdrift i form av

- att säkerställa en förvaltningsorganisation och aktiv förvaltning enligt högskolans systemförvaltningsmodell
- driftansvarig för systemet
- driftdokumentation för systemet
- normal övervakning av systemets tjänster och funktioner
- tillgänglighet och felavhjälpning med normal prioritet
- kvalificerad och professionell systemdrift i nära samarbete med systemansvarig avseende en anpassad driftmiljö med servrar, databaser, lagring, övervakning och backup, dimensionering av infrastruktur, kapacitet och prestanda, backup- och återläsning, övervakning av tjänster och funktioner samt redovisning av tillgänglighet
- högskolans system klassificeras av högskolans IT-beredning och system klassificerade som B-system visas i en systemförteckning på helpdeskwebben
- systemdrift är för vissa system helt eller delvis utkontrakterad till extern leverantör vilket begränsar IT-service möjlighet att agera

med åtgärds tid på högst

- två dagar vid allvarlig störning
- tio dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt

samt tillgänglighet på minst

- 98,0 % under servicetid



Drift - system C

Syfte: att ge åtkomst till högskolans övriga identifierade verksamhets-system

vilket innebär

server och systemdrift i form av

- säkerställa att det finns en utsedd kontaktperson/systemkunnig med verksamhetsansvar för systemet
- driftpersonal för systemet
- begränsad driftdokumentation för systemet
- begränsad övervakning av systemets tjänster
- tillgänglighet och felavhjälpning med normal prioritet
- kvalificerad och professionell systemdrift i samarbete med kontaktperson/systemkunnig avseende en anpassad driftmiljö med servrar, databaser, lagring, övervakning och backup, dimensionering av infrastruktur, kapacitet och prestanda, backup- och återläsning samt övervakning
- högskolans system klassificeras av högskolans IT-beredning och system klassificerade som C-system visas i en systemförteckning på helpdeskwebben
- systemdrift är för vissa system helt eller delvis utkontrakterad till extern leverantör vilket begränsar IT-service möjlighet att agera

med åtgärds tid på högst

- fem dagar vid allvarlig störning

- tio dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt

Drift - system Externt

Syfte: att ge åtkomst till högskolans externa verksamhetssystem

vilket innebär

driftadministration i form av

- säkerställa att det finns en utsedd kontaktperson/systemkunnig med verksamhetsansvar för systemet
- tillhandahålla avtal där IT-service är avtalspart
- tillhandahålla teknisk kontaktperson gentemot leverantör där så krävs
- tillhandahålla inloggningstjänst där så krävs för systemet
- information om leverantörens användarstöd
- felanmälan till extern leverantör vid störning
- högskolans system klassificeras av högskolans IT-beredning och system klassificerade som Externt visas i en systemförteckning på helpdeskwebben
- systemdrift sker hos extern leverantör vilket begränsar IT-service möjlighet att agera till felanmälan

med åtgärds tid på högst

- fyra timmar för felanmälan av driftstörning till extern leverantör

Drift - Temporär funktionsserver

Syfte: att ge tillgång till anpassade serverlösningar för administrations-, undervisnings- eller forskningsändamål under tidsbegränsad period

vilket innebär

server och systemdrift i form av

- att säkerställa att det finns en utsedd beställare/kontaktperson med verksamhetsansvar för systemet
- tillgång till temporär funktionsserver ges tidsbegränsat och som längst för helt läsår. Vid fortsatt behov krävs ny beställning och omprövning. Förlängning kan ske med maximalt ett läsår.
- årligen pröva behovet av temporär funktionsserver via kontakt med beställare/kontaktperson.
- skapa och ta bort konton enligt beställning
- borttag av temporär funktionsserver då beställare/kontaktperson meddelar att behov inte längre finns eller två månader efter förfrågan om svar inte inkommit
- kvalificerad och professionell systemdrift enligt överenskommelse i form av grundinstallerad service omfattande servrar, databaser, lagring, övervakning och backup, dimensionering av infrastruktur, uppdateringar i operativsystem och applikationer i grundläggande infrastruktur samt kapacitet och prestanda enligt vad som överenskommit

med åtgärdstid på högst

- fem dagar vid allvarlig störning
- tio dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt
- tio dagar för uppdrag avseende konton
- 30 dagar för uppdrag avseende server och system

