

**IT-service**

**Tjänstekatalog**  
**och servicenivåer**

**2015-07-01**



## **Syfte**

En 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 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 IT-service 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 kvartalsvis i enlighet med den mätning som sker via IT-service ärendehanteringssystem.

## Tjänster

IT-service verksamhet har delats in i nedanstående tjänster. För mer detaljerad information om tjänster, ansvar och åtgärdstider hänvisas till Tjänstekatalogens huvuddokument.

Akuttjänst.....	5
Användarkonto.....	6
Campusnät - infrastruktur.....	7
Campusnät - fast nät.....	8
Campusnät - trådlöst nät.....	9
Dator - personal.....	10
Dator - student.....	11
Dator - funktion.....	12
Dator - programvara.....	13-14
Drift - infrastruktur.....	15
Drift - system A.....	16
Drift - system B.....	17
Drift - system C.....	18
Drift - system Externt.....	19
Drift - system temporär funktionsserver.....	20
Handledning - IKT-verktyg.....	21
Helpdesk.....	22
IT-introduktion - studenter.....	23
IT-utbildning.....	24
Konsult.....	25
Modell - systemförvaltning.....	26
Modell - sårbarhetsanalys.....	27
Resursadministration.....	28
Systemutveckling.....	29
Telefoni.....	30
Utskrift.....	31

## 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 Adobe Connect 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 åtgärdstid 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 epost, hemkatalog, gemensam lagring, utskrift, trådlöst eduroam, Box, Adobe Connect och Bibliotekets databaser
  - *student* med epost, hemkatalog, utskrift, trådlöst eduroam, begränsad Adobe Connect och Bibliotekets databaser
  - *funktion* med epost, hemkatalog, utskrift och trådlöst campusnät
  - *gäst* med tidsbegränsad tillgång till epost, hemkatalog, gemensam lagring, utskrift, trådlöst eduroam, Box och Adobe Connect
  - *besök* med hemkatalog, utskrift och trådlöst campusnät
  - *maskin/system* enligt specifika systemkrav
- självservicefunktion för hantering av lösenord och HJ-kort
- funktion för personal att själva skapa besökskonton
- 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 åtgärdsstid 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
- 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



## 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
- lagerhålla 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 utlån av basutformad lånedator 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 två gånger per år
- inhämta, fabriksåterställa och lagra dator som ska avvecklas

### **med åtgärdstid 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*
  - *kioskdator* (funktionsbegränsad publik dator utan inloggningskrav)
  - *lärardator* (fast ansluten och kopplad mot A/V-utrustning i undervisningssal eller konferensrum)
  - *sök dator på Biblioteket*
  - *tentamensdator* (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 utlån av basutformad lånedator som ersättning för lärardator vid felavhjälpning
- fem dagar vid allvarligt fel
- tio dagar vid mindre allvarligt fel
- tio dagar för leverans och installation av standarddator
- trettio dagar för leverans och installation av icke standarddator och icke lagerförda datortillbehör

## Dator - programvara

**Syfte:** att förse högskolans datorer med programvara

**vilket innebär**

programvara i form av såväl programpaket som enskilda applikationer

- utformning, förslag, framtagning, test och installation av en för högskolan gemensam uppsättning och konfiguration av programvaror under benämningen Högskolans programpaket
- på uppdrag tillverkning av eventuella kundspecifika tilläggs paket
- program-/tilläggs paket tas fram vart annat år för PC och varje år för Mac
- Högskoleägda datorer ska, om inte särskilda skäl föreligger, vara försedda med högskolans program-/tilläggs paket
- nya program-/tilläggs paket installeras snarast på Bas- och Mellandatorer
- nya program-/tilläggs paket installeras på användarens initiativ eller i samband med felavhjälning på Anpassade datorer
- drift av licensservrar för applikationer
- paketering, distribution eller lokal installation av enskilda applikationer som ej ingår i program-/tilläggs paket
- i händelse av att problem uppstår på grund av att användaren själv installerat programvara återställs datorns program-/tilläggs paket
- support ges inte 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 högskoleägd stationär pc enligt tjänsten ”Dator - student” med hårdvara enligt högskolans standard och med högskolans program-/tilläggs paket. Primär felavhjälpning är ominstallation som kan ske på distans och utan användarens medgivande.

*Mellandator:* En högskoleägd stationär eller bärbar pc enligt tjänsterna ”Dator - personal eller student” med hårdvara enligt högskolans standard och med högskolans program-/tilläggs paket. Primär felavhjälpning är ominstallation som kan ske på distans efter överenskommelse om tidpunkt med användaren eller kundens representant.

*Anpassad dator:* En högskoleägd stationär eller bärbar pc eller en Mac enligt tjänsterna ”Dator - personal, student eller funktion” med hårdvara enligt högskolans standard, med högskolans program-/tilläggs paket samt eventuell kompletterande programvara. Primär felavhjälpning är att åtgärda fel i befintlig installation och sekundärt ominstallation efter överenskommelse med användaren eller kundens representant. Virtuellt dator med högskolans program-/tilläggs paket i en Mac klassificeras Mellan- eller Anpassad dator.

