

# **IT-Ydelseskatalog**

**April 2011**

## Indholdsfortegnelse

IT-Ydelseskatalog .....	1
Indledning .....	3
IT organisation .....	3
Afdelingstruktur .....	3
Adgang/Licenser (lease, licenserer & tilvejebringe).....	4
Brugeradgang .....	4
Indkøb af soft- og hardware .....	4
Licenser .....	4
Telefoni.....	5
Anvendelsessupport .....	5
Print-, kopi-, scannings- og faxservice .....	6
Trådløst netværk .....	6
Driftshåndtering - Drift og vedligehold af Applikationer.....	6
Remote adgang til institutionerne.....	6
web .....	7
Driftshåndtering – Hjemmeside .....	7
Udbedring (Reetablere, løse og reparere) .....	7
Vedligehold af arbejdsstation .....	7
Reetablering af data.....	8
Småreparationer af hardware.....	8
Helpdesk.....	9
Opbevaring (Gemme, beskytte og overvåge).....	10
Opbevaring - Backup.....	10
Beskyttelse af data .....	10
Overvågning af services på servere.....	10
Administration (Bearbejde, udføre og registrere).....	11
Helpdesk.....	11
Deploymentsystem .....	11
Telefonservice.....	11
Brugeradministration.....	12
Evaluerings (Analysere, fastlægge og revidere) .....	12
Fastlægge og revidere politikker/strategier og budgetter .....	12
Transformation (Modificere, omdanne og transportere).....	13
Sammenhæng mellem systemer.....	13
Udvikling (Design, udvikle og opfinde).....	13
Udvikling - Projektledelse/-deltagelse .....	13
Udvikling - IT sparring og rådgivning.....	13
Kommunikation (Skabe forbindelser og integrere) .....	14
Intern information om IT .....	14

## Indledning

Dette katalog beskriver de IT-ydelser som IT-Center Syd yder til institutioner som har underskrevet samarbejdsaftalen, vedr. IT-serviceaftaler. Formålet er at skabe et samlet billede af de ydelser som IT-Center Syd tilbyder brugere på institutionerne samt at sikre, at ydelserne forankres i organisationen så forventninger til IT-ydelser bliver afstemt.

## IT organisation

IT-Center Syd er bemanded med 13 medarbejdere og en chef. Der er tilknyttet flere konsulenter, som afhjælper i spidsbelastninger samt ved mere komplicerede opgaver, hvor IT-Center Syd ikke besidder den nødvendige ekspertise. IT-Center Syd er bemanded og kan kontaktes mandag - torsdag fra 7:45 til 16:00 og fredag fra 07:45 til 13.00, kontakten foregår [www.helpdesk.itsyd.dk](http://www.helpdesk.itsyd.dk), mail til [support@itsyd.dk](mailto:support@itsyd.dk) eller tlf. 7412 4422.

## Afdelingstruktur

Der er to medarbejdere som primært arbejder med 1. level support (hotline), de holder styr på indkomne opgaver, som de enten løser eller distribuerer videre til rette IT-medarbejder, de øvrige medarbejdere udøver både 1. og 2. level support. Alle i afdelingen udfører drifts- og vedligeholdelsesopgaver.

Kataloget indeholder:

### IT-ydelser

- a. Adgang/licenser (lease, licensere & tilvejebringe)
- b. Driftshåndtering (Håndtere, drive og vedligeholde)
- c. Udbedring (Reetablere, låse & reparere)
- d. Opbevaring (Gemme, beskytte & overvåge)
- e. Administration (Bearbejde, udføre & registrere)
- f. Evaluering (Analysere, fastlægge & Revidere)
- g. Transformation (Modificere, omdanne & Transportere)
- h. Udvikling (Designere, udvikle & opfinde)
- i. Kommunikation (Skabe forbindelse & integrere)

## Definitioner

Arbejdsstation:	PC, evt. dockingstation, skærm, tastatur, mus og telefon.
Hardware:	Arbejdsstation, servere, netværk, aktive enheder (fx routere, switche, kabler og krydsfelter)
Software:	Applikationer (fx Officepakken, dokumenthåndtering og EASY, Navision), styresystemer og IT driftsystemer.
Services:	Ydelser, der leveres af IT