Handledning - IT-verktyg

Syfte: att ge högskolans personal handledning i IT-verktyg med särskilt fokus på Office365s supportade tjänster och produkter

vilket innebär

handledning i form av

- möjlighet till handledning individuellt eller i grupp inom av JU prioriterade och supportade tjänster inom Office365
- att tillhandahålla stöd på plats för ”sällananvändare” vid uppkoppling av dator mot e-mötestjänster
- att planera och genomföra handledningstillfällen tillsammans med kundens användare
- att skapa och tillhandahålla guider och manualer om IT-verktyg
- att i mån av tid kan handledning ges, vid sidan av Office365, för verktyg inom områdena streamingtjänst, e-mötesverktyg och lärplattform

med åtgärds tid på högst

- tio dagar för bokad handledning inom Office365
- tio dagar för stöd på plats för ”sällananvändare” vid uppkoppling av dator mot e-mötestjänster

Helpdesk

Syfte: att vara användarnas ingång till IT-service för frågor, felanmälningar och uppdrag samt att tillhandahålla problem lösning och information kring IT-service tjänster

vilket innebär

att Helpdesk som initial supportkanal för IT-service samtliga tjänster ska

- tillhandahålla kontaktkanaler via webb, telefon och besök
- registrera inkomna ärenden, åtgärda de ärenden som kan lösas direkt i Helpdesk och eskalera övriga ärenden inom IT-service
- redovisa och återkoppla ärendets hantering till anmälaren
- sälja vissa lagerförda datortillbehör och installationsmedia
- kopiera CD/DVD för undervisnings och konferensändamål
- ge support avseende IT-service tjänster med särskilt fokus på datoranvändning, användarkonto, utskrift, telefoni, lagring, filhantering och IT-verktyg
- tillhandahålla applikationssupport avseende programvaror i JU:s standardinstallation samt avseende programvaror och tjänster i de av JU prioriterade och supportade tjänsterna inom Office365
- ha kännedom och kunna ge övergripande information om syfte och användning avseende de av JU inte prioriterade och supportade tjänsterna inom Office365
- tillhandahålla Helpdeskwebb innehållande manualer, lathundar och FAQ på såväl svenska som engelska

med åtgärdstid

- i form av att minst 70 % av samtliga frågor och problem löses vid initial kontakt med Helpdesk

IT-introduktion - studenter

Syfte: att erbjuda IT-introduktion till högskolans nya studenter

vilket innebär

introduktion i form av

- allmängiltig introduktion för studenter inom högskolans IT-miljö, verktyg, system och program
- introduktionstillfällen i enlighet med beställningar och överenskommelser
- introduktionstillfällen på svenska eller engelska

med åtgärdstid

- i form av terminsvis planerade introduktionstillfällen

- högst 10 dagar för extra introduktionstillfälle utöver terminsplanering

Logga in

Logga In

IT-utbildning

Syfte: att erbjuda introduktion och IT-utbildning med särskilt fokus på Office365 till högskolans personal

vilket innebär

introduktion och utbildning inom IT-området till personal i form av

- allmängiltig introduktion och utbildning för personal inom JU:s IT-miljö, verktyg, system och program, med särskilt fokus på Office365, via IT-service personal eller via extern utbildare
- utbildningsmaterial för egna utbildningar
- utbildningstillfällen på svenska eller engelska
- utbildningskatalog på högskolans webb
- möjlighet att publicera annan IT-utbildning via IT-service utbildningskatalog

med åtgärdsstid

- i form av terminsvis planerade introduktions- eller utbildningstillfällen
- extra introduktioner eller utbildningar enligt överenskommelse