### **med åtgärds tid på högst**

- två dagar för allvarligt fel som berör stort antal användare
- fem dagar för allvarligt fel som berör litet antal användare
- tio dagar för paketering/distribution av applikation över nätverk alternativt lokal installation

## **Drift - infrastruktur**

**Syfte:** att åt högskolan tillhandahålla en infrastruktur och infrastruktur-tjänster för serverdrift, lagring och backup

### **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, centraliserad lagring i SAN, lagringsnätverk för SAN, korttidsbackup på disk, långtidsbackup på band, övervaknings- och managementsystem
- redundans i virtuell servermiljö och centraliserad lagring över två datorhallar
- daglig backup för återläsning upp till två månader, kvartalsbackup för återläsning upp till ett år och årsbackup för återläsning i tre år
- gemensamma infrastrukturella tjänster i form av katalogtjänster, klienthanteringsverktyg för PC och Mac, fillagring på hemkataloger och gemensamma lagringsytor, databashanterare, epostsystem, antivirus för servrar och klienter, uppdateringsservrar, infrastrukturlicensservrar, övervaknings- och managementsystem
- planera, utforma och dimensionera infrastruktur efter verksamhetens behov av tjänster, utrymme och kapacitet

### **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

### **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 via IT-beredning och aktuell indelning finns publicerad på intranätet. Då tjänstekatalogen togs i bruk den 1 juli 2015 var högskolans A-system: Agresso, Aleph, KAS, KronoX, KursInfo, PingPong och Sitevision

### **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 via IT-beredning och aktuell indelning finns publicerad på intranätet. Då tjänstekatalogen togs i bruk den 1 juli 2015 var högskolans B-system: Accomodation, Ciceron, DH Helpdesk, HJ-kortet, JU Play (HJ-Streaming), IntApps, Internationella databasen, JU Mobile, LPW, OnGuard, PersonalSök, Proxy, STYR, Valwebb och VFU Parken

### **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 via IT-beredning och aktuell indelning finns publicerad på intranätet. Då tjänstekatalogen togs i bruk den 1 juli 2015 var högskolans C-system: AF-basen, DEX, HLK valwebb, Kursplanedatabas JTH/JIBS, Projektwebb, Studievägledningssystem HHJ, Studievägledningssystem HLK, Tidomat/Flex och Webb på G:

### **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
- 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 via IT-beredning och aktuell indelning finns på IT-service del av intranätet. Då tjänstekatalogen togs i bruk den 1 juli 2015 var högskolans externa system: Adobe Connect, Box, Diva, Dreamspark, Foodle, GIS/Geodata, Ne5/Mira, TCS och Urkund

### **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

- 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 åtgärds tid 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 - IKT-verktyg**

**Syfte:** att ge högskolans personal handledning i Adobe Connect, JU Play (HJ-Streaming), PingPong och Urkund

### **vilket innebär**

handledning i form av

- möjlighet till individuell handledning i IKT-verktygen Adobe Connect, JU Play (HJ-Streaming) och PingPong
- att förmedla handledningsbehov i Urkund till Urkunds supportorganisation
- att planera och genomföra handledningstillfällen tillsammans med kundens användare
- att skapa och tillhandahålla guider och manualer om IKT-verktygen

### **med åtgärds tid på högst**

- fem dagar för löpande ärende
- tio dagar för bokad handledning

## 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 användarkonto, utskrift, telefoni, lagring och filhantering
- ge applikationssupport avseende Adobe Acrobat, Adobe Connect, Box, Cirrato, Excel, Firefox, GroupWise, Internet Explorer, Mac-OS, Netwise, Novell Messenger, PingPong, Powerpoint, Windows7, Windows Media Player, VLC, Word, Skype och 7-zip
- ge applikationssupport i form av svar på vanliga frågor för de applikationer där systemkunnig/kontaktperson meddelat detta
- tillhandahålla Helpdeskwebb innehållande manualer, lathundar och FAQ på såväl svenska som engelska

### **med åtgärds tid**

- 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 åtgärds tid**

- i form av terminsvis planerade introduktionstillfällen
- högst 10 dagar för extra introduktionstillfälle utöver terminsplanering

## **IT-utbildning**

**Syfte:** att erbjuda IT-utbildning till högskolans personal

### **vilket innebär**

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

- allmängiltig utbildning för personal inom högskolans IT-miljö, verktyg, system och program via IT-service IKT-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 åtgärds tid**

- i form av terminsvis planerade utbildningstillfällen
- extra utbildningstillfällen 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 åtgärds tid**

- 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 åtgärds**

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

## **Resursadministration**

**Syfte:** att tillgodose högskolans behov av datorer, datortillbehör, programvara och därtill hörande kringtjänster

### **vilket innebär**

livscykelhantering från anskaffning till avveckling

- av datorer, datortillbehör, ergonomiska produkter, 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 högskolan, bevakning, prövning och förlängning av licenser och avtal samt utrantering, skrotning och försäljning av utranterad 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 kundernas inköp i dialog med verksamhetschefer
- genom att utveckla och förvalta högskolans datorkonfigurationer
- genom att etablera standarder för högskolan i samband med inköp av utrustning 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

## 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

### **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

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



för webbanmälan dygnet runt  
[ju.se/helpdesk](http://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