



Bilag 3.2 til samarbejdsaftalen

IT front end samarbejdet

Service Agreement (SA)

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 Egedal Gymnasium Gentofte HF Aurehøj Gymnasium</p> <p>som deltagere, og GF-IT Gymnasiefællesskabet v/værtsinstitutionen Roskilde Gymnasium, som intern leverandør af serviceydelsen.</p> <p>Enhver deltager ligesom værtsinstitutionen kan til enhver tid kræve SA'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">• Styresystem• Kontorpakke• Antivirus• Adgang til internet• Skole specifikke applikationer <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 efter behov dog max. 3 gange om året.</p>
Fejlretning og responstid	<p>Der skelnes i øvrigt mellem 3 fejl kategorier:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fejl, der berører alle brugere, eller en hel institution.2. Fejl, der berører mange brugere3. Fejl, der berører en eller nogle få brugere. <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">• Ved onsite garanti bestilles ekstern reparatør, som reparerer udstyret på skolen• Ved Carry in garanti sendes defekt IT-udstyr til leverandør af skolen• It-udstyr som er udenfor garanti forsøges repareret af IT-supporten, evt. reservedele betales af skolen
Krav til skolerne	<p>Skolen skal kunne:</p> <ul style="list-style-type: none">• kontrollere at kabler og ledninger er korrekt monteret• kontrollere at printere er on-line• medvirke ved remote fejlretning• lægge papir i printere, udskifte toner og afhjælpe mindre papirstop.• Ved større flytninger af IT-udstyr – levere pedelbistand