

Service Level Agreement

Service Level Agreement (SLA)

for

Gråsten Landbrugsskole, Sønderborg Statsskole, Privatskolen ALS, Sønderborg International School og EUC Syd (efterfølgende kaldet kunderne)

leveret af

IT-Center Syd

Ikrafttrædelsesdato: 01.11.2022

Dokumentejer: Peter Martensen
Aftaleansvarlig: Peter Martensen

Version

Version	Dato	Beskrivelse/Revision	Forfatter
3.1	30.03.2012	SLA	Peter Martensen
3.2	02.04.2013	SLA	Peter Martensen
3.3	09.03.2015	SLA	Peter Martensen
3.4	14.09.2020	SLA	Peter Martensen
3.5	28.09.2022	SLA	Peter Martensen

Godkendt og tiltrådt:

Navn	Titel	Underskrift	Tiltrådt pr.
Peter Martensen	IT-chef, IT-Center Syd		01.11.2022
Morten Asmussen	Skoleleder, Privatskolen ALS		01.11.2022
Birgitte Kastrup Hansen	Vicedirektør, EUC Syd		01.11.2022
Bjarne Ebbesen	Forstander, Gråsten Landbrugsskole		01.11.2022
Janich Frederiksen	Pædagogisk leder, Sønderborg Statsskole		01.11.2022
Henrik Kristensen	Headmaster, Sønderborg International School		01.11.2022

Underskrift er i appendiks G, original er placeret i brandskab 59.107

Indhold

1. Aftalens omfang	3
2. Aftalens formål.....	3
3. Aftalens partnere	3
4. Rådgivning	4
5. Service aftalens dækning	5
6. Revision af SLA	7
7. Service aftalens forudsætninger	7
8. Service Management	8
8.1. Åbningstider (Service Availability) – brugerstyrede henvendelser	8
8.2. Tilgængelighed af services leveret af IT-Center Syd	9
8.3. Prioritering af sager i IT-Center Syd.....	10
8.4. SLA rapporter	10
Appendiks A.....	11
Appendiks B – Prioriteter	12
Appendiks C – Supportplan	13
Appendiks D – Softwarebestilling	14
Køb og installation af programmel	14
Procedure if. m. anskaffelse af programmel og software iøvrigt	14
Appendiks E – Snitflader if. t. PCS	15
PC Syd som underleverandør	15
Servicemål.....	15
Appendiks F – Servicevinduer	16
Indledning	16
Patch management / ændringshåndtering	16
<i>Hvad:</i>	16
<i>Hvordan:</i>	16
Undtagelser:	17
Årshjul:.....	18

1. Aftalens omfang

Denne Service Level Agreement (SLA) fra IT-Center Syd til kunderne dækker drift/opretholdelse og support af forretningskritiske IT leverancer.

Aftalen forudsætter, at kunderne følger de til en hver tid gældende politikker for IT-Center Syd herunder informationssikkerhedspolitik og politik for fælles IT indkøb og sikkerhed. Aftalen er gældende indtil en revideret og af begge parter underskrevet udgave foreligger.

IT-Center Syd er driftscenter for 5 skoler i Sønderjylland og opdelt i 4 sektioner med i alt 12 medarbejdere herunder (1) elev:

- Kunderrelationer - Helpdesk/Servicecenter team
- Strategi og udvikling, herunder Infrastruktur team
- Projekt og gennemførelse - Services/IT Projektledelse
- IT-drift

Aftalen dækker alle IT ydelser som beskrevet efterfølgende. Øvrige aftaler/procedurer etc., som ikke er beskrevet i dette dokument fortsætter og reguleres som hidtil jf. oversigten nedenfor:

2. Aftalens formål

Formålet med denne aftale er, at sikre en sammenhængende og i fællesskab afstemt IT leverance fra IT-Center Syd dækkende drift, support og indkøb til kunderne.

Målet er at fastlægge ansvarsområder og afstemme forventninger så der ikke i aftalens løbetid opstår uklarhed omkring hvilke ansvarsområder de enkelte parter varetager herunder:

- Sikre en klar og utvetydig struktur, der viser hvilke services, som leveres af IT-Center Syd.
- Sikre målbarhed i de ydelser, som leveres af IT-Center Syd.
- Sikre at forventninger matcher aktuelt aftalt serviceniveau.

