

Tjänstekatalog och SLA

Populärversion

AKUTTJÄNST – RÄDDA UNDERVISNING

- Problem med:
 - Användarkonto
 - Dator
 - Projektor och ljud
 - Uppkoppling mot e-mötestjänst
 - Nätverk
- Inställelsetid: 1 h (ofta omedelbart)
- Lånedator möjlig lösning
- Kundens ansvar:
 - Fungerande användarkonto
 - Rätt behörigheter
 - Test av utrustning i förväg
- Begränsningar:
 - Endast JU-utrustning
 - Endast föreläsning/seminarium
 - Ej studentdator i datorsal

KONTO

- Kontotyper
 - Student – samtliga registrerade studenter
 - Personal – anställd personal
 - Personal extern – konsulter, affilierade mm
 - LightUser – webbkonto, kan ej logga in på datorer på JU
 - Delad mailbox – delad brevlåda, access via befintligt konto
 - Besökskonto
- Kundens ansvar:
 - Beställa konton, rättigheter, begränsningar mm (ej för student)
 - Beställa konton för Uppdragsutbildning utan HP
 - Beställa avveckling av konton (ej för student)
- Åtgärdstid:
 - 5 dagar för personalkonto
 - Studentkonton skapas automatiskt

NÄTVERK

- Teknisk plattform för nätverk på JU
 - Nätverksuttag för fast nät
 - Accesspunkter för trådlöst nät
- Ge tillgång till
 - Lokala resurser
 - Internet
- VPN för access utanför campus
- Kundens ansvar:
 - Beställa installation, förändring eller avveckling
 - Ansvara för kostnader vid förändringar, tillsammans med Höfab
- Trådlösa nät:
 - Eduroam – för personal, studenter och besökare från anslutna organisationer
 - JU-Visitor – för besökare (personal skapar)
 - Begränsat nät för IoT (via IT-avdelningen)
 - Inget öppet nät

LAGRING

- Lokal lagring
 - JU personal files (personlig yta/hemkatalog)
 - Common JU files (gemensam för personal på samma avdelning)
 - Common JU files Restricted (gemensam lagring för personal, begränsad access)
 - JU ShareFiles (forskningsdata, internt och externt)
 - NAS (stora volymer och långtidslagring)
- Molnlagring
 - OneDrive (personlig yta)
 - Teams (delad lagring)
- Kundens ansvar:
 - Spara enligt JU:s rekommendationer
 - Inte spara filer lokalt på datorn
 - Inte spara känsliga filer på privat enhet
 - Inte spara känsliga filer i molnet
- Backup
 - Daglig på lokala lagringsytor
 - Molnlagring enligt leverantörens villkor

UTRUSTNING

- Dator och kringutrustning
 - Bärbar dator, enligt standardutbud
 - Stationär dator, enligt standardutbud
 - All-in-One-dator, enligt standardutbud
 - Funktionsdator (specifik konfiguration)
 - Skärm, dockningsstation, tangentbord, mus, webbkamera, headset mm
- Surfplatta och telefoner
 - Enligt standardutbud
- Kundens ansvar:
 - Beställa via IT-avdelningens formulär
 - Ekonomiskt ansvar för datorer och kringutrustning, telefoni samt viss programvara (ej campuslicenser)
- IT-avdelningens ansvar
 - Support och felsökning
 - Tillhandahålla lånedator vid felavhjälpning
 - Inköp av datorer, kringutrustning, telefoner (leasas) och programvara
 - Licenshantering

DRIFT – INFRASTRUKTUR OCH SYSTEM

- Infrastruktur:
 - Fysiska och virtuella servrar
 - Lagringsnätverk för SAN
 - Centraliserad lagring i SAN och NAS
 - Microsoft365
 - Backup
 - Övervakning och management för infrastruktur
 - Kundenspecifik funktionsserver
- Katalogtjänsten Active Directory
 - Behörighetsstyrning
 - Inloggningstjänster
- Distribution av programvara
 - Installationer och uppdateringar
 - Software Center
 - Gruppregler

SUPPORT

- Supportfunktioner:
 - Helpdesk
 - Besök
 - Telefon
 - Webbanmälan
 - Helpdeskwebb med guider
 - Handledning/utbildning
 - Microsoft365
 - Streaming-tjänst
 - E-mötestjänst
- IT-introduktion:
 - Videobaserat för nya studenter
 - Webbsida på studentwebben
 - Kort intro om konton, utskrifter och lärplattform vid terminsstart
 - Kort information på JU-introduktion för nyanställda
 - IT-introduktion för nya chefer

SYSTEM- OCH VERKSAMHETSUTVECKLING

- Utveckling:
 - Nyutveckla och vidareutveckla system
 - Upprätta och vidmakthålla systemintegrationer
 - Identifiera och föreslå processförbättringar
 - Bistå vid upprättande av projektförslag
 - Följa prioritering från IT-beredningen
- Kundens ansvar:
 - Upprätta projektförslag
 - Tillhandahålla verksamhetskrav och resurser vid utveckling
 - Förmedla verksamhetsprocesser och behov

