

IT-avdelningen

Tjänstekatalog och servicenivåer

2023-06-27



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

Förvaltning

IT-avdelningens tjänstekatalog ska vara ett levande dokument som löpande följs upp och revideras. Tjänstekatalogen fastställs av IT-chef. Vid behov lyfts frågor till IT-beredningen och högskolans ledningsgrupp.

Generella åtaganden

IT-avdelningens tjänster baseras på ett antal generella åtaganden från såväl IT-avdelningen som från kund och bygger på samverkan och samförståndslösningar 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 normalläge vid högskolan. Större förändringar hanteras i ordinarie budgetprocess.

Öppettid

Öppettid är den tid IT-avdelningen ska tillhandahålla service och utgörs av kontorstid, normalt helgfri måndag till fredag 08.00-16.00. Utökad tid 07:30-08:00 för Akuttjänst. Öppettiden reduceras vissa dagar med hänsyn till arbetstidsförkortning och säsongsanpassning.

Servicefönster

IT-avdelningens servicefönster för underhållsarbete inom IT-området är

- fredagar mellan kl. 17.00 och 18.00 för löpande underhåll
- en söndag 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-avdelningens 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-avdelningens ärendehanteringssystem.

Tillgänglighet

Åtkomst till tjänster och system mäts månadsvis via IT-avdelningens 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-avdelningens ärendehanteringssystem.

Tjänster

IT-avdelningens verksamhet utgörs av följande tjänster.

Akuttjänst.....	5
Användarkonto.....	6
Campusnät - infrastruktur.....	7
Campusnät - fast nät.....	8
Campusnät - trådlöst nät.....	9
Datalagring.....	10
Datalagring forskningssdata.....	11
Dator - personal.....	12
Dator - student.....	13
Dator - funktion.....	14
Dator - programvara.....	16-17
Drift - infrastruktur.....	18
Drift - system A.....	19
Drift - system B.....	20
Drift - system C.....	21
Drift - kundspecifik funktionsserver.....	22
IT-säkerhet.....	23
Helpdesk.....	24
IT-introduktion - studenter.....	25
Modell - systemförvaltning.....	26
Microsoft365.....	28
IT-utbildning och handledning.....	29
IT-resursförvaltning.....	30
Utveckling.....	31
Surfplatta.....	32
Telefoni.....	33
Utskrift.....	34
VDI.....	35

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-avdelningen
- 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 de kontotyper som listas på Intranätet under IT
- 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 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
- 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

- att publicera rekommenderad lagringsytor på Helpdeskwebben
- 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 åtgärds tid 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 forskningsdata

Syfte: att förse högskolans forskare med en säker lagringsplats och möjlighet till externt samarbete

vilket innebär

lagring av forskningsdata genom

- att tillhandahålla lagringsyta med möjlighet till flerfaktorsautentisering, loggning och versionshantering
- att datalagring sker krypterat och lokalt vid JU
- att tillhandahålla backup- och restorhantering

med åtgärds tid på högst

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

samt tillgänglighet på minst

- 99,5 % 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 eller underhållsarbete
- lagervaranta ett begränsat urval standardiserad kringutrustning till försäljning
- inhämta, fabriksåterställa och lagra datorer som ska avvecklas

med åtgärdsdagar 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
 - *kioskdator* (funktionsbegränsad publik dator utan inloggningskrav)
 - *lärardator* (fast ansluten och kopplad mot A/V-utrustning i undervisningssal eller konferensrum)
 - *sökdator på Biblioteket*
 - *lånedator för flexibel datorsal*
 - *tentamensdator* (för studenter med särskilda behov)
 - *tentamensdator* (för tentamenssalar)
- 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 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 och
- 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 standardinstallation och enskilda applikationer

