



Bilag 3.1 til samarbejdsaftalen

IT backend-samarbejdet

Service Level Agreement (SLA)

vedrørende

IT-Backend

mellem

Gymnasiefællesskabet

og

IT partnerskolerne



Deltagende parter	<p>Denne SLA er indgået som en partneraftale mellem:</p> <p style="text-align: center;">Allerød Gymnasium Roskilde Katedralskole Roskilde Gymnasium Himmelev Gymnasium Greve Gymnasium Solrød Gymnasium Køge Gymnasium Rungsted Gymnasium Helsingør Gymnasium Egedal Gymnasium</p> <p>som deltagere, og IT-supporten på værtsinstitutionen Roskilde Gymnasium, som intern leverandør af serviceydelsen.</p> <p>Enhver deltager ligesom værtsinstitutionen kan til enhver tid kræve SLA'ens indhold taget op på et IT-forretningsudvalgsmøde og om nødvendigt efterfølgende justeret efter styregruppens accept.</p>
Revisionserklæring 3402	<p>GF-IT har udarbejdet en revisor godkendt 3402 erklæring som omhandler nedenstående områder:</p> <p>Informationssikkerhedspolitik for Gymnasiefællesskabet IT-revisionserklæring ISAE 3402 Type 2 IT-sikkerhedspolitik Beredskabplan Backup- Restoreplan Ovenstående dokumenter findes på GF's hjemmeside eller kan rekvireres hos GF's IT chef</p>
IT-supports omfang	<p>IT-support står for administrationen af de fælles servere, der er placeret hos Nianet i Tåstrup , og de til Gymnasiefællesskabet tilknyttede netværk/VLANs (administrativt net, pædagogisk net, DMZ, management net)samt Cisco Firewall (en del af Nianet aftalen).</p> <p>Dette indebærer ansvaret for drift, vedligehold og opgradering af software og hardware på serverne og storage.</p> <p>Det fysiske netværks lokale switche, routere og wifi-controllere overvåges af IT-support.</p>



IT-supports opgaver	<p>IT-support står for drift, vedligehold og udvikling af it-installationerne (se ovenfor).</p> <p>Fysisk netværk</p> <ul style="list-style-type: none">• Overvågning (switche, firewall, routere og wifi-controllere)• Grundlæggende firmwareopdateringer på switche• Daglige backups• Administration af brugeradgang• Ny anlæg (samt opsætning og drift) af fysisk netværksudstyr på institutionerne. Udbygning, udskiftning, opgradering og vedligehold af netværks lokale switche, routere, trådløse netværk og wifi-controllere, ligesom back-up og opdatering af AP'ere og wifi-controllere. Det er skolen som betaler for udstyret. <p>Administrativt net:</p> <ul style="list-style-type: none">• Overvågning, drift, konfiguration og opgradering af servere og det administrative domæne.• Backup.• Mail (Exchange) og Fusemail (spam/virus firewall)• Administration af VPN adgang/hjemmearbejdspladser.• Brugeroprettelse• Dokumentation af opsætning.• Fastlæggelse af sikkerhedspolitikker i samarbejde med forretningsudvalget for IT• Overvågning og vedligehold af servere til styring af varme ventilation, infotavler og Inlogic. <p>Pædagogisk net</p> <ul style="list-style-type: none">• Overvågning, drift, konfiguration og opgradering af servere og de pædagogiske domæner.• Backup.• Administration af VPN adgang.• Dokumentation af opsætning.• Fastlæggelse af sikkerhedspolitikker i samarbejde med forretningsudvalget for IT• Overvågning og vedligehold af servere til webdav, pcounter, SQL-server, Inlogic og webserver.• Brugeroprettelse <p>DMZ</p> <ul style="list-style-type: none">• Overvågning, drift, konfiguration. <p>Alle servere og det fysiske netværk på alle lokationer (switche, routere, Controllere) overvåges af IT-support ved hjælp af software (PRTG network monitor).</p> <p>Udover overvågning vil der på switche også foretages backup og firmware-opdateringer samt administreres tilgang (brugere og passwords)</p>
Servere	Gymnasiefællesskabet servere er placeret i et separat aflåst serverrum hos Nianet(serverhotel) i Tåstrup, som kun IT-supportens fire medarbejdere har adgang til.