3. Aftalens partnere

De nedenfor anførte personer hhv. repræsenterer og har ansvaret for denne aftale på vegne af henholdsvis IT-Center Syd og kunderne:

Ansvarlig	Titel	Kontakt information
Peter Martensen	IT-chef, IT-Center Syd	7412 4484 / 5131 4733
Morten Asmussen	Skoleleder, Privatskolen ALS	7443 0550
Birgitte Kastrup Hansen	Vicedirektør, EUC Syd	7412 4439 / 5131 4701
Bjarne Ebbesen	Forstander	7365 3601 / 2974 7637
Janich Frederiksen	Pædagogisk leder	7442 3427 / 2231 4684
Henrik Kristensen	Headmaster	7443 0116

4. Rådgivning

IT-Center Syd skal hjælpe til med at de ressourcer samarbejdsskolerne anvender på anskaffelse af IT og de services, der betales for i IT-Center Syd, udnyttes så optimalt som muligt. Det betyder, at IT-Center Syd skal vejlede og vurdere om der foretages de rette IT investeringer, til stadighed opnå gode priser på udstyr og andre ydelser og optimere vores services decentralt på skolerne og i den centrale IT-support i Sønderborg. IT området udvikler sig hastigt, hvilket betyder, at udstyr forventes at skulle afskrives på relativ kort tid. Det gælder især på datakommunikationsområdet, hvor presset på datalinjer og det trådløse net løbende udfordres fordi mere og mere udstyr kan drage nytte af at koble sig på nettet.

5. Service aftalens dækning

Efterfølgende er en oversigt over, hvad denne SLA dækker, herunder antal arbejdspladser/brugere, applikationer o. lign.:

Antal computere optælles automatisk vha. et overvågningsværktøj i IT-Center Syd og danner basis for forbrugsopgørelsen/-statistikken efterfølgende.

IT-Center Syd er ansvarlig for overvågning og opsætning/konfiguration af IT infrastrukturen hos kunderne, samt for at besidde de nødvendige faglige og tekniske kompetencer til at sikre en stabil drift og en løbende udvikling af infrastrukturen.

IT-Center Syd etablerer/overvåger og forhandler aftaler med relevante og nødvendige eksterne partnere som f.eks. Microsoft, HP, Printleverandører, Internet udbydere etc.

Jf. nedenfor er IT-Center Syd ansvarlig for centralt leverede forretningssløsninger og kunderne er ansvarlige for øvrige decentralt implementerede forretningssløsninger.

Forretningssløsninger indenfor denne SLA aftale er:

Indenfor aftalen	Beskrivelse
Kunderrelationer Helpdesk/ServiceDesk	Brugersupport - Fejlsøgning/-retning - Træning - Brugeroprettelser/-nedlæggelser (personer med kortere tilknytning end 2 dage) - Anskaffelse af udstyr - Software distribution - Registrering og håndtering af ændringsønsker - Digital signatur / NEMID - Adgangs- og rettighedsstyring Opfølgning på brugerhenvendelser - Eskalering iht. politik (appendiks A) Kommunikation til brugerne omkring driftsstatus etc. - Telefonisk - IT-Center Syd's informationsside - SMS services - Status og forbrug i. fm. opgaveløsning (TopDesk) Dokumentation og information vedr. opgaver, som løses i IT-Center Syd - Statistik

Indenfor aftalen	Beskrivelse
Strategi og udvikling	Drift, vedligehold og overvågning <ul style="list-style-type: none"> - Klientprogrammer på computere - Server farm - Storage løsninger - Netværkskomponenter (centralt og decentralt) - Firewalls - Internet - Telefonsystem Servicekontrakter <ul style="list-style-type: none"> - Leverandør- og underleverandørstyring Kapacitetsplanlægning <ul style="list-style-type: none"> - Prognostisering af fremtidig behov - Teknologiovervågning Ansvarlig for sikkerhed, fortrolighed, integritet og tilgængelighed (appendiks E) Ansvarlig for scripting, powershell og software distribution (SCCM/Intune)
Services / IT-drift	Infrastruktur services: Drift af Fagsystemer (afdelingspecifikt) Økonomisystem - Navision Internet MS Office / Office 365 E-mail og kalender Dokumenthåndtering <ul style="list-style-type: none"> IMS Journal IMS Personale IMS fakturaflow UMS (brugeroprettelse) Fil servere (afdelingsdrev mv.) Print services Terminalservices Wifi Øvrige services: IT Projektledelse Kontraktsholder for IT-Center Syd's IT og telefonikontrakter Dokumentation af driftsmiljø (Driftshåndbog) Håndhævelse af I-sikkerhedspolitik mv. Særlige programmer anvendt i EUC Syd: Desego, CTS, ADK, Tyv

Services som ikke er nævnt i denne SLA vil ikke være omfattet af aftalen.

6. Revision af SLA

Denne aftale er gældende fra **Tiltrådt pr.** datoen anført først i aftalen og i kraft indtil skriftligt opsagt af en af parterne. Aftalen revideres efter behov dog således, at enhver part (IT-Center Syd eller kunden) kan anmode at aftalen tages op til revision årligt. Under en given revision er den underskrevne SLA aftale i kraft.

Det er **Dokumentejer**en, der sikrer, at der sker en regelmæssig gennemgang af SLA dokumentet så dokumentet til enhver tid i videst muligt omfang afspejler de faktiske forhold. Tilføjelser og ændringer til dette dokument foretages efter behov og gennem gensidig forståelse og alle ændringer dokumenteres.

Aftaleansvarlig	Peter Martensen
Revisions sekvens	Årlig
Forrige revisions dato	02.09.2020
Næste revisions dato	September 2023
Aftalens udløbs dato	Se samarbejdsaftalens pkt. 10 "Ind- og udtræden"

7. Service aftalens forudsætninger

Kundernes forpligtelser og/eller krav ift. SLA aftalen:

- Skal følge den til en hver tid gældende IT strategi og Informationssikkerhedspolitik i IT-Center Syd med dertil hørende procedurer og instruktioner (vedlagt i appendiks).
- Forståelse for og prioritering af opgaver i overensstemmelse med de i IT-Center Syd vedtagne politikker.
- Tidlig orientering omkring langsigtede ønsker og særlige forhold med afledte IT konsekvenser.
- Opbygning og vedligeholdelse af relevant dokumentation ifm. IT anvendelsen.
- Kompetente kontaktpersoner, der kan bistå med forretningsmæssig indsigt og hjælpe med at teste ifm. opgaveløsning/fejlsøgning.
- Større projekter og ændringer finansieres særskilt udenfor denne aftale

IT-Center Syd's forpligtelser og/eller krav ift. SLA aftalen:

- Skal reagere og løse opgaver indenfor de aftalte rammer og tidsfrister.
- Opsamle statistiske oplysninger omkring opgaveløsningen ifm. henvendelser til IT/Helpdesk/ServiceDesk.
- Træne og fastholde de nødvendige kompetencer for at kunne sikre en stabil drift og en effektiv opgaveløsning.
- Passende og tidlig orientering omkring planlagt vedligehold af IT systemerne, som har indflydelse på brugernes mulighed for at anvende disse, dog er der den 3. torsdag i måneden reserveret et servicevindue
- Anvender anerkendte systemer og metoder til opgavestyring if. m. henvendelser i IT.

8. Service Management

Effektiv support og opfyldelse af denne SLA forudsætter en konstant, ensartet leverance fra IT-Center Syd. Efterfølgende er en oversigt dækkende hvilke services er gældende, i hvilket tidsrum og hvorledes disse overvåges, samt dokumentation fra IT-Center Syd til kunderne omkring denne SLA's målopfyldelse.

8.1. Åbningstider (Service Availability) – brugerstyrede henvendelser

For denne SLA aftale mellem kunderne og IT-Center Syd gælder:

- Sager (problemløsning, oprettelse af ændringer, bestilling af hardware/ydelser etc.) kan døgnet rundt (24*7*365) registreres på Helpdesk/ServiceDesk via nedennævnte link
- Prioriterede henvendelsesformer:
 1. Primær (telefon)
7412 4422 – telefonsvarer uden for åbningstid, alternativ Peter Martensen 5131 4733
 2. Sekundær (mail)
support@itcsyd.dk
 3. Tertiær (web)
Du er på ITC Syd's net – på skolen eller "udefra" via Direct Access (DA)
<http://helpdesk>
Du er eksternt placeret <http://helpdesk.itcsyd.dk>
- Status på sager kan ligeledes findes på Helpdesk/ServiceDesk.
- Personlig kontakt (telefonisk eller ved henvendelse i Helpdesk/ServiceDesk) kan ske mandag – torsdag fra kl. 07:45 til 15:30 og fredag fra kl. 07:45 til 13.00 (7412 4422), dog ikke på helligdage.
- Servicevinduet for udvalgte hovedsystemer fremgår af Pkt. 8.2.
- Hvis intet fungerer, henviser IT-Center Syd til www.itcsyd.dk under punktet driftsstatus, hvor der løbende vil blive informeret – opkoblingen af denne server er forankret eksternt, hvorfor den vil fungere selv om alt andet måtte være nede. Endvidere henvises der til nøddriftsplanen, som er beskrevet i dokumentet Operationel beredskabsplan.

8.2. Tilgængelighed af services leveret af IT-Center Syd

Følgende tilgængelighed af services er aftalt og vil blive overvåget og dokumenteret løbende:

Fælles systemer i IT-Center Syd	Service vindue	Kontakt information	Service tilgængelig
MPLS / Internet	7,75*5	SD	99,8 %
Intranet	7,75*5	SD	99,8 %
MS Office	7,75*5	SD	99,8 %
E-mail/Kalender	7,75*5	SD	99,8 %
Dokumenthåndteringen	7,75*5	SD	99,8 %
Fil servere (afdelingsdrev mv.)	7,75*5	SD	99,8 %
Print services	7,75*5	SD	99,8 %
Remote access	7,75*5	SD	99,8 %
Særlige systemer i XXX	Service Vindue	Kontakt information	Service tilgængelig
XXX	7,75*5	SD/yyy	99,0 %

SD=Helpdesk/ServiceDesk

Service tilgængelig er at betragte som en måned bagud fra det aktuelle tidspunkt.

- 24*7 – Døgnovervågede systemer (systemer overvåges døgnet rundt året rundt 24*7*365). IT-Center Syd har ikke døgnovervågning af IT systemer.
- 7,75*5 – Udvidet overvågning (7,75 = 07:45 – 15:30 mandag-torsdag, fredag 07:45 – 13.00).
- Øvrige (ingen angivelse) – systemer som kun overvåges og fejlrettes indenfor normal åbningstid.

Særligt kritiske perioder/"eksamen" hos kunderne:

Servicevinduerne hhv. 2 timers ugentlig, 6 timers 4 gange årligt og PC'er og servere månedligt er beskrevet i **appendiks F**.

- Den 3. torsdag i hver måned, alle PC'er 22.00-04.00 (denne vil blive anvendt stort set hver gang, men det er jo meget begrænset hvor mange det kan påvirke) (automatisk proces)
- Den 3. onsdag og torsdag i hver måned, opdateres alle servere i perioden 02.00 – 04.00 (automatisk proces)

De planlagte vedligeholdelsesaktiviteter indgår ikke i beregningen af **Service tilgængeligheds procenten**.

Kontakt information i ovenfor nævnte **Særlige systemer i XXX** er superbrugeren/kontaktpersonen for det pågældende system.

8.3. Prioritering af sager i IT-Center Syd

Helpdesk/ServiceDesk er hvor al kontakt ind/ud af IT-Center Syd formidles. Ved henvendelse gennem Helpdesk/ServiceDesk sikres, at der oprettes en Sag vedrørende henvendelsen med et entydigt sagsnr. sagsnr. danner grundlag for den efterfølgende statistik, som dokumenterer det faktiske forløb herunder også om denne SLA betingelser er opfyldt eller ej.

IT-Center Syd forpligter sig til at løse 90 % af sagerne indenfor de tidsfrister, som fremgår af denne SLA.

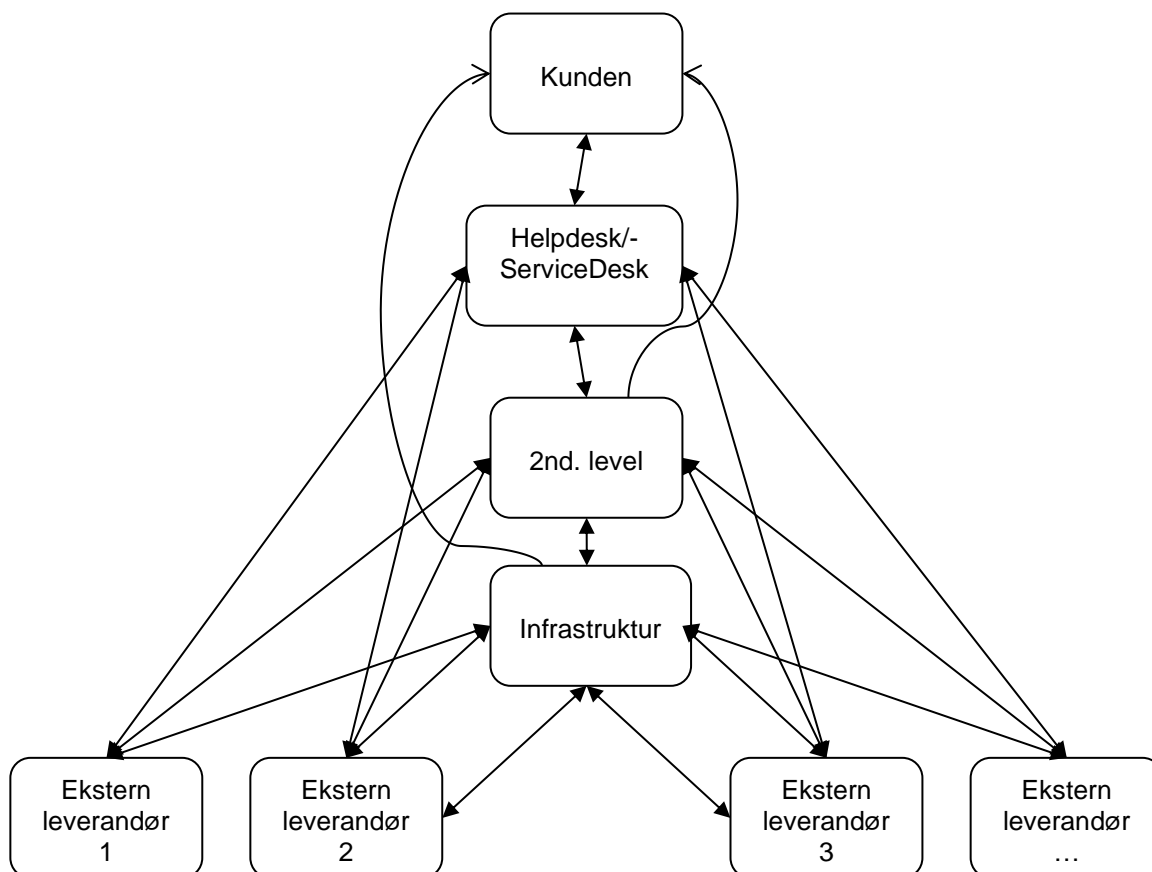
8.4. SLA rapporter

IT-Center Syd vil forestå dokumentation af nedennævnte og fremsende disse til kunderne, endvidere fremlægge og gennemgå rapporter på styregruppemøderne:

Rapportnavn	Interval	Modtager	Ansvarlig
Service tilgængelighed	Kvartalsvis	Virksomhedsleder	Peter Martensen
Diskforbrug	Kvartalsvis	Virksomhedsleder	Peter Martensen
Sags statistik	Kvartalsvis	Virksomhedsleder	Peter Martensen
M. fl.			

Appendiks A

Skematisk er strukturen som vist nedenfor:



1. Kunden henvender sig i Helpdesk/ServiceDesk vha. **Selvbetjenings modulet, E-mail eller telefonisk** på IT-Center Syd's infoside Helpdesk/ServiceDesk.
2. Helpdesk/ServiceDesk systemet/-medarbejderen opretter en sag og kunden modtager et sagsnr. Ved mindre sager f.eks. ved telefon support, hvor sagen løses med det samme, bliver henvendelsen samlet på særlige "sags-grupper" og der oplyses/gives ikke et unikt sagsnr.
3. Ifald Helpdesk/ServiceDesk ikke umiddelbart kan løse opgaven, overdrages denne til 2nd. level support gruppen alternativt til Infrastruktur gruppen, der herefter løser sagen evt. i samarbejde med en eller flere eksterne leverandører.

Appendiks B – Prioriteter

Kriterier	Højeste alarm	Kritisk	Prioritet 1	Prioritet 2	Prioritet 3	Helpdesk henvendelser
Hændelse	<ul style="list-style-type: none"> Alle er uden mulighed for at logge på. Dvs. ingen kan udføre deres arbejde De kritiske systemer er nede, Mange er ikke i stand til at arbejde. (f. eks Internettet, Storage, Studie+, Lectio, øvrige studieadministrative systemer, IMS, Navision, Terminalservices, Teams telefoni/SamWin - øvrige telefonisystemer, print, Teams, Firewalls Wifi 	Hele afdelinger/lokationer kan ikke bruge systemer som f. eks Internettet, Storage, Studie+, Lectio, øvrige studieadministrative systemer IMS, Navision, Terminalservices, Teams telefoni/SamWin - telefonisystemer, print, Teams eller lign.	Enkelte brugere er ikke i stand til at bruge et eller flere standardprogrammer eller print, alternativt er computeren brudt sammen og HelpDesk er ikke umiddelbart i stand til at løse problemet.	En enkelt bruger er ikke i stand til at bruge et specielt program. Et ikke betydningsfuldt program for den overordnede funktion og HelpDesk er ikke umiddelbart i stand til at løse problemet	Besværigheder. Grundlæggende drift af arbejdsstationen er velfungerende, men brugeren selv oplever besværigheder med arbejdsstationen eller software, der anvendes på arbejdsstationen og HelpDesk er ikke umiddelbart i stand til at løse problemet Nice to have fixed	<p>Man kan henvende sig til Helpdesk om stort set alt vedr. IT. Her oprettes en sag på henvendelsen, hvis ikke opgaven løses med det samme. Opgaven ekspederes herfra videre til rette sagsbehandler i IT-Center Syd.</p> <p>Nye medarbejdere skal dog "sidemandes oplæres" i egen afdeling. Det betyder man kan ikke ringe til Helpdesk for at "få undervisning" i programmerne.</p> <p>Installation af godkendte programmer skal bestilles min. 5 dage før. (gælder dog ikke Studieadministrative systemer og lign. programmer der opdateres regelmæssigt) – vedr. bestilling af nye programmer, se appendiks D.</p> <p>Installation og levering af nye arbejdsstationer skal bestilles min. 10 dage før.</p> <p>Brugeroprettelser sker automatisk via UMS/Studie+ eller andet studieadministrativt system.</p>
SLA	Gå i gang straks	Inden for ½ time	4 timer (alm. arbejdstimer)	Påbegyndes indenfor 3 arbejdsdage	Påbegyndes indenfor 10 arbejdsdage	Tager stilling til opgaven straks.
Handling	Gå i gang straks	Gå i gang indenfor ½ time	Start hurtigst muligt	-	-	TopDesk sag oprettes og sagsbehandleren skriver i sagen inden for 3 timer
Hvordan skal der informeres om problemet	<ul style="list-style-type: none"> Læg straks info ud på HelpDesk info siden + intranet. (Hvis brugeren har mulighed for at se det der) SMS besked Indtal besked på telefonsvareren Giv besked til styregruppen Rapport over hændelsesforløb til direktionen Husk at informere når det virker igen Vi arbejder 24/7 til fejlen er rettet 	<ul style="list-style-type: none"> Læg straks info ud på HelpDesk info siden + intranet. SMS besked Indtal besked på telefonsvareren Husk info når det virker igen. 	<ul style="list-style-type: none"> Få en kontakt person og informer gennem vedkommende. Evt. SMS Husk info når det virker igen 	Info til den enkelte person evt. via TopDesk	Info til den enkelte person evt. via TopDesk	<p>Sagen kan følges i TopDesk, på Helpdesk info siden, her kan brugeren se hvad der sker i sagen og hvornår den forventes færdig.</p> <p>Brugeren får en mail når sagen afsluttes</p>

IT-Center Syd

Appendiks C – Supportplan

Supportplan	Alle uger					
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Weekend
Helpdesk	Bianca	Bianca	Bianca	Bianca	Bianca	
Helpdesk		Dennis	Dennis	Dennis	Dennis	
Tønder		Kenneth				
Lundsberg			Kenneth (8-12)			
Stegholt			Kenneth (12-16)			
Haderslev				Kenneth		
Gråsten Landbrugs skole - kl. 12.00 - 16.00	Nicolai		Claus			
HF 14 -18	Jesper	Jesper	Jesper	Jesper		
Sønderborg Statsskole - Kl.09.00 - 12.00 (13.30)	Claus	Claus	Sander	Sander		
SIS - Efter Kl. 13.00	Dennis					
PSA		Sander		Claus		
Helpdesk og Back-end tidlig vagt.	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Weekend
Helpdesk 07.45	Dennis	Dennis	Bianca	Bianca	Bianca / Dennis	
Back-end 07.45	Johnny	Michael	Kim	Michael	Tommy	
Supportplan SKP						Mobil nr
Stegholt	SKP		SKP		SKP	5131 5564
Gråsten Landbrugsskole	SKP		SKP	SKP		5131 4891
Statsskolen - kl.7.45 - 15.30	SKP	SKP	SKP	SKP	SKP	5131 4883
Tønder	SKP	SKP	SKP	SKP	SKP	5131 5543
Haderslev	SKP	SKP	SKP	SKP	SKP	5131 4870
Åbningstider						
IT-Centeret er åbent Mandag - Torsdag fra 7.45 til 15.30 og Fredag fra 7.45 til 13.00						

Appendiks D – Softwarebestilling

Køb og installation af programmel

Lokalt:

Uddannelsens medarbejdere holder sig orienteret om udviklingen inden for det programmel, der undervises i.

ITC Syd:

Alle programlicenser indkøbes af og skal opbevares i ITC Syd.

ITC Syd sørger for at programmel er korrekt installeret og, så vidt dette er teknisk muligt, i overensstemmelse med de skriftlige ønsker som brugeren måtte have afgivet.

ITC Syd sørger for at programmellet fungerer teknisk korrekt efter installation.

Fortegnelse over software, antal licenser og hvor disse er installeret findes på intranettet.

Procedure if. m. anskaffelse af programmel og software iøvrigt

Trin 1

Hvis programmel ønskes til test laves en skriftlig bestilling til ITC Syd, som anskaffer 1 licens. Følgende skal oplyses: Producent, Navn på programmel, version, sprog, antal licenser der ønskes samt ansvarsnummer på budgetansvarlig.

Trin 2

ITC Syd indkøber 1 licens senest 3 arbejdsdage efter bestilling og installerer, tester funktionalitet i relation til eksisterende platform, og melder klar til rekvirent. Der må maksimalt gå 2 uger fra modtagelse af programmel til færdig testinstallation.

Trin 3

Produktet testes ud fra dets pædagogiske funktionalitet. Eventuelle funktionsfejl meddeles ITC Syd, som vil rette disse hvis muligt og afviser programmel hvis ikke muligt. ITC Syd har max. 1 uge til at rette fejl eller afvise produkt.

Trin 4

Efter skriftlig godkendelse af testinstallation anskaffer og installerer ITC Syd det ønskede antal licenser i de ønskede lokaler. Der må maksimalt gå 3 arbejdsuger fra levering af licenser til færdig installation.

Appendiks E – Snitflader if. t. PCS

PC Syd som underleverandør

Områder som IT-Center Syd 100% varetager:

Brugeroprettelse – UMS

Wifi

Internet Provider

Skal der fx etableres et nyt undervisningslokale, vil arbejdet blive udført af ITC Syd jf. ITC Syds anbefalinger, hvorefter driften overdrages til PCS, således at hvis vi af en eller anden årsag skal have området tilbage passer det i standarden.

ITC Syd betragtes som backup for PC Syd, dog kun for institutioner IT-Center Syd, selv har aftaler med – Aftaler indgået mellem PC Syd og 3. part, kan vi ikke yde support for.

Det fungerer sådan at ITC Syd har aftalt med den enkelte udstationerede elev hvad han/hun må udføre af opgaver, idet det afhænger af på hvilket niveau den pågældende rent fagligt befinder sig. Det er ligeledes ITC Syd der klæder den pågældende på med hensyn til arbejdsopgaver der må udføres i henhold den SLA som ITC Syd har med EUC Syd og de øvrige skoler/kunder.

Service mål

IT-Center Syd har service mål for ”responstid” som PCS ligeledes bedes respektere for at brugeroplevelsen bliver på samme niveau.

ITC Syd yder it-support på din uddannelsesinstitution og står for driften af institutionens it-infrastruktur (servere, netværk & printere) og fælles applikationer.

Når en bruger henvender sig, via web <http://helpdesk.itcsyd.dk> eller via mail til vores Helpdesk, e-mail: support@itcsyd.dk, eller pr. telefon 74124422 er der indført et service mål for responstid på 2 timer.

Dette betyder, at ITC Syd, inden for normal åbningstid, maksimalt 2 timer efter at en henvendelse er modtaget, skal vurdere og kategorisere omfanget af supportopgaven og meddele et kvalificeret tidsestimat for løsning til rekvirenten. Helpdesken forsøger at løse flest mulige henvendelser straks og service målet er at 80 % af alle henvendelser skal enten løses eller visiteres til opgaveløsningen indenfor 2 timer. Vurdering om opfyldelse af dette service mål foretages løbende og kan tilgås via <http://www.itcsyd.dk>.

Der vil forekomme henvendelser, hvor informationerne ikke er tilstrækkelig fyldestgørende, og hvor ITC Syd således har brug for yderligere dialog med rekvirenten for at kunne kvalificere supportopgaven. Først herefter vil responstiden i disse tilfælde gælde.

Der er således ikke tale om, at man vil kunne forvente at rekvirentens problem er løst indenfor 2 timer – men udelukkende at ITC Syd har vurderet opgavens omfang og meddelt dette til brugeren.

Appendiks F – Servicevinduer

Indledning

Et servicevindue skal forstås som tid et system er nede. Dette betyder at man ved f.eks. et 6 timers servicevindue kan forvente 6 timers sammenlagt nedetid i det udmeldte servicevindue.

Dette kan være nødvendigt i projekter hvor der er flere systemer der rammes.

Således er det muligt at lave ”små” ændringer ad gangen. Det vil altid bestræbes at servicevinduets periode er så sammenhængende som muligt.

Patch management / ændringshåndtering

Formålet med patch management er at sikre, at alle relevante opdateringer som patches, fixes og service packs fra leverandører implementeres, for at sikre systemerne mod nedetid og uautoriseret adgang, og at implementeringen sker på en kontrolleret måde.

Der er vedtaget følgende regler for patch management i IT Center Syd:

Klienter er opdelt i 2 maintenance vinduer:

- 1) ITs maskiner (*testgruppen*) opdateres ugentligt hver mandag i tidsrummet 01.00 – 04.00. Dette gælder alle ITC Syd klienter samt overvågnings skærme, Karsten Andersen og Camilla Torsø Frandsen.
- 2) Resten opdateres resten d. 3. lørdag i måneden i tidsrummet 17:00 – 23:00

Serverne er opdelt i 2 maintenance vinduer:

- 1) opdaterings vindue er d. 3. onsdag i måneden mellem 02:00 og 04:00
- 2) opdaterings vindue er d. 3. torsdag i måneden mellem 02:00 og 04:00

IT-Center Syd har udarbejdet en fall back plan i forbindelse med patch management. Formålet med fall back planen er at sikre, at systemerne kan komme tilbage i normal drift, hvis opdateringen ikke virker efter hensigten

Hvad:

Alt kan lukkes ned, heriblandt kritiske systemer og infrastruktur.

Hvordan:

Annonceres senest 7 arbejdsdage før på itcsyd.dk og på mail til alle skoler.

Annoncering består af:

- Hvad (system) / hvem bliver ramt
- Hvorfor / hvad er det ønskede resultat

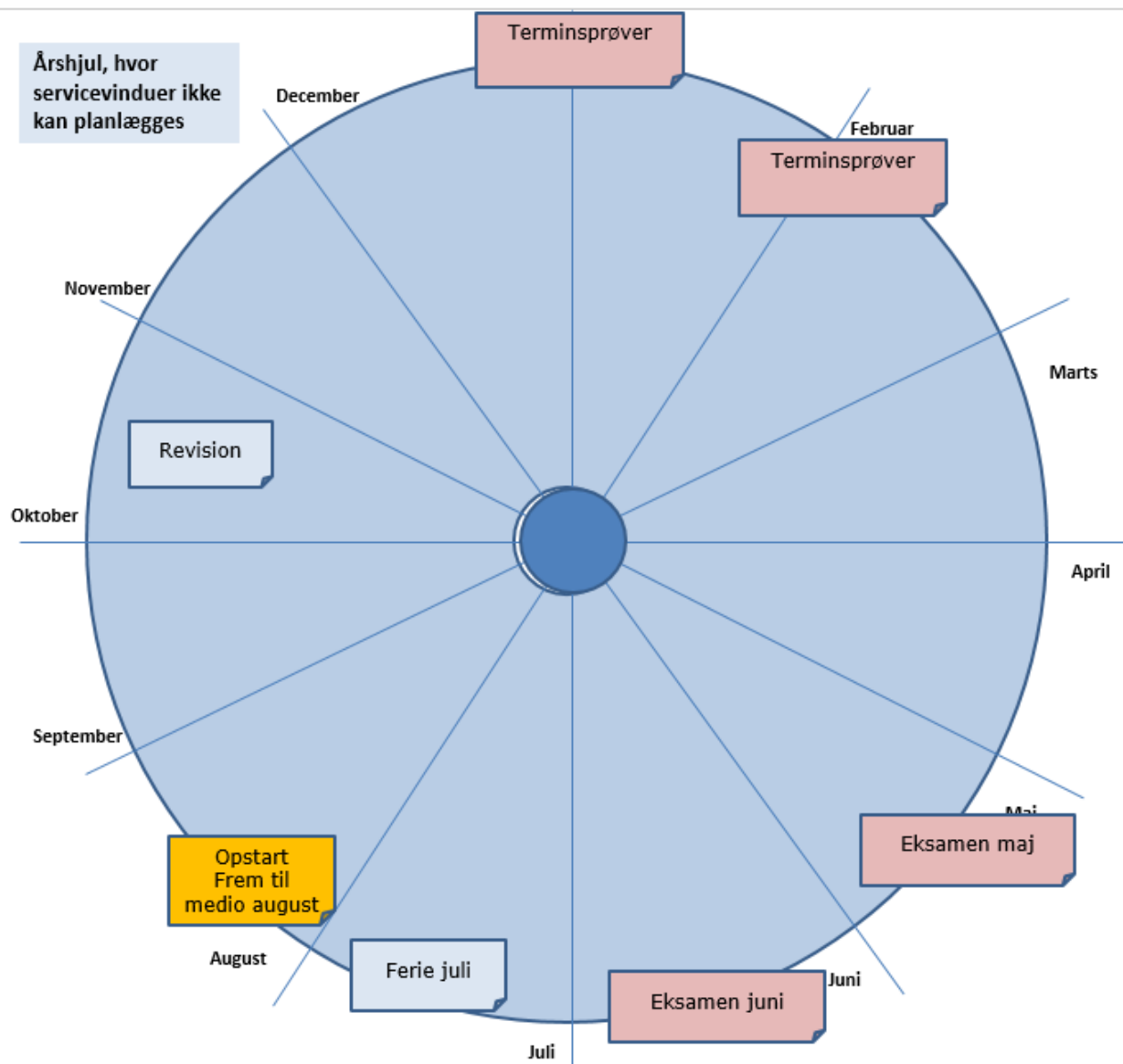
- Ved opdatering af systemer:
*Der opdateres da der er en fejl på **XXXX** eller fordi der er en ny funktion som kan bruges til **XXXX** i forbindelse med **XXXX**.*
- Hvor længe / tidsestimat
 - Når systemerne igen kører normalt, annonceres dette på itcsyd.dk
 - Hvis tidsestimatet ikke "holder", annonceres dette på itcsyd.dk samt på mail

Planlægges med de i IT-centerets adresse ansvarlige frontsupportere senest 8 dage før, af hensyn til lokale arrangementer, afleveringer, projekter, eksamen o.lign.

Undtagelser:

- Systemer som kun anvendes i arbejdstiden, kan uden for normal arbejdstid opdateres efter behov.
- Enkelte systemer opdateres i arbejdstiden efter aftale med systemejer.

Årshjul:



Appendiks G – Underskrifter

IT-Center Syd

Dato 28.09.2022
Dok.nr. 5SIS-22
Sagsnr.
Ref. PEM

Service Level Agreement


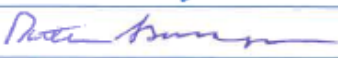




Service Level Agreement (SLA) for Gråsten Landbrugsskole, Sønderborg Statsskole, Privatskolen ALS, Sønderborg International School og EUC Syd (efterfølgende kaldet kunderne) leveret af IT-Center Syd Ikrafttrædelsesdato: 01.11.2022

Dokumentejer: Peter Martensen
Aftaleansvarlig: Peter Martensen

Version

Version	Dato	Beskrivelse/Revision	Forfatter
3.1	30.03.2012	SLA	Peter Martensen
3.2	02.04.2013	SLA	Peter Martensen
3.3	09.03.2015	SLA	Peter Martensen
3.4	14.09.2020	SLA	Peter Martensen
3.5	28.09.2022	SLA	Peter Martensen

Godkendt og tiltrådt:

Navn	Titel	Underskrift	Tiltrådt pr.
Peter Martensen	IT-chef, IT-Center Syd		01.11.2022
Morten Asmussen	Skoleleder, Privatskolen ALS		01.11.2022
Birgitte Kastrup Hansen	Vicedirektør, EUC Syd		01.11.2022
Bjarne Ebbesen	Forstander, Gråsten Landbrugsskole		01.11.2022
Janich Frederiksen	Pædagogisk leder, Sønderborg Statsskole		01.11.2022
Henrik Kristensen	Headmaster, Sønderborg International School		01.11.2022