Konsult

Syfte: att ge möjlighet åt högskolans användare att beställa uppdrag och tjänster av IT-service som inte omfattas av IT-service tjänstekatalog i övrigt

vilket innebär

kompletterande insatser av IT-service i form av

- att planera och leda de konsultuppdrag som beställts och överenskommits
- att utföra konsultuppdrag i enlighet med vad som beställts och överenskommits
- att tillhandahålla resurser i enlighet med konsultuppdraget
- att utföra konsultuppdrag då detta kan ske utan att IT-service ordinarie leverans påverkas negativt av att resurser avsätts för konsultuppdrag

med åtgärdstid

- enligt överenskommelse vid beställning

Modell - systemförvaltning

Syfte: att tillhandahålla en modell för systemförvaltning vid högskolan

vilket innebär

en förvaltningsmodell för högskolans IT-system som ska

- stödja högskolans verksamhet
- tillhandahålla och förvalta en modell omfattande
 - *definitioner* inom systemförvaltning
 - *etableringsrutin*
 - *förvaltningsobjekt* på olika nivåer
 - *organisation, roller och ansvar*
 - *förvaltningsarbete*
 - *mallar*
- presentera modellen, förvaltningsobjekt och rollinnehavare via högskolans webb
- tillhandahålla utbildning, stöd, information och dokumentation om modellen och dess användning
- innebära att bereda och i IT-beredning föredra frågor om inrättande, förändring, prioritering och avveckling av förvaltningsobjekt
- hanteras av IT-service som beslutar om och ansvarar för modellen

med åtgärds tid

- att revidera modellen enligt verksamhets- och förvaltningsplan

Modell - sårbarhetsanalys

Syfte: att tillhandahålla en modell för sårbarhetsanalys av IT-system vid högskolan

vilket innebär

en modell för analys av sårbarhet i högskolans IT-system som ska

- stödja högskolans verksamhet
- tillhandahålla och förvalta en modell omfattande
 - *definitioner* inom sårbarhetsanalys
 - *arbetsprocess*
 - *organisation, roller och ansvar*
 - *blanketter och mallar*
- presentera modellen via högskolans webb
- tillhandahålla utbildning, stöd, information och dokumentation om modellen och dess användning
- i samverkan mellan IT-service och systemansvariga leda och genomföra sårbarhetsanalyser av IT-system
- hanteras av IT-service som beslutar om och ansvarar för modellen

med åtgärdstid

- att revidera modellen enligt verksamhets- och förvaltningsplan
- att genomföra sårbarhetsanalyser enligt överenskommelse

Office365

Syfte: att tillhandahålla Microsofts samarbets- och produktivitetsverktyg Office365 till högskolans användare

vilket innebär

att via Office365 tillhandahålla prioriterade och tilläggstjänster i form av

- att företräda JU gentemot Microsoft avseende avtal och tjänster
- en prioriterad och supportad kärna av tjänster såsom
 - *infrastruktur - Sharepoint*
 - *katalogtjänst - Active Directory*
 - *e-post och kalender - Exchange/Outlook*
 - *synkning med mobila enheter - Active Sync*
 - *datalagring - OneDrive/Groups*
 - *samverkan - Groups/Teams*
 - *kontorsprogramvara - Officepaket*
 - *e-möte och chat - Skype företag/Teams*
 - *spamfiltrering och antivirushantering*
- tilläggstjänster fria att använda där IT-service support omfattar att bidra med applikationens syfte och användningsområde
- licenshantering, kontoadministration, autentisering, närbarhet via internet, övervakning och logghantering
- versionshantering av filer samt begränsad och kortfristig backupåterläsning av konto (max 14 dagar) via supportärende hos Microsoft

med åtgärds tid om högst

- fyra timmar vid allvarlig störning i JU:s infrastruktur mot Office365
- fem dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt i JU:s infrastruktur mot Office365