## Adgang/Licenser (lease, licenserer & tilvejebringe)

<b>Brugeradgang</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	Oprette, rette og fjerne brugerlogin og password til samtlige IT-systemer for den enkelte skole – bortset fra økonomisystemet, som økonomiafdelingen er ansvarlig for.
<b>Personer</b>	1. level
<b>Ressourcer</b>	AD samt visse applikationer
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

<b>Indkøb af soft- og hardware</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT-Center Syd foretager al IT indkøb for fællesskabet IT-Center Syd forpligter sig til enhver tid at indkøbe god kvalitet til konkurrencedygtige priser og leveringstid.
<b>Personer</b>	2. level
<b>Ressourcer</b>	Samarbejdsaftaler med leverandører, indkøbsfællesskabet IFIRS samt internettet
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

<b>Licenser</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT administrerer alle licenser vedrørende IT systemer som anvendes i IT-Center Syd endvidere er vi rådgivere mht. institutionslicenser.
<b>Personer</b>	2. level
<b>Ressourcer</b>	Leverandører
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

## Driftshåndtering (Håndtere, drive og vedligeholde)

<b>Drift- og vedligeholdelse af IT-plattform</b>	
<b>Beskrivelse af ydel-sen</b>	Varetagelse af drift- og vedligeholdelse af software (systemer til vedli- geholdelse af IT-plattformen) og hardware som anvendes af IT-Center Syd. Drift- og vedligeholdelse betyder, at IT arbejder er med at holde IT- plattformen opdateret og på linje med gængse standarder.
<b>Personer</b>	IT-Center Syd og eventuelt konsulenter
<b>Ressourcer</b>	
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing/Housing/ASP

<b>Telefoni</b>	
<b>Beskrivelse af ydel-sen</b>	IT-Center Syd varetager drift- og vedligeholdelse af de telefoncentraler og omstillingsanlæg som anvendes i fællesskabet. IT foretager også mindre telefonændringer, men større ændringer foretages af leverandø- ren. Alle medarbejder har en fastnettelefon og kan rekvirere en vejledning i IT eller på IT portalen <a href="http://www.itcsyd.dk">www.itcsyd.dk</a> , hvis der er behov for det.
<b>Personer</b>	2. level
<b>Ressourcer</b>	Leverandør
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing

<b>Anvendelsessupport</b>	
<b>Beskrivelse af ydel-sen</b>	IT yder teknisk support, ikke anvendelsessupport til applikationer.  Forskellige vejledninger kan rekvireres i IT-Center Syd eller på IT por- talen, hvis der er behov for det.
<b>Personer</b>	IT-Center Syd
<b>Ressourcer</b>	IT-Center Syd
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing

<b>Print-, kopi-, scannings- og faxservice</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT-Center Syd er ansvarlig for at alle brugere kan printe, kopiere, scanne og faxe i det omfang, der er behov for det.  Der er tilknyttet automatisk toner- og servicebestilling hos ekstern leverandør.
<b>Personer</b>	IT-Center Syd
<b>Ressourcer</b>	IT-Center Syd og eksterne leverandører
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing

<b>Trådløst netværk</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	Der er stort set overalt på institutionerne sørget for mulighed for anvendelse af trådløst netværk.  Adgang for gæster bestilles i HelpDesk og elevadm.
<b>Personer</b>	2. level
<b>Ressourcer</b>	IT-Center Syd og elevadm.
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing

<b>Driftshåndtering - Drift og vedligehold af Applikationer</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT-Center Syd sørger for at tilgængelighed, drift- og vedligehold af applikationer i fællesskabet herunder fx studieadministrativt system, økonomisystem og Officepakke m.fl.
<b>Personer</b>	IT-Center Syd
<b>Ressourcer</b>	Diverse applikationer
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing

<b>Remote adgang til institutionerne</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT-Center Syd sørger for tilgængelighed, drift og vedligehold af hard-/software, der sikrer, at alle brugere kan tilgå systemerne fra eksterne lokationer.
<b>Personer</b>	2. level
<b>Ressourcer</b>	Citrix, Terminal, Outlookwebaccess- og anywhere
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing

<b>web</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	Driver og vedligeholder den platform, der understøtter inter-, intra- og eventuel leverandørdrag.
<b>Personer</b>	2. level
<b>Ressourcer</b>	IT-Center Syd , Konsulenter, SharePoint og hardware
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing

<b>Driftshåndtering – Hjemmeside</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	Hjemmesider hostes internt i huset og IT-Center Syd har ansvaret for serverne og de applikationer der anvendes kører.
<b>Personer</b>	IT-Center Syd
<b>Ressourcer</b>	
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing

## Udbedring (Reetablere, løse og reparere)

<b>Vedligehold af arbejdsstation</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT-Center Syd vedligeholder - bl.a. gennem jævnlig reinstallation, opgradering og/el. udskiftning - de arbejdsstationer, der anvendes på institutionerne, økonomien påhviler institutionen.
<b>Personer</b>	2. level
<b>Ressourcer</b>	Arbejdsstation
<b>Kunder</b>	DE deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

<b>Reetablering af data</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	<p>Tabte data kan genskabes af IT-Center Syd – der arbejdes på en selvbetjeningsportal, hvor brugerne selv kan gendanne dokumenter fra deres fileshare</p> <p>- Outlook (brugerne kan hente permanent slettede elementer 30 dage efter sletning).</p> <p>Undtagelsesvis kan alle typer data genskabes af IT-Center Syd fra back-up et år tilbage.</p>
<b>Personer</b>	Bruger og/el. 1. og 2. level
<b>Ressourcer</b>	Ashay, servere, netværk og internet
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

<b>Småreparationer af hardware</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT-Center Syd udfører mindre reparationer på hardware, der tilhører centeret eller institutionerne
<b>Personer</b>	2. level og eksterne samarbejdspartner
<b>Ressourcer</b>	Hardware og medarbejdere
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

<b>Udskiftning af IT-udstyr</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	<p>PC'er og skærme udskiftes hvis det går i stykker eller hvis IT-Center Syd (evt. i samarbejde med en afdelingschef) vurderer, at det har en alder, der berettiger udskiftning. IT-Center Syd sørger for at udstyret sættes op i koordineret samarbejde med institutionens IT-pedel.</p> <p>Mus og tastaturer udskiftes hvis brugeren skønner det er nødvendigt og IT-Center Syd og/eller afdelingschef godkender dette. Brugeren er selv ansvarlig for at bestille det i IT-Center Syd og efterfølgende afhente og installere det (IT-Center Syd hjælper hvis det er nødvendigt)</p> <p>USB-nøgler, CD, DVD, batterier og headset kan rekvireres/hentes i IT-Center Syd via HelpDesk</p>
<b>Personer</b>	IT-Center Syd
<b>Ressourcer</b>	Hardware og medarbejdere
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing.



<b>Helpdesk</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT-Center Syd yder 1. og 2. level support til brugerne i fællesskabet.
<b>Personer</b>	IT-Center Syds medarbejdere
<b>Ressourcer</b>	
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

## Opbevaring (Gemme, beskytte og overvåge)

<b>Opbevaring - Backup</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT-Center Syd tager backup af alle data lagret på de centrale servere, dvs. filer gemt på alle drev på serverne samt alle data lagret via applikationer installeret på serverne.  Der tages IKKE backup af data på brugernes c-drev (d-drev eller lignende) det er brugernes eget ansvar at tage backup af disse data.
<b>Personer</b>	IT-Center Syd
<b>Ressourcer</b>	Remote Backup - Ashay
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Oursourcing

<b>Beskyttelse af data</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	Data beskyttes gennem rettighedsstyring, ved at benytte sikre passwords, at ingen har administratoradgang til deres PC, antivirusprogram er installeret på PC'er, firewall på netværket og gennem skanning af ind- og udgående mails hos ekstern leverandør.
<b>Personer</b>	Brugere, 1. og 2. level
<b>Ressourcer</b>	
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

<b>Overvågning af services på servere</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	Vigtige services på serverne overvåges for at IT hurtigt kan opdage og udbedre hændelse inden der opstår deciderede fejl - og sikrer dermed en høj opetid på systemerne.
<b>Personer</b>	2. level
<b>Ressourcer</b>	IP monitor
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