SYSTEMFÖRVALTNING

- Systemförvaltning:
 - Tillhandahålla modell för förvaltning av IT-system
 - Utbilda i samt ge stöd, information och dokumentation om modellen
 - Bereda och i IT-beredning föredra frågor om systemförvaltningsobjekt
- IT-avdelningens ansvar:
 - Säkerställa förvaltningsorganisation för system
 - Tillsätta tekniskt orienterade roller
- Kundens ansvar:
 - Säkerställa förvaltningsorganisation för system
 - Tillsätta verksamhetsorienterade roller
 - Inneha ekonomiskt ansvar för system

IT-SÄKERHET

- IT-avdelningens ansvar:
 - samordna, stödja och följa upp IT-säkerhetsarbetet på JU
 - föreslå och införa styrdokument, rutiner och planer
 - föreslå och införa tekniska säkerhetsåtgärder
 - intrångsdetektering och logguppföljning
 - incidenthantering
 - omvärldsbevakning
- Kundens ansvar:
 - vara vaksam på incidenter och rapportera till IT-avdelningen
 - delta på de utbildningar som tillhandahålls
 - rådgöra med IT-avdelningen vid nyanskaffning av system

IT-säkerhetsarbetet sker i nära samarbete med informationssäkerhetsansvarig

SAMARBETSPLATTFORM

- Microsoft365-applikationer, exempelvis
 - Office-paketet
 - Teams
 - Webmail
 - Bookings
- E-mötestjänster:
 - Zoom
 - Teams
- IT-avdelningens ansvar Microsoft365
 - Kontoadministration – behörigheter och rättigheter
 - Licenshantering
 - Access via Internet
- Avgränsningar Microsoft365
 - Backup via Microsoft (14 dagar)
 - Återläsning av studenters data beställs normalt inte

UTSKRIFTSLÖSNING

- IT-avdelningens ansvar:
 - Företräda JU mot leverantören
 - Följa upp avtalad tjänst och funktionalitet
 - First line support på alla skrivarfrågor för personal och studenter
 - Felanmäla hårdvara och tjänster till leverantören
 - Byta toner
- Kundens ansvar:
 - Undvika lokala skrivare
 - Felanmäla skrivare till IT-avdelningen
- Leverantörens ansvar
 - Tillhandahålla skrivare
 - Serva skrivare
 - Säkerställa att betallösning för studenter fungerar
 - Åtgärda problem i hårdvara eller tjänster

VDI (JTH)

- IT-avdelningens ansvar:
 - Tillhandahålla teknisk infrastruktur
 - Servrar
 - Redundans och lastbalansering
 - Lagring och backup
 - Autentisering
 - Gruppregler, regelverk, behörigheter
 - Övervakningssystem
 - Tillhandahålla programvara
- Kundens ansvar:
 - JTH är beställare och uppdragsgivare
 - Beställa förändringar av
 - Infrastruktur
 - Desktops
 - Applikationer
 - Åtkomst och rättigheter
 - Inneha ekonomiskt ansvar

ÅTGÄRDSTIDER FÖR UTVALDA TJÄNSTER

- Akuttjänst – 1 timme
- Konto, nytt eller förändring – 5 arbetsdagar
- Leverans av standarddator, -surfplatta – 10 arbetsdagar
- Leverans av icke-standarddator – 30 arbetsdagar
- Felsökning dator – lånedator lämnas direkt
- Ny/ändrad programvara till Software Center/VDI – 30 arbetsdagar
- Utökning av licens enligt avtal – 10 arbetsdagar
- Telefonärenden – enligt avtal med leverantören
- Utskriftsärenden – enligt avtal med leverantören

UPPFÖLJNING

- Servicerapport publiceras på Intranätet efter varje månadsslut
- Fullständig tjänstekatalog finns på Intranätet
 - Utförlig beskrivning av varje tjänst
 - IT-avdelningens ansvar
 - Kundens ansvar
 - Avgränsningar
 - Åtgärdstider
 - Tillgänglighet

Intranätet -> Service och stöd -> IT -> Högskolans IT-verksamhet

INFO

- IT-avdelningens öppettider - helgfri mån-ons, fre kl 07:30-16, tors kl 07:30-15 (reduceras vid vissa helger/säsonganpassning)
- Servicefönster – begränsad tillgänglighet till nätverk och system
 - Fredagar kl 17-18
 - en söndag i månaden kl 8-17
- Åtgärdstider och tillgänglighet mäts helgfri mån-fre kl 8-16
- Kundnöjdhet mäts och redovisas månadsvis i servicereporterna



JÖNKÖPING UNIVERSITY