



Bilag 3 til samarbejdsaftalen

Indhold

IT-drift og support, digitalisering, IT-sikkerhed Arbejdsfelt	2
Opgaver der bliver løst i afdelingen:	2
Backend-support (driften er in-house) for pt 13 skoler	2
IT frontend support for 8 gymnasier	2
ESDH Docunote pt. 22 skoler	2
Support og Brugeradministration, backup, serverdrift og vedligehold	2
Gymbetaling 24 skoler (studieture, samtykkeblanketter mv.) Support og brugeradministration, backup, serverdrift og vedligehold	2
HR-databasen 22 skoler (MUS, samtykkeblanketter, HR-blanketter mv.) Support og brugeradministration, backup, serverdrift og vedligehold	2
HR-løn, SLS og Navision Stat Brugeradministration sammen med Lønafdelingen	2
Udsendelse af halvårslige rettighedsrapporter til godkendelse på skolerne.	2
RPA processer	2
IT vedligeholder Gymnasiefællesskabets hjemmeside og intranet	2
Remote desktop til eksterne skoler	2
ISAE 3402 type 2 System IT revisionserklæring	2
ISAE 3000 Type 2 Persondata revisionserklæring	2
Afdelingens prioritering af arbejdsopgaver	3
Afdelingens organisering (ressourcer og medarbejdere)	3
Rådighedsforpligtigelse (IT drift)	3
Tilslutning af nye skoler	3
Krav og forventninger til nye skoler der indtræde i IT samarbejdet	4
Vedr. stationære PC'ere	4
Vedr. bærbare PC'ere	5
Vedr. frontend support - arbejdssedler	5
Vedr. ansvar for licenser	5
Adgang til administrationssystemer	5
Fællesindkøb og assistance til IT Indkøb	5
Afdelingens konkrete IT-driftsydelser og opgavesnit mellem skole og fællesskab	6
Grundydelseskatalog og opgavesplit	6
Rådgivning om IT-sikkerhed og informationssikkerhed til gavn for de deltagende IT-skoler	7



IT-drift og support, digitalisering, IT-sikkerhed

Arbejdsfelt

Afdelingens arbejdsfelt har udviklet sig meget i de seneste år. Afdelingen understøtter i dag IT-drift/systemsupport samt IT- sikkerhed for en række partnerskoler pt. 13 skoler. Til de øvrige partnerskoler yder IT afdelingen systemsupport og brugeradministration specielt til Docunote/HR-databasen og Gymbetaling.

Vi anser GF-IT som skolernes vigtige infrastrukturpartner, og vi er opmærksomme på, at der ligger store udviklingspotentialer forude, som skolerne kan investere i mhp. at opnå en god og tidssvarende IT-sikkerhed og IT-skole drift. I kraft af vores daglige samarbejde med skolerne har GF IT en relevant faglighed og erfaring inden for IT-sikkerhed og IT-skole drift, som skolerne kan drage nytte af på tværs af samarbejdet.

Vi skal understøtte skolerne med tidssvarende skole-it løsninger, og vi skal understøtte skolernes lokale IT- og digitaliseringsudviklingsprojekter i rollen som sparringspartner og teknisk bistand og nogle gange også som den udøvende part (fx drift af RPA processer). Vi skal også understøtte de øvrige fagområder/samarbejdsområder i Gymnasiefællesskabet i rollen som IT-leverandør og databehandler for alle de deltagende skoler.

Opgaver der bliver løst i afdelingen:

Backend-support (driften er in-house) for pt 13 skoler

Backend-support dækker sikker god og sikker IT-infrastruktur, drift og vedligehold af netværk, drift og vedligehold af servere, Vipre (filtrerer spam og virus på indgående mail), vedligehold af hardware og software samt god og tidssvarende IT-sikkerhed.

IT frontend support for 8 gymnasier

Frontend support dækker blandt andet at skolen kan få besøg af en fast IT-supporter 1 dage om ugen. Nogle skoler har egne IT-supportere ansat og nogle skoler har tilkøbt ekstra IT-support. Overordnet ansvar for udvikling og implementering af fælles IT-løsninger og IT-systemer, herunder også systemer som kræves til udførelse af myndighedsopgaver. Support af systemer og brugeradministration

ESDH Docunote pt. 22 skoler

Support og Brugeradministration, backup, serverdrift og vedligehold

Gymbetaling 24 skoler (studieture, samtykkeblanketter mv.)

Support og brugeradministration, backup, serverdrift og vedligehold

HR-databasen 22 skoler (MUS, samtykkeblanketter, HR-blanketter mv.)

Support og brugeradministration, backup, serverdrift og vedligehold

HR-løn, SLS og Navision Stat

Brugeradministration sammen med Lønafdelingen

Udsendelse af halvårslige rettighedsrapporter til godkendelse på skolerne.

RPA processer

Drift og vedligehold af flere RPA processer til gavn for skoler og for Lønsamarbejdet samt bogholderisamarbejdet i Gymnasiefællesskabet

IT vedligeholder Gymnasiefællesskabets hjemmeside og intranet

Vedligehold og udvikling af Gymnasiefællesskabets hjemmeside og intranet

Remote desktop til eksterne skoler

Remote desktop til skoler som ikke deltager i Backend-samarbejdet.

ISAE 3402 type 2 System IT revisionserklæring

Udarbejdelse af lovpligtig IT-revisionserklæring ISAE 3402 type 2, som dokumenterer, om der er en passende sikkerhed og kvalitet af GFs IT-systemer og i GFs procedurer for brugen heraf,

ISAE 3000 Type 2 Persondata revisionserklæring



Udarbejdelse af frivillig persondatasikkerhedserklæring ISAE 3000 type 2, som dokumenterer, om GF som databehandler for skolerne er i stand til at håndtere skolernes personoplysninger på betryggende vis, dvs. i overensstemmelse med GDPR og i overensstemmelse med de kontraktvilkår, som GF har aftalt med skolerne i databehandleraftalen. *ISAE 3000 udarbejdes i samarbejde med datasikkerhedsteamet, som er ansvarlig for ISAE 3000.*

Afdelingens prioritering af arbejdsopgaver

IT-afdelingen prioriterer arbejdsopgaverne ud fra følgende retningslinjer:

1. Prioritet - Linjer ud af huset, servere, netværk samt overholdelse af GDPR og informationssikkerhed mv.
2. Prioritet - Vigtige PC'ere, vigtige printere (PC'ere, der er vigtige for at skolen kan fungere, f.eks. ved udskrivning af eksamensbeviser, økonomistyring m.v.).
3. Prioritet - Alm. PC'ere, alm. printere og andet.

Afdelingens organisering (ressourcer og medarbejdere)

Medarbejdergruppen er kendetegnet ved at være (faglig kompetente) dygtige, ansvarsfulde og selvkvørende. Afdelingen består af et antal IT-medarbejdere og ledes af IT Driftschefen som refererer til direktøren og til IT-forretningsudvalget.

IT-forretningsudvalget består af 2 rektorer, IT Driftschefen samt direktøren. Forretningsudvalget refererer direkte til Styregruppen. Forretningsudvalget har udover at sikre en daglig drift af høj kvalitet blandt andet til opgave at:

- fastlægge strategi og mål for det pågældende samarbejdsområde
- udarbejde årsplan og mål for det kommende år
- igangsætte nye udviklingsopgaver initieret af Styregruppen og/eller forretningsudvalget
- tilrettelægge ansættelser inden for samarbejdsområdet
- på vegne af styregruppen modtage orientering fra GF om påtænkte ændringer i kredsen af underdatabehandlere, jf. GFs databehandleraftale, bilag 3.

Afdelingen har mange decentrale samarbejdspartner på skolerne samt i Gymnasiefællesskabet. Afdelingen