- utformning, förslag, framtagning, test och installation av en för högskolan gemensam uppsättning och konfiguration av programvaror 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 tillhandahålla standardinstallation för Mac
- 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, 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, klienthanteringsverktygen SCCM och Intune för PC, klienthanteringsverktyget FileWave för Mac och Shared iPad, inventeringsverktyg, fjärrstyrning av klient, fillagring på hemkataloger och gemensamma lagringsytor, databaser för infrastrukturtjänster, antivirus för servrar och klienter och licensservrar för infrastruktur och applikationer
- planera, utforma och dimensionera infrastruktur efter verksamhetens behov av tjänster, utrymme och kapacitet

med åtgärdsdåtid 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 intranätet
- systemdrift är för vissa system helt eller delvis utkontrakterad till extern leverantör vilket begränsar IT-avdelningens möjlighet att agera

med åtgärds tid 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 intranätet
- systemdrift är för vissa system helt eller delvis utkontrakterad till extern leverantör vilket begränsar IT-avdelningens möjlighet att agera

med åtgärdsdagar 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 intranätet
- systemdrift är för vissa system helt eller delvis utkontrakterad till extern leverantör vilket begränsar IT-avdelningens möjlighet att agera

med åtgärds tid på högst

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

Drift - Kundenspecifik funktionsserver

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

vilket innebär

server och systemdrift i form av

- att säkerställa att det finns en utsedd beställare/kontaktperson med verksamhetsansvar för systemet
- tillhandahålla kundspecifik funktionsserver mot beställning
- borttag av kundspecifik funktionsserver då beställare/kontaktperson meddelar att behov inte längre finns
- 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 överenskommits

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

IT-säkerhet

Syfte: att säkerställa att JU:s informations- och IT-system efterlever rättsliga krav och innehar motståndskraft mot skadliga aktiviteter

vilket innebär

säkerhetsarbete i form av

- samordning, stöd och uppföljning av säkerhetsarbetet
- att föreslå och införa säkerhetsåtgärder
- att tillsammans med informationssäkerhetsansvarig arbeta med styr-dokument, rutiner, planer, informationsklassning, riskanalyser och sårbarhetsanalyser
- att genomföra omvärldsbevakning
- att ge allmän rådgivning och stöd inom IT-säkerhet

Helpdesk

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

vilket innebär

att Helpdesk som initial supportkanal för IT-avdelningen 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-avdelningen
- redovisa och återkoppla ärendets hantering till anmälaren
- sälja vissa lagerförda datortillbehör och installationsmedia
- ge support avseende IT-avdelningens 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 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 via video
- introduktionstillfällen vid terminsstart
- introduktionstillfällen på svenska eller engelska

med åtgärds tid

- i form av terminsvis planerade introduktionstillfällen

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-avdelningen som beslutar om och ansvarar för modellen

med åtgärdsd

- att revidera modellen enligt verksamhets- och förvaltningsplan

Microsoft365

Syfte: att tillhandahålla Microsofts samarbets- och produktivitetstjänster Microsoft365 till högskolans användare

vilket innebär

att via Microsoft365 tillhandahålla prioriterade och tilläggstjänster i form av

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

IT-utbildning och handledning

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

vilket innebär

introduktion och utbildningar i form av

- allmängiltig introduktion och utbildning inom högskolans IT-miljö, verktyg, system och program
- utbildningar och handledningar individuellt eller i grupp inom Office365 supporterade produkter, e-mötesverktyg och streamingtjänst
- introduktion till IT-avdelningen, styrdokument, beställningsförfaranden, support och samarbeten för nya chefer vid JU
- E-learning för Microsofts produkter och tjänster
- Guider och manualer om IT-verktyg

IT-resursförvaltning

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

Utveckling

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 initial problem- och behovsanalys, 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
- Att utbilda specialist(er) i samband med överlämning och driftsättning
- vidmakthålla testmiljöer för egenutvecklade system

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
- 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 åtgärds tid

- 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, anknytningar 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, 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 utskriftsleverantör

VDI

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

vilket innebär

att för studenter och personal vid JTH med

- en gemensam teknisk infrastruktur omfattande fysiska arbetsstationer, redundans och lastbalansering, autentisering mot Active Directory, policys och regelverk, övervaknings och management-system
- programvara för virtuella desktops i form av Citrix DaaS
- Tillhandahålla applikationer för virtuella desktops i enlighet med beställningar från JTH
- administrera åtkomst och rättigheter till VDI enlighet med beställningar från JTH
- Tillhandahålla utskriftsmöjlighet från VDI-miljön

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-avdelningens 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 säsongsanpassas
vid årsskifte och under sommaren