

IT-ydelseskatalog

Dette IT-ydelseskatalog viser de ydelser og services du kan forvente at modtage fra IT-service og indenfor hvilken tidsramme.

Generelt lægger IT-service fokus på stordriftsfordele. De ydelser IT-service tilbyder, er derfor i høj grad baseret på standarder, der tilgodeser så manges behov som muligt og med en optimal udnyttelse af ressourcer, der anvendes til IT på Syddansk Universitet.

Specielle services som ikke er nævnt i dette IT-ydelseskatalog tilbydes i det omfang der er ledige ressourcer, og med mulighed for særskilt fakturering af den leverede service.

Service mål er, hvad IT-service bestræber at kunne levere servicen indenfor.

Typisk leveringstid er, hvad det i det daglige typisk tager at få udført ydelsen – denne information er en servicemeddelelse, der ikke forpligter IT-service.

Overordnet set vil ydelser, der direkte påvirker undervisningssituationer blive prioriteret højest. Ligeledes vil problemer, der påvirker flere brugere som udgangspunkt blive prioriteret højere end problemer som kun relaterer sig til en enkelt bruger.

IT-ydelseskataloget er offentliggjort for at sikre, at der er en fælles opfattelse af serviceniveauet hos både serviceleverandør (IT-service) og modtager.

Der tages forbehold for leverandørsvigt, force majeure etc.

IT-ydelseskataloget er gældende for alle lokationer af Syddansk Universitet som IT-service betjener og dækker områderne:

- Servicedesk
- Windows Desktop (stationær PC)
- Windows Laptop (bærbar PC)
- Mac Desktop og Laptop (stationær og bærbar PC)
- Linux Desktop og Laptop (stationær og bærbar PC)
- Laboratorie- og beregnings-udstyr (PC)
- Netværksprinter og MFP med netværkstilslutning (Multi-Funktions-Printer)
- Lokal printer
- Mobiltelefoner (PDA)
- Indkøb og rådgivning om indkøb af IT-udstyr
- Programsupport
- Brugeradministration
- Backup og restore
- Systemdrift
- IT-lokaler

- Support til studerende

Alle øvrige ydelser leveres hurtigst muligt, dog således at standard IT-ydelser under servicemål, har en højere prioritet.

ServiceDesk

Opgaver til ServiceDesk kan oprettes døgnet rundt på <http://servicedesk.sdu.dk> eller ved at skrive mail til servicedesk@sdu.dk

For personlig betjening kan ServiceDesk kontaktes på lokal 2990 og 4450, og hotline er åben hverdage mellem kl. 8.00-15.30 (fredag kl. 8.00-14.00)

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Reaktion på sager oprettet af bruger på http://servicedesk.sdu.dk	2 timer	Straks	
Reaktion på sager modtaget på servicedesk@sdu.dk	2 timer	Straks	
Henvendelse på telefon 2990 og 4450	90 % af indkomne kald besvares 75 % af de indkomne kald besvares inden 2 min.		Henvendelser vil blive registreret i ServiceDesk og følger de sammen servicemål som øvrige sager.
Henvendelse ved personligt fremmøde	-	-	Opgave registreres i ServiceDesk og følger de sammen servicemål som øvrige sager. Personlig henvendelse skal primært anvendes ved ind- og udlevering af IT-udstyr.

Windows Desktop (stationær PC)

Servicemål dækker standardmodeller der er fastsat af IT-standardiseringsudvalget. Kun standard SDU-modeller supporteres. Stationære PC'er der ikke er godkendt af IT-support må ikke tilsluttes netværket.

Der må ikke gemmes data lokalt. IT-service er ikke ansvarlig for data gemt lokalt på PC.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Levering af ny PC	5 arbejdsdage	2 arbejdsdage	Regnet fra IT-service modtager PC'en. Tillæg 1-3 arbejdsdage fra PC'en er bestilt til IT-service modtager den. Forsinkelser hos leverandør og i logistik internt på SDU er IT-service uden indflydelse på
Hjælp til flytning af programmer, opsætninger og evt. data ved udskiftning af PC	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	
Fejlsøgning og forsøg på afhjælpning af problem på ikke-fungerende standard PC	Næste arbejdsdag 20 minutters fejlsøgning	Samme dag (Ved henvendelse inden kl. 13.30)	Der må anvendes 20 min. til fejlsøgning. Leder fejlsøgning ikke frem til et løsningsforslag reinstallerer PC.
Reinstallation af eksisterende standard PC	2 arbejdsdage	1 arbejdsdag	IT-service genskaber så vidt muligt personlige indstillinger. IT-service er ikke ansvarlig for data gemt lokalt på PC
Udlåns PC	2 arbejdsdage	1 arbejdsdag	Regnet fra indgåelse af aftale. Udstyr kan maksimalt lånes i 1 måned og kun i det omfang, der er ledigt udstyr.
Montering og evt. installation af ekstra hardware (RAM, grafikkort m.v.)	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	Regnet fra de bestilte dele er modtaget i IT-service