## Administration (Bearbejde, udføre og registrere)

<b>Helpdesk</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT-Center Syd stiller et helpdesksystem til rådighed som giver brugerne mulighed for at følge deres opgaver fra henvendelse til afslutning.
<b>Personer</b>	Brugere, 1. og 2. level
<b>Ressourcer</b>	Helpdesksystem (Ad hoc IT)
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

<b>Deploymentsystem</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	<p>For at sikre en ensartet og smidig installationsproces benytter IT-Center Syd en deploymentservice (udrulning).</p> <p>Systemet giver IT-Center Syd mulighed for at hjælpe brugerne ved – via fjernbetjening – hurtigt at kunne koble op og afdække problemet.</p> <p>Dette system benyttes desuden til registrering af samtlige PC'er og services, konfigurationer samt hvilke applikationer disse har installeret.</p> <p><i>Sikrer standardisering opretholdes (RAM opgradering, udfasning af udstyr mv.)</i></p>
<b>Personer</b>	1. og 2. level
<b>Ressourcer</b>	Deploymentsystem (SCCM)
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

<b>Telefonservice</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	Brugerne får tildelt telefonnummer, telefonsvarer, viderestilling og andre almindelige telefonindstillinger sat via telefonsystemet, der administreres af IT-Center Syd.
<b>Personer</b>	1. og 2. Level
<b>Ressourcer</b>	Telefonmanagementsystem
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

<b>Brugeradministration</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	Rettighedsstyring og ændringer til brugerens konto til samtlige IT-systemer i fællesskabet – bortset fra økonomisystemet, som økonomi-afdelingerne er ansvarlig for.
<b>Personer</b>	1. og 2. Level
<b>Ressourcer</b>	AD samt visse applikationer
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner r
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

## Evaluering (Analysere, fastlægge og revidere)

<b>Fastlægge og revidere politikker/strategier og budgetter</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	Telefonstrategi IT politik IT sikkerhed IT Beredskabsplan Budget samt opfølgning Årlige IT projektplaner
<b>Personer</b>	IT-Center Syd
<b>Ressourcer</b>	Konsulenter, skabeloner, systemer
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

## Transformation (Modificere, omdanne og transportere)

<b>Sammenhæng mellem systemer</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	Integration mellem AD (brugerregistreringssystem), studieadministrativt system, dokumenthåndtering, tidsregistrering, økonomisystem og web sikrer bedre overblik over data på fx ledelsesinformationer, sager, tidsregistrering mv..
<b>Personer</b>	IT-Center Syd
<b>Ressourcer</b>	Diverse systemer
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing
<b>SLA niveau</b>	

## Udvikling (Design, udvikle og opfinde)

<b>Udvikling - Projektledelse/-deltagelse</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT-Center Syd udpeger en projektleder/-deltager for alle større opgraderings- eller implementeringsprojekter på IT-systemerne. IT stiller også medarbejdere til rådighed til andre projekter i organisationen, hvis det har et formål.
<b>Personer</b>	IT-Center Syd
<b>Ressourcer</b>	
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing

<b>Udvikling - IT sparring og rådgivning</b>	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	IT-Center Syd medvirker gerne til sparring og rådgivning til alle omkring IT relaterede opgaver
<b>Personer</b>	IT-Center Syd
<b>Ressourcer</b>	
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing

## Kommunikation (Skabe forbindelser og integrere)

Intern information om IT	
<b>Beskrivelse af ydel- sen</b>	<p>IT-Center Syd har opbygget en portal, hvor vejledninger i brug af diverse systemer, nyheder fra IT-Center Syd og IT håndbog alt sammen giver brugerne i fællesskabet mulighed for selv at skaffe sig information om IT systemerne og hvad der ellers rører sig på IT området.</p> <p>IT-Center Syd tilbyder desuden at medvirke på afdelingsmøder såfremt dette måtte ønskes.</p>
<b>Personer</b>	IT-Center Syd
<b>Ressourcer</b>	IT portal og nyhedsbreve
<b>Kunder</b>	De deltagende institutioner
<b>Konkurrentanalyse</b>	Outsourcing