

# Wiki-hotell

[Tilbake til tjenestekatalog](#)

Beskrivelse av tjenesten for å opprette wikier ved NTNU

## 0. Innhold

- [0. Innhold](#)
- [1. Om dokumentet](#)
- [2. Om Wikihotell](#)
- [3. Innhold i tjenesten](#)
  - [Opprettelse av wiki med standard utsende](#)
  - [Tilgangsstyring](#)
  - [Overvåking og drift](#)
  - [Sikkerhetskopiering](#)
  - [Støtte til å opprette mer avanserte wikier](#)
  - [Bestilling](#)
- [4. Begrensninger i tjenesten](#)
- [5. Kundens forpliktelser/ansvar](#)
- [6. Mål for tjenestenivå](#)
- [7. Prising](#)

## 1. Om dokumentet

Dette dokumentet beskriver hva tjenesten Wikihotell er, hvordan den er bygd opp, og hvordan den fungerer i praksis. Dokumentet er ment som grunnlag for beslutninger vedrørende hvordan man bruker tjenesten, og som vedlegg til tjenestenivå-avtaler (SLA) knyttet til tjenesten.

## 2. Om Wikihotell

Tjenesten Wikihotell gir tilgang til en wiki på et wikihotell som er driftet og eid av NTNU. Når det blir opprettet en wiki får den et standard NTNU-utseende og et opplegg for at wiki-eieren skal kunne styre tilgang til sin wiki. NTNU IT sin wikihotell-løsning er basert på produktet Confluence fra Atlassian.

## 3. Innhold i tjenesten

### Opprettelse av wiki med standard utsende

Når en wiki bestilles vil det bli opprettet en tom wiki som har standard NTNU-utseende. Samtidig vil det bli opprettet to tilgangsgrupper slik at wiki-administrator kan styre hvem som har tilgang til wikien. Bestiller (kunde) vil i utgangspunktet bli satt som wiki-administrator.

### Tilgangsstyring

Wiki-administrator kan opprette egne tilgangsgrupper og knytte personer til disse gruppene. Ved bestilling vil det bli opprettet to standard tilgangsgrupper, en for administratorer og en for brukere.

### Overvåking og drift

Alle tjenester som driftes av NTNU IT overvåkes. Når overvåkingssystemet ikke får kontakt med tjenesten, går en alarm til vakttjenesten. Vakttjenesten tar de nødvendige steg for å få tjenesten operativ igjen så fort som mulig.

Vedlikehold gjennomføres hver andre torsdag i måneden fra 17.00-19.00 og vil bli varslet 7 dager på forhånd. Nødvendig vedlikehold utover dette skal varsles 7 dager i forveien.

NTNU IT forbeholder seg retten til å utføre vedlikehold med svært kort varsel dersom sikkerhetsmessige årsaker tilsier at dette er nødvendig.

Planlagt vedlikehold vil ikke bli utført i kjernearbeidstiden.

### Sikkerhetskopiering

NTNU IT sørger for at det blir tatt sikkerhetskopi av hele wikihotellet hver natt. I tillegg er det mulig for den enkelte wiki-administrator å ta sikkerhetskopi av sin egen wiki. I tillegg har Confluence en versjonsstyring av alle artikler som gjør det mulig for administrator å rulle tilbake til tidligere versjoner av en artikkel.

### Støtte til å opprette mer avanserte wikier

Hvis man har ønsker et annet og mer avansert utseende på sin wiki eller ønsker mer avansert funksjonalitet og ikke selv har den nødvendige kompetanse for å utføre disse endringene. Kan NTNU IT være behjelpelig med dette. Denne deltjenesten er ikke innbefattet i grunntjenesten og pris vil bli avtalt i hvert tilfelle. Før en slik jobb settes i gang skal det foreligge et tilbud med et estimat fra NTNU IT.

### Bestilling

En bestilling av en ny wiki sendes til Orakel-tjenesten ([orakel@ntnu.no](mailto:orakel@ntnu.no)). En slik bestilling skal inneholde en beskrivelse av formålet med wikien, samt hvem som skal være wiki-administrator. NTNU IT vil gjøre en vurdering av bestillingen ut fra de kriterier som er angitt i dokumentet "[Retningslinjer for bruk av NTNU sitt Wiki-hotell](#)". Når bestillingen er godkjent vil wikien bli opprettet.

## 4. Begrensninger i tjenesten

Det er ingen begrensninger i tjenesten utover det som er beskrevet ovenfor.

## 5. Kundens forpliktelser/ansvar

- Kunden/wiki-administrator har ansvar for å holde seg informert om varslet nedetid og å informere sine brukere om nedetid, både planlagt og ikke planlagt.
- Kunden/wiki-administrator er selv ansvarlig for ustabilitet/feil som kommer som en følge av endringer Kunden selv har gjort. Tid som NTNU IT bruker på å rette feil/ustabilitet i forbindelse med slike endringer kan bli fakturert.
- Kunden/wiki-administrator er ansvarlig for at innholdet på wikien holder seg innenfor godkjente rammer.
- Kunden/wiki-administrator er ansvarlig for at eksterne brukere holder seg innenfor de rammer som finnes for bruk av IT ved NTNU.

## 6. Mål for tjenestenivå

Tjenesten er normalt operativ 24 timer i døgnet. Feilretting skjer i henhold til standard løsningsstider.

Leveringstiden er maksimum 5 dager etter godkjent bestilling.

NTNU IT vil tilby denne funksjonaliteten så lenge det er behov for den. Hvilket verktøy som benyttes kan endre seg.

## 7. Prising

Tjenesten er rammefinansiert, og som sådan gratis i å benytte.

Tilleggstjenester prises i hvert enkelt tilfelle etter et estimat er gjort av jobben.

Tjenesten vil forbli rammefinansiert så lenge bruken forsvarer bruk av rammemidler. Hvis tjenesten tas bort fra rammen vil den kunne driftes videre med en annen finansieringsform.