Windows Laptop (bærbar PC)

Servicemål dækker standardmodeller, der er fastsat af IT-standardiseringsudvalget. Laptop PC'er der ikke er godkendt af IT-service må ikke fysisk tilsluttes netværket. Trådløst netværk kan anvendes.

Den enkelte bruger er selv ansvarlig for backup af data gemt lokalt. IT-service er ikke ansvarlige for data gemt lokalt på PC.

Der tilbydes ingen form for support på medarbejderes private udstyr.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Levering af ny PC	5 arbejdsdage	3 arbejdsdage	Regnet fra IT-service modtager PC'en. Tillæg 1-3 arbejdsdage fra PC'en er bestilt til IT-service modtager den. Forsinkelser hos leverandør og i logistik internt på SDU er IT-service uden indflydelse på
Hjælp til flytning af programmer, opsætninger og evt. data ved udskiftning af PC	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	
Fejlsøgning og forsøg på afhjælpning af problem på ikke-fungerende standard PC	Næste arbejdsdag 30 minutters fejlsøgning	Samme dag (Ved henvendelse inden kl. 13.30)	Der må anvendes 30 min. til fejlsøgning. Leder fejlsøgning ikke frem til et løsningsforslag reinstallerer PC.
Reinstallation af eksisterende standard PC	2 arbejdsdage	1 arbejdsdag	IT-service genskaber så vidt muligt personlige indstillinger. IT-service er ikke ansvarlig for data gemt lokalt på PC
Udlåns PC	2 arbejdsdage	1 arbejdsdag	Regnet fra indgåelse af aftale. Udstyr kan maksimalt lånes i 1 måned og kun i det omfang, der er ledigt udstyr.
Montering og evt., installation af ekstra hardware (RAM, grafikkort m.v.)	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	Regnet fra de bestilte dele er modtaget i IT-service

Mac Desktop og Laptop (stationær og bærbar)

Servicemål dækker standardmodeller, der er fastsat af IT-standardiseringsudvalget. Mac'er der ikke er godkendt af IT-service må ikke fysisk tilsluttes netværket. Trådløst netværk kan anvendes.

Den enkelte bruger er selv ansvarlig for backup af data gemt lokalt. IT-service er ikke ansvarlige for data gemt lokalt på Mac.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
--------	------------	---------------------	------

Levering af ny Mac (Incl. opsætning af netværk, e-mail og M-drev samt installation af standardprogrammer)	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	Regnet fra IT-service modtager Mac'en. Tillæg 10-15 arbejdsdage fra Mac'en er bestilt til IT-service modtager den. Forsinkelser hos leverandør og i logistik internt på SDU er IT-service uden indflydelse på
Hjælp til flytning af programmer, opsætninger og evt. data ved udskiftning af Mac	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	
Fejlsøgning og forsøg på afhjælpning af problem på ikke-fungerende Mac	5 arbejdsdage	Samme dag (Ved henvendelse inden kl. 13.30)	Der må anvendes rimelig tid til fejlsøgning (vurderes af den enkelte IT-supporter). Leder fejlsøgning ikke frem til et løsningsforslag reinstallerer Mac.
Reinstallation af eksisterende Mac	10 arbejdsdage	5 arbejdsdag	IT-service genskaber så vidt muligt personlige indstillinger. IT-service er ikke ansvarlig for data gemt lokalt på Mac
Montering og evt., installation af ekstra hardware (RAM, grafikkort m.v.)	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	Regnet fra de bestilte dele er modtaget i IT-service

Linux Desktop og Laptop (stationær og bærbar PC)

Servicemål dækker kun standardmodeller, der er fastsat af IT-standardiseringsudvalget. Linux PC'er der ikke er godkendt af IT-service må ikke fysisk tilsluttes netværket. Trådløst netværk kan anvendes.

