

UA Tjenestebeskrivelse Klientdrift - Ansatt-PC

0. Innhold

- 0. Innhold
- 1. Om dokumentet
- 2. Om <tjenesten>
- 3. Innhold i tjenesten
- 4. Begrensninger i tjenesten
- 5. Kundens forpliktelser/ansvar
- 6. Mål for tjenestenivå
- 7. Prising

1. Om dokumentet

Dette dokumentet beskriver hva tjenesten <tjenestenavn> 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 <tjenesten>

<beskrivelse>

3. Innhold i tjenesten

<beskrivelse>

4. Begrensninger i tjenesten

<beskrivelse>

5. Kundens forpliktelser/ansvar

<beskrivelse>

6. Mål for tjenestenivå

<beskrivelse>

7. Prising

<beskrivelse>

Drift av ansatt-PC

1. Beskrivelse

Tjenesten skal sørge for at PC-ene for Kunden fungerer og at brukerne via sin PC får tilgang til de tjenestene som er definert som standard.

Drift av PC-er som tidligere har vært standard, inngår også i tjenesten så lenge de er oppdatert med sist gjeldende standard OS og dekker kravene dette OS-et stiller.

Dekkes av driftsprisen:

- a) Bestilling av standard PC, skjerm og tilleggsutstyr ut fra skriftlig bestilling.
- b) Standard oppsett av PC, inkludert oppsett mot nettverksskrivere
- c) Innlegging av lokale brukere
- d) Overføre PC til en annen bruker
- e) Utplassering av PC med dokking, flatskjerm og ev. lokal skriver.
- f) Retting av feil med standard programvareinstallasjoner og HW, inkludert eventuell nødvendig kontakt med 3. part (for eksempel PC-leverandør)
- g) Automatisk oppdatering av viruskontroll
- h) Reinstallering ved havari ved hjelp av standardoppsett i eget "image"
- i) Deretter korrigeres for Spyware og SPAM.
- j) Vedlikehold av standardoppsett for standard PC ved utrulling av nye programpakker
- k) Innkopiering av data/innstillinger fra gammel PC, for eksempel e-post, filer, favoritter i nettleser etc.
- l) Tilkobling av lokal skriver og installasjon av drivere for denne
- m) Installasjon av annet tilleggsutstyr og drivere utenom standard.

n) Direkte brukerstøtte til ansatte (Windows/Office/epost etc.).

- o) Installasjon av standard mobiltelefon med synkronisering av epost, kalenderoppdatering og kontakinfo.

Fakturerbar tilleggstjeneste:

p) Arbeid knyttet til feilretting som følge av programvare som ikke er godkjent av ITEA.

Utfyllende beskrivelser:

b) Standard oppsett av PC, inkludert oppsett mot nettverksskrivere

Installering og oppgradering av program skjer via AD (senere Microsoft SMS).

Alle PCer som driftes, settes opp med standard oppsett for å effektivisere og forenkle driften.

Det er til enhver tid definert et lite sett med PC-modeller og OS som standard da mange ulike modeller er driftsmessig mer arbeidskrevende og derved uønsket. Alle innkjøp foretas i henhold til dette. Denne standardlisten revideres med et intervall på 12 til 18 måneder.

PCer som ikke fyller kravene til standard PC, kan driftes, men da som Ustandard PC.

Både standard- og ustandard PC-er driftes på samme måte, men prises ulikt fordi det erfaringsmessig er mer jobb knyttet til drift av ustandard utstyr. Eksempelvis er det ikke laget "image" for Ustandard PC-er.

Standard oppsett

Standard maskinmodeller finnes under:

<https://www.itea.ntnu.no/utstyrsbestilling/>,

mens liste over standard programvare ligger under:

<http://www.itea.ntnu.no/orakel/pcstd/stdprog.htm>

Variasjoner i dette oppsettet kan avtales med hver enkelt Kunde.

c) Innlegging av lokale brukere

Som en del av denne tjenesten leveres følgende lagringsplass til hver bruker:

Hver og en har 2 gigabyte som tildelt filkvote. Denne benyttes både til brukerens fildata, e-post og web-sider. Backup er inkludert. Det refereres til lagringstjenesten under "\\Felles.ansatt.ntnu.no\adm\ou\it\kundesenter\Tjenester\Lagring".

d) Overføre PC til en annen bruker

PCene skal ha en levetid på minst 3 år. I praksis skjer det en del gjenbruk av mindre krevende brukere etter normal levetid på 3 år.

-

f) Automatisk oppdatering av viruskontroll

For nødvendige oppgraderinger (patching) av Microsoft sitt operativsystem og Officepakke for klienter benyttes WSUS (Windows Server Update Services) til både

- Kritiske oppdateringer
- Sikkerhetsoppdateringer
- Servicepakker og
- Oppgraderingsutrullinger

PCene (klientene) kan oppgraderes ulikt da det er satt opp "Gruppe Policier" for hver Kunde.

-

o) Installasjon av standard mobiltelefon med synkronisering av epost, kalender og kontakinfo.

- Innkjøp av mobiltelefon foretas direkte av personell som setter den opp for NTNU-bruk.
- Synkronisering skjer via mobilnettet og ikke direkte mot PC. Denne må bruker eventuelt foreta selv.

Begrensninger i tjenesten:

- Annen programvare enn den som er levert med PCen som standard, utføres det ikke hjelp med, selv om den er nevnt i Kundens PC-policy.
- Sikkerhetskopiering av lokale data utføres ikke.

2. Kundens forpliktelser/ansvar

Kunden påser at det ikke installeres programvare uten godkjenning av ITEA.

3. Mål for tjenestenivå

Maksimum 3 arbeidsdager fra mottak av bestilt PC-utstyr ankommer ITEA til den er utplassert hos-- eller avsendt til bruker. Dertil kommer normal bestillingstid fra leverandør på 10 til 14 dager.

Bestilles standardutstyr fra ITEA-lager, utgår selvsagt den sistnevnte bestillingstiden.

4. Prising

Tjenesten prises pr. PC.

Prisene der maskinvarekostnadene er innbakt, forutsetter 36 måneders drift.

PC-utstyr som er bestilt av Kunden, belastes Kunden til kostpris.

Tilleggstjenester (se over) faktureres pr. medgått time, eller etter spesiell avtale.