samt tillgänglighet och åtgärds tid i Office365

- enligt Microsofts villkor för respektive tjänst i nom Office365



 Office 365TM

Resursadministration

Syfte: att tillgodose högskolans behov av datorer, datortillbehör, programvara, plattor, teknisk utbildningsutrustning och därtill hörande kringtjänster

vilket innebär

livscykelhantering från anskaffning till avveckling

- av datorer, datortillbehör, ergonomiska produkter, plattor, teknisk utbildningsutrustning, programvaror, licenser samt support- och underhållsavtal
- omfattande krav- och behovsanalys, inköp, avrop eller upphandling, leveranskontroll och fakturahantering, planering och beställning av leverans och installation, hantering av reklamationer, garanti och fel-ärenden, flytt och omfördelning inom JU, bevakning, prövning och förlängning av licenser och avtal samt utrangering, skrotning och försäljning av utrangerad utrustning till personal
- med dokumentation av datorer i ärendehanteringssystem och licenser och avtal i licensadministrationssystem
- med planering, förslag och budgetunderlag till verksamhetschefer
- genom att planera och utföra inköp i dialog med verksamhetschefer
- genom att utveckla, etablera och förvalta JU:s standarder för datorer, plattor, utrustning, programvara och licenser

med åtgärds tid om högst

- fem dagar för leverans av lagerförda ergonomiprodukter
- tio dagar för utökning av licenser och programvara på befintliga avtal
- trettio dagar för leverans av icke-lagerförda ergonomiprodukter
- enligt överenskommelse för nyanskaffning och nya avtal om licenser, programvara och support- och underhållsavtal

Systemutveckling

Syfte: att ge möjlighet till utveckling och förvaltning av egenutvecklade system samt integrationer mellan system

vilket innebär

utveckling och förvaltning av IT-system och integrationer

- enligt högskolans projekt- och systemutvecklingsmodell
- enligt högskolans projektstyrningsmodell med prioritering via IT-beredning och HS VD
- att bistå kundens företrädare i att upprätta projektförslag, förstudie- och projektdirektiv inklusive kravspecifikationer
- att utföra uppdrag i nära samarbete med beställaren och i enlighet med projektförslag, förstudie- och projektdirektiv och därtill hörande kravspecifikationer

med åtgärds tid

- i enlighet med prioritering av IT-beredning och HS VD
- enligt förstudie- och projektdirektiv

Surfplatta

Syfte: att förse högskolans personal med surfplattor och tillhörande kringutrustning

vilket innebär

livscykelhantering av JU-ägda surfplattor enligt högskolans standard från leverans till avveckling

- leverans och funktionskontroll av ny surfplatta
- tillhandahålla felavhjälpning och support på surfplatta samt uppkoppling mot A/V-utrustning via kabel
- tillhandahålla datalagring via Office365 och utskrift via EveryonePrint
- tillhandahålla trådlös uppkoppling vid individuell användning via eduroam och för annan användning via annat trådlöst nätverk
- förmedla felavhjälpning till leverantör vid garantiärende
- förmedla uppdrag att montera ställ och låsanordningar till underleverantör
- inhämta, fabriksåterställa och lagra surfplatta som ska avvecklas

med åtgärdstid

- åtta timmar för att åtgärda mjukvarufel genom fabriksåterställning
- 5 dagar för att förmedla hårdvarufel till extern leverantör
- 10 dagar för leverans av standard surfplatta och tillbehör

Telefoni

Syfte: att ge högskolans användare tillgång till fast och mobil telefoni, operatörstjänster och svarstjänster (växeltelefonister)

vilket innebär

att företräda högskolan gentemot extern leverantör av telefoni

- avropa, upphandla och förvalta avtal samt företräda högskolan gentemot högskolans telefonileverantörer
- säkerställa och tillhandahålla de tjänster och den funktionalitet som avtalats med högskolans telefonileverantörer
- tillhandahålla första linjens support (Helpdesk) inom telefoniområdet åt högskolans användare samt svara för information och manualer
- felanmäla driftstörningar till högskolans telefonileverantörer
- samordna, administrera och hos leverantör beställa förändringar såsom nyanmälan, flytt, förändring eller borttag av abonnemang, anknysningar och tjänster
- på uppdrag av kund utföra inköp av telefoniutrustning och tjänster
- utveckla, förvalta och etablera standarder för högskolans telefonikonfigurationer
- samordna, administrera och förvalta uppgifter kring högskolans lokala infrastruktur och system för att förse svarstjänster (växeltelefonister) med information om högskolans användare
- administrera relevant säkerhetsnivå för mobil utrustning

med åtgärds tid om högst

- en timma för felanmälan av allvarlig störning
- i övrigt servicenivå enligt avtal med högskolans telefonileverantörer

Utskrift

Syfte: att ge högskolans användare möjlighet att skanna, faxa, kopiera och skriva ut dokument

vilket innebär

att företräda högskolan gentemot extern leverantör av utskriftstjänster genom att

- avropa, upphandla och förvalta avtal samt företräda högskolan gentemot högskolans utskriftsleverantör
- säkerställa och tillhandahålla de tjänster och den funktionalitet som avtalats med högskolans utskriftsleverantör
- tillhandahålla första linjens support (Helpdesk) inom utskriftsområdet åt högskolans användare samt publicera information och manualer från leverantören
- felanmäla driftstörningar, prestandaproblem och säkerhetsbrister till högskolans utskriftsleverantör
- samordna, administrera och hos leverantör beställa förändringar som nyanskaffning, flytt, förändring eller borttag av utskriftsenheter
- följa upp och administrera prisplan gentemot högskolans studenter

med åtgärds tid om högst

- en timma för felanmälan av allvarlig störning på utskriftssystem
- fyra timmar för felanmälan av allvarlig störning på utskriftsenhet
- i övrigt servicenivå enligt avtal med högskolans utskriftsleverantörer där viktiga komponenter är service och support under kontorstid, påbörjad felavhjälpning på system inom fyra timmar, åtgärds tid på utskriftenhet inom 12 timmar, beställning inom tio dagar och tillgänglighet till system på minst 97,8% och minst 95,6 % för utskriftsenheter

VDI

Syfte: att förse högskolan med virtuella skrivbord och applikationer nåbara via internet

vilket innebär

att för studenter och personal vid JTH samt Mac-användare med

- en gemensam teknisk infrastruktur omfattande fysiska och virtuella servrar, redundans och lastbalansering, centraliserad lagring i SAN, autentisering mot Active Directory, policys och regelverk, lagringsplats för profiler och programpaket, image-, korttids och långtids-backup, antivirus, licensservrar, övervaknings och management-system
- programvara för virtuella desktops i form av Citrix XenDesktop
- programvara för virtuella applikationer i form av Citrix XenApp
- programpaket enligt specifika beställningar från JTH
- specifika applikationer som inte finns tillgängliga på Mac-plattform i enlighet med beställningar
- administrera åtkomst och rättigheter till VDI, åtkomst till hemkataloger och gemensamma lagringsytor samt utskriftsmöjlighet

med åtgärds tid på högst

- åtta timmar vid allvarlig störning
- fem dagar vid lägre prestanda eller stabilitet än normalt
- fem dagar för förändring av åtkomst och rättigheter
- trettio dagar för förändring av applikation eller omfördelning av resurser . Ny eller ändrad programvara distribueras en gång per månad under terminstid.

samt tillgänglighet på minst

- 99,5 % under servicetid

Om du vill använda eller beställa IT-service
tjänster vänder du dig till



för webbanmälan dygnet runt
ju.se/helpdesk

via telefon måndag till fredag kl. 07.30 - 16.00
[036-101112](tel:036-101112)

via besök måndag till fredag kl. 08.00 - 15.00
[vita huset, ingång A, plan 3](#)

Helpdesks öppettider säsonganpassas
vid årsskifte och under sommaren