Den enkelte bruger er selv ansvarlig for backup af data gemt lokalt. IT-service er ikke ansvarlige for data gemt lokalt på Linux PC.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Levering af ny Linux PC	15 arbejdsdage	5 arbejdsdage	Regnet fra IT-service modtager PC. Tillæg 3-5 arbejdsdage fra PC'en er bestilt til IT-service modtager den. Forsinkelser hos leverandør og i logistik internt

			på SDU er IT-service uden indflydelse på
Hjælp til flytning af programmer, opsætninger og evt. data ved udskiftning af Linux PC	15 arbejdsdage	5 arbejdsdage	
Fejlsøgning og forsøg på afhjælpning af problem på ikke-fungerende standard Linux PC	5 arbejdsdage	Samme dag (Ved henvendelse inden kl. 13.30)	Der må anvendes rimelig tid til fejlsøgning (vurderes af den enkelte IT-supporter). Leder fejlsøgning ikke frem til et løsningsforslag reinstallerer Linux PC.
Reinstallation af eksisterende standard Linux PC	15 arbejdsdage	5 arbejdsdag	IT-service genskaber så vidt muligt personlige indstillinger. IT-service er ikke ansvarlig for data gemt lokalt på Linux PC
Montering og evt., installation af ekstra hardware (RAM, grafikkort m.v.)	15 arbejdsdage	5 arbejdsdage	Regnet fra de bestilte dele er modtaget i IT-service

Laboratorie- og beregningsudstyr (PC)

Laboratorie- og beregningsudstyr er betegnet ved at blive anvendt til specifikke produktions- eller forskningsrelaterede formål. PC'erne er typisk tilsluttet forskellige former for teknisk udstyr og er baseret på specifikke versioner af operativsystemer samt specifikke software-pakker. Disse PC'er er ikke en del af den normale infrastruktur for "kontor-PC'er", men tilsluttes dedikerede laboratorie-netværk.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Levering af ny Laboratorie PC	-	-	PC'er til Laboratorie- og beregningsformål kan variere meget i type og konfiguration, og servicemål kan ikke angives. Anvendes standardudstyr kan den kortest mulige leveringstid forventes.
Hjælp til flytning af programmer, opsætninger og evt. data ved udskiftning af Laboratorie PC	-	-	Afhænger af den enkelte installation samt hvilke aftaler der er indgået med eksterne leverandører.
Fejlsøgning og forsøg på af-	-	Ad hoc	Afhænger af den enkelte

hjælpning af problem på ikke-fungerende Laboratorie PC			installation samt hvilke aftaler der er indgået med eksterne leverandører.
Reinstallation af eksisterende Laboratorie PC	15 arbejdsdage	5 arbejdsdag	Afhænger af den enkelte installation samt hvilke aftaler der er indgået med eksterne leverandører. IT-service er ikke ansvarlig for data gemt lokalt på PC
Montering og evt., installation af ekstra hardware (RAM, grafikkort m.v.)	15 arbejdsdage	5 arbejdsdage	Regnet fra de bestilte dele er modtaget i IT-service

Netværksprinter og MFP med netværkstilslutning (Multi-Funktions-Printer)

IT-service har ansvar for drift af fælles netværksprintere. IT-service kan rekvireres ved printerstop der ikke henføres til mangel på forbrugsstoffer (toner og papir). Kun standard SDU modeller supporteres.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Levering af ny printer	5 arbejdsdage	3 arbejdsdage	Regnet fra IT-service modtager printer. Tillæg 1-3 arbejdsdage fra printeren er bestilt til IT-service modtager den. Forsinkelser hos leverandør og i logistik internt på SDU er IT-service uden indflydelse på
Fejlsøgning og forsøg på afhjælpning af problem på ikke-fungerende netværksprinter	Næste arbejdsdag	Samme dag	Ved henvendelse inden kl. 13.30
Garantireparation af netværksprinter	5 arbejdsdage	1 arbejdsdag	Afhænger af garantivilkår. Udføres af eller hos ekstern serviceleverandør
Installation af printerdriver	Næste arbejdsdag	Ad hoc	

Lokal printer

IT-service kan rekvireres ved printerstop der ikke henføres til mangel på forbrugsstoffer (toner og papir). Kun standard SDU modeller supporteres.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Levering af ny printer	5 arbejdsdage	3 arbejdsdage	Regnet fra IT-service modtager printer. Tillæg 1-3 arbejdsdage fra printeren er bestilt til IT-service modtager den. Forsinkelser hos leverandør og i logistik internt på SDU er IT-service uden indflydelse på
Fejlsøgning og forsøg på afhjælpning af problem på ikke-fungerende lokal printer	5 arbejdsdage	3 arbejdsdage	
Garantireparation af lokal printer	-	-	Afhænger af garantivilkår. Udføres af eller hos ekstern serviceleverandør (indsendelser af udstyr)
Installation af printerdriver	5 arbejdsdage	Ad hoc	

Mobiltelefoner - PDA

Mobiltelefoner indkøbes via Serviceafdelingen. Kun standard modeller fastsat af IT-standardiseringsudvalget supporteres.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Levering af ny mobiltelefon – PDA	-	-	Levering sker via Serviceafdelingen
Opsætning af mobiltelefon – PDA til synkronisering med Outlook (trådløst)	5 arbejdsdage	2 arbejdsdage	Enheder baseret på Active Sync anbefales til Outlook synkronisering
Fejlsøgning	Ingen servicemål	2 arbejdsdage (fejlsøgning påbegyndt)	
Garantireparation	Ingen servicemål	-	Afhænger af garantivilkår

Indkøb og rådgivning om køb af IT-udstyr

IT-service indkøber alt udstyr IT-udstyr til alle som er under IT-service's ansvarsområde

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Bestilling af standard IT-udstyr	5 arbejdsdage	Ad hoc	Ad hoc rådgivning ved telefonisk eller personlig henvendelse

Levering af IT-udstyr som ikke skal installeres eller klargøres	-	1 arbejdsdag + leveringstid	Mindre lager på hvert campus på de mest anvendte ledninger, kabler, musemåtter, tasker osv.
Rådgivning om køb af specielt IT-udstyr	10 arbejdsdage	5 arbejdsdage	

Programsupport

Der ydes support på installation af SDU's standardprogrammer. Supporten omfatter ikke anvendelsesupport.

Installationssupport på speciel software ydes efter konkret aftale.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Fejlsøgning og forsøg på afhjælpning af problem med standardprogram	5 arbejdsdage	Samme dag	
Installation og opgradering af standardprogrammer	5 arbejdsdage	2 arbejdsdage	Kræver gyldig licens eller at bruger kan fremvise dokumentation på at licens er bestilt
Vejledning og hjælp til anvendelse af standardprogrammer	Ingen servicemål	-	Der tilbydes ikke support på anvendelse af standardprogrammer
Installation og opgradering af ikke-standardprogrammer	Ingen servicemål	Support tilbydes efter konkret aftale og med forbehold for særskilt fakturering	Ved programmer som anvendes til specielle formål, er det afdelingens ansvar at opbevare installationsmedier (typisk CD-ROM/DVD) samt at have de fornødne licenser

Brugeradministration

Alle brugeres rettigheder på netværket og PC'er administreres centrale i Microsoft Active Directory (AD).

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Oprettelse af ny bruger (inkl. e-mail)	3 arbejdsdage	Samme dag	Regnet fra indtastning i oprettelsesformular. Fin-des via http://help.sdu.dk
Ændring i rettigheder til ressourcer på netværket	5 arbejdsdage	Samme dag	Regnet fra sag er registreret i Helpdesk

Problemer med password / Nyt password	2 timer	Straks ved henvendelse	Forudsat brugere med sikkerhed kan identificeres som værende den rette
Oprettelse af funktions- eller afdelingsbestemt e-mail-konto	5 arbejdsdage	1 arbejdsdag	Regnet fra sag er registreret i Helpdesk
Oprettelse af fjernadgang (VPN)	5 arbejdsdage	Samme dag	Regnet fra sag er registreret i Helpdesk. Evt. tid til etablering af bredbåndsforbindelse er ikke medregnet

Backup og restore

På de centrale systemer (Fil-drev, ØSS, STADS, SharePoint, Exchange og fagspecifikke systemer), hvor der dagligt gemmes data, har IT-service faste procedurer der sikrer, at der bliver taget backup. Backup foretages på bånd og disksystemer. Backup-systemerne står i forsvarligt sikrede lokaler.

Selve backup'en foregår primært på tidspunkter eller måder, hvor det ikke generer den daglige drift.

På netværksdrevene bliver der taget backup af alle data, og der skelnes/prioriteres ikke mellem forskellige data eller mapper – alle data på netværksdrev betragtes altså som "ens" og er underlagt de samme procedurer og rutiner, både for backup og restore.

Backup'er gemmes normalt 3 uger tilbage, dvs. data der er slettet indenfor de sidste 3 uger kan genetableres.

Ønskes data at kunne genfindes længere tid tilbage, er den simple anbefaling at de ikke slettes på netværksdrevet. IT-service foretager ingen sletninger af data på netværksdrevene, så data placeret her vil principielt være tilgængelige "for evigt".

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Restore af fil på netværket (fil-share)	5 arbejdsdage	2 arbejdsdag	Regnet fra sag registreret i Helpdesk
Restore af e-mail i Exchange	5 arbejdsdage	2 arbejdsdage	Regnet fra sag registreret i Helpdesk

Systemdrift

AI serverdrift hører under IT-service. Af sikkerhedsgrunde må brugermaskiner ikke anvendes som servere eller have fildelings aktivitet.

Der tilstræbes, men garanteres ikke, 24 timers drift ugens 7 dage.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
--------	------------	---------------------	------

Filserver utilgængelig	2 timer (løsning påbegyndt)	Straks problemet konstateres	Kritiske systemer er prioriteret højere end mindre kritiske / ikke kritiske
E-mail			- se Exchange SLA
Administrative systemer (ØSS, STADS, Scanjour m.fl.)	2 timer (løsning påbegyndt)	Straks problemet konstateres	

IT-lokaler

IT-lokaler dækker områder/lokaler hvor en større mængde PC-arbejdspladser er opstillet. IT-lokaler anvendes primært af studerende til undervisning, eksamen, projektarbejde med videre.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Fejl som opstår i undervisningssituationer på alle maskiner	2 timer (løsning påbegyndt)	Straks problemet konstateres	Ved ikke kritiske fejl, vil udbedring ske snarest belejligt eller ved førstkomende vedligeholdelsesrutine
Fejl som opstår i undervisningssituationer på enkelt maskine	5 arbejdsdage	-	Udbedring vil ske snarest belejligt eller ved førstkomende vedligeholdelsesrutine
Fejl som opstår i eksamenssituationer på alle maskiner	2 timer (løsning påbegyndt)	Straks problemet konstateres	
Fejl som opstår i eksamenssituationer på enkelt maskine	2 timer (løsning påbegyndt)	Straks problemet konstateres	
Klargøring af IT-lokaler før semesterstart	1. februar og 1. september	1. februar og 1. september	I november og juni skal IT-service modtage ønskerne til opsætningen af maskinerne. Herunder hvilken software som skal være installeret.
Klargøring af IT-lokaler før eksamen	-	-	Udstyr i lokalet checkes og evt. blokeringer aktiveres. Lokale aflåses indtil eksamen.
Ændring af opsætning i løbet af et semester	Ingen	Ingen	Ændring af opsætning ændres som udgangspunkt ikke i løbet af et semester.

Support til studerende

IT-service yder ikke support til studerende som enkeltpersoner i Odense.

Undtaget er oprettelse og administration af logins i forbindelse med anvendelse af IT-lokaler samt evt. andre tjenester, der har betydning for studierne.

Opgave	Servicemål	Typisk leveringstid	Note
Problemer med login eller spørgsmål til anvendelse af services.	-	-	Henvises til Studenterservice
Problemer med adgang til SDUWLAN eller installation af programmer som SDU stiller til rådighed.	-	Ved henvendelse til Servicedesk	Servicedesk skal hjælpe bedst muligt, men vil ikke garantere at problemet kan løses. Studerendes udstyr må som udgangspunkt ikke berøres. Vurderer den enkelte IT-medarbejder at den vil være betydeligt mere effektiv selv at trykke på tasterne, kan dette gøres efter studerendes underskrift på formular til ansvarfraskrivelse.
Support på studerendes eget IT-udstyr til andre formål	-	-	Privat udstyr supporteres ikke.

Versionsændringer:

Version 2

Afsnit "Mac Desktop og Laptop" er tilføjet

Afsnit "Linux Desktop og Laptop" er tilføjet

Afsnit "Laboratorie- og beregningsudstyr" er tilføjet

Afsnit "SDU-betalt supplerende arbejdsplads i hjemmet" er fjernet.