



# Bilag 3.2 til samarbejdsaftalen

## IT front end samarbejdet

Service Level Agreement (SLA)

vedrørende  
IT-Front end

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>
IT-supports omfang	IT-support står for opsætning, support og vedligeholdelse af institutions IT-arbejdspladser, printere og andet perifert udstyr.
IT-supportens opgaver	<p>En IT-arbejdsplads omfatter</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Styresystem</li><li>• Kontorpakke</li><li>• Antivirus</li><li>• Adgang til internet</li><li>• Skole specifikke applikationer</li></ul> <p>IT-supporten står for almindelig vedligehold og reparation af skolens IT-udstyr.</p> <p>IT-supporten sørger for tilslutning af printere, kopiprintere og andet perifert udstyr. I begrænset omfang ydes hjælp til opsætning af mail på smartphones.</p> <p>Nyt image udlægges på PC'ere max. 3 gange om året.</p>
Fejlretning og responstid	<p>Der skelnes i øvrigt mellem 3 fejkategorier:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Fejl, der berører alle brugere, eller en hel institution.</li><li>2. Fejl, der berører mange brugere</li><li>3. Fejl, der berører en eller nogle få brugere.</li></ol> <p>Ad 1: Fejlretning påbegyndes omgående indenfor normal arbejdstid. Ad 2: Fejlretning påbegyndes senest næste arbejdsdag. Ad 3: Fejlretning påbegyndes senest næste planlagte supportdag.</p>



	<p>Fejl på udstyr</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ved onsite garanti bestilles ekstern reparatør, som reparerer udstyret på skolen</li><li>• Ved Carry in garanti sendes defekt IT-udstyr til leverandør af skolen</li><li>• It-udstyr som er udenfor garanti forsøges repareret af IT-supporten, evt. reservedele betales af skolen</li></ul>
Krav til skolerne	<p>Skolen skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kontrollere at kabler og ledninger er korrekt monteret</li><li>• kontrollere at printere er on-line</li><li>• medvirke ved remote fejlretning</li><li>• lægge papir i printere, udskifte toner og afhjælpe mindre papirstop.</li><li>• Ved større flytninger af IT-udstyr – levere pedelbistand</li></ul>