

Definition av tjänst Datorarbetsplats

Innehållsförteckning

Grundtjänst	2
Kapacitet.....	2
Tillgänglighet	2
Utbildning.....	2
Support	3
Avgränsningar	3
Beskrivning av datorarbetsplatstjänstens innehåll	4

Grundtjänst

Informatikenheten tillhandahåller ovanstående innehåll som en volymtjänst. Varje enskild dator betraktas inte som en tjänst i sig utan tjänsten avser den sammantagna funktionaliteten för samtliga datorarbetsplatser på enheten. Tjänsten bedöms vara tillgänglig om minst 75% av datorarbetsplatserna är fungerande.

Datorarbetsplats underhålls kontinuerligt med drift- och säkerhetsrelaterade uppdateringar.

Kontinuerligt utbyte av hårdvara (datorer) sker med ett intervall på 4 år.

Informatikenheten utför installation av programvaror enligt äskandeprocess.

Informatikenheten upprätthåller kompetens på tjänstens ingående komponenter.

Informatikenheten bevakar att datorarbetsplats fyller de behov och möter de krav som beslutade tillämpningar (programvaror, system, övrig utrustning) ställer.

Kapacitet

Samtliga datorarbetsplatser är under normal drift (ej planerad service/underhåll) möjliga att använda.

Undantag: Service- och underhållsbehov på enskilda datorer.

Viss kapacitet på enskild datorarbetsplats utlovas inte, eventuella problem hanteras via kundtjänst.

Tillgänglighet

Med datorarbetsplatsens tillgänglighet menas att den kan användas för inloggning i VLL-domänen. Att gemensamma resurser som G: och H: samt tillämpningar som programvaror och system finns tillgängliga via genvägar och att utskrifter fungerar.

Datorarbetsplatsen är tillgängligt dygnet enligt beskrivning i SLA. Undantaget är i förväg planerade och aviserade underhållsåtgärder såsom tekniskt underhållsarbete i driftmiljön mm.

Utbildning

Ingen utbildning ingår i denna tjänst.

Support

Full support tillhandahålls via Servicedesk VLL vardagar 08:00-17:00.

Driftrelaterade problem kan dygnet runt rapporteras via Servicedesk VLL.

Beredskap för hantering av driftproblem av central karaktär finns tillgänglig dygnet runt alla dagar. Problem med enskilda datorer hanteras inte under beredskapstid.

Avgränsningar

Enbart genom den standardiserade konfigurationen tillhandahålls datorarbetsplatsen. Det innebär att hårdvara och mjukvara är beslutad enligt de upprättade beslutsprocesserna i VLL. Tjänsten innefattar inte möbler eller ergonomiprodukter som t ex armar till bildskärmar, sk mousetrappor mm.

Beskrivning av datorarbetsplatstjänstens innehåll

	Ingår i standard	Basnivå (enkel)	Som tillägg
Hårdvara stationärt enligt av VL fastställd standard	-Dator -Tangentbord -Mus -En fast nätverksanslutning per enhet ingående i funktionshyra	-Dator -Tangentbord -Mus	-Dokumenthanterings- utrustning Val av utrustning i samråd med Informatikheten baserat på produktstandarder och rekommenderade utskriftsvolymer.
Hårdvara bärbart enligt av VL fastställd standard	-Dator -Dockningslist -Tangentbord -Mus - En fast nätverksanslutning per enhet ingående i funktionshyra	-Dator -Dockningslist -Tangentbord -Mus	-Dokumenthanterings- utrustning Val av utrustning i samråd med Informatikheten baserat på produktstandarder och rekommenderade utskriftsvolymer.
Programvara	-Operativsystem -Antivirusprogramvara -Säkerhetsuppdateringar för microsoftprodukter -Infrastrukturlicenser (åtkomst till VLLs system) -Tillgång till internet -Kontorsprogramvara enligt beslut och gällande licensavtal -Tillgång till övriga programvaror enligt separat överenskommelse	-Operativsystem -Antivirusprogramvara -Säkerhetsuppdateringar för microsoftprodukter -Infrastrukturlicenser (åtkomst till VLLs system) -Tillgång till internet	Kontorsprogramvara Lotus Notes
Anslutna resurser	-AD kontrollant - verifiering och styrning via gruppregler -Filserver – tilldelning av diskutrymme (hemkatalog, 1gb/användare +	-AD kontrollant - verifiering och styrning via gruppregler -Filserver – tilldelning av diskutrymme (hemkatalog,	

	<p>gemensam lagring, 50 mb/dator med funktionshyra</p> <p>-Backup och restore för data som lagras på filserver</p>	<p>1gb/användare + gemensam lagring, 50 mb/dator med funktionshyra</p> <p>-Backup och restore för data som lagras på filserver</p>	
<p>Service och support</p>	<p>-Erhålls via Servicedesk VLL och med de systemstöd som Informatikenheten använder</p> <p>-Erhålls helgfria vardagar 0800-1700 för enskild dator</p> <p>-Erhålls 0/24 alla dagar för infrastrukturkomponenter (se rubrik "Anslutna resurser") som är avgörande för datorarbetsplatstjänstens funktion</p> <p>-Prioritering av ärenden sker Servicedesk VLL i dialog med kund. De nivåer för prioritering som finns är Driftstopp, Akut, Brådskande och Turordnat. Vilken nivå som används baseras på en kombination av ärendets angelägenhetsgrad och vilken påverkan ärendet har på verksamheten totalt sett.</p> <p>Gällande tider för respektive prioriteringsnivå träffas i separat SLA (Service Level Agreement) överenskommelse mellan Servicegivare och Beställare.</p> <p>-Åtagandet förutsätter att</p>	<p>Support 08:00-17:00</p>	<p>Support jourtid</p>

TJÄNST DATORARBETSPLATS

Uppgjord

Lars Nyström

Dokumentansvarig/Godkänd

Security

Datum

2015-08-12

Rev

2.1

Nr

Sidan 6 av 6

	all installation av programvara sker via Informatikenheten. För programvara som installeras eller information som lagras lokalt på enskild dator tar Informatikenheten inget ansvar för.		
--	--	--	--