	<p>Nianet's serverhotel er forsynet med køling og UPS'er (nødstrømsforsyning), der beskytter mod eventuelle uregelmæssigheder i strømforsyningen og korte strømafbrydelser. Ved længere varende strømafbrydelser starter Nianet's diselgeneratorer. Der er også installeret et Halon anlæg mod brand.</p> <p>Der må ikke lokalt opstilles andre servere på samme domæne som de i IT-support administrerede domæner med mindre dette er aftalt med og godkendt af IT-supporten.</p> <p>IT-supporten overvåger løbende diskkapacitet.</p> <p>IT-support er ansvarlig for konfiguration og opsætning af serverne på de af IT-support administrerede netværk/domæner, med mindre andet er aftalt. Al software installation på serverne skal godkendes af og foregå i samarbejde med IT-support.</p> <p>Hver enkelt institution får efter behov tildelt IP-scopes. IT-supporten laver dokumentation over anvendelsen af de enkelte IP-scopes.</p>
Storage	IT-support administrerer og overvåger storage.
Sikkerhed	<p>IT-support står for sikkerheden i hele Gymnasiefællesskabets netværk, hvis ovenstående betingelser er overholdt, og IT-supports sikkerhedsanvisninger er fulgt.</p> <p>Hvis institutioner kræver særlige lempelige regler i forhold til de af IT-supporten udstukne sikkerhedspolitikker, kan IT-supporten ikke garantere for netværkets sikkerhed.</p> <p>IT-supporten administrerer Cisco firewallen som er hostet hos Nianet og bestemmer hvilke porte, der er åbne. Som udgangspunkt er kun de absolut nødvendige porte åbne for trafik.</p> <p>Skulle en institution forlange porte åbnet, der efter IT-supporten mening ikke er sikkerhedsmæssigt forsvarlige, kan IT-supporten umiddelbart afvise dette ønske. Herefter tages sagen op i IT-forretningsudvalget.</p> <p>Gymnasiefællesskabet benytter sig af et antivirus software, som Gymnasiefællesskabet administrerer. Installationen af klienten foretages af IT-supporten.</p> <p>IT-support påtager sig intet ansvar overfor evt. ulovligheder på institutionen, såsom download/lagring af ikke-licensbetalt software eller andet ulovligt materiale.</p>
Tilgængelighed	<p>Tilgængelighed defineres som brugerens adgang til tjenester og funktioner leveret af Gymnasiefællesskabet.</p> <p>Vi tilsigter en opetid så tæt som muligt på 99-100% bl.a. via overvågningsværktøjer som PRTG og HP PCM+</p> <p>Evt. utilfredshed med oppe-tid/service behandles ved IT-forretningsudvalgs-møder.</p>



Servicevinduer	<p>Et servicevindue er et på forhånd aftalt tidspunkt, hvor der er mulighed for at udføre opgaver på centrale it-enheder. Disse opgaver kan medføre ustabilitet eller stop på forbindelsen til domæner/servere.</p> <p>De aftalte servicevinduer bruges til fejlretning, opgradering af software, installation af nyt udstyr eller omlægninger samt netværksforbindelse.</p> <p>Den nødvendige vedligeholdelse af servere og netværk skal søges udført uden for kritisk "forretningstid" dvs. ikke mellem 08.00-16.00 og ikke i eksamensperioder.</p> <p>Planlagte servicevinduer skal normalt meddeles mindst 3 arbejdsdage i forvejen.</p>
Fejlretning og responstid	<p>Ved proaktive fejlmeddelelser og ved direkte fejl på servere og netværk (der administreres af IT-supporten) påbegyndes fejlretning på servere og netværk så snart fejlmeldinger og fejl konstateres. Fejlretning af denne type fejl har højeste prioritet og vil blive udbedret hurtigst muligt.</p> <p>Der skelnes i øvrigt mellem 3 fejkategorier:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fejl, der berører alle brugere, en hel institution eller centrale funktioner for det administrative personale.2. Fejl, der berører mange brugere3. Fejl, der berører en eller nogle få brugere. <p><i>Ad 1: Fejlretning påbegyndes omgående indenfor normal arbejdstid, dvs. man-tor: 08.00-16.00, fre: 08.00-14.00. uden for normal arbejdstid foretages fejlfinding af den IT-supporter der har vagten.</i></p> <p><i>Ad 2: Fejlretning påbegyndes senest næste arbejdsdag.</i></p> <p><i>Ad 3: Fejlretning påbegyndes senest 3. arbejdsdag.</i></p>



Institutionens ansvar	Den enkelte institution sikrer i øvrigt selv: <ul style="list-style-type: none">• at institutionens personale orienteres om driftsaftalen – hvad er omfattet, og hvad er ikke.• at der udpeges en systemansvarlig i forhold til IT-support• at kunne medvirke ved remote fejlretning• at kontrollere om ledninger eller kabler er fjernet eller ikke tilsluttet• at krydsfelter er aflåste, og kun en lille veldefineret personkreds har fysisk adgang.• at krydsfelterne er ventilerede, så temperaturer over 25 grader Celsius undgås – dette overvåges af den lokale systemadministrator.• at man opbevarer administratoradgangskoden forsvarligt, og aldrig udleverer denne til uvedkommende – herunder heller ikke til eksterne teknikere• at IT-support orienteres om væsentlige ændringer i anvendelsen af servicen.• den lokale sikkerhedspolitik
Revideret d. 04-05-2017 Af Jan Boje	Indsat punkt om Revisorerklæring 3402 Comendo har skiftet navn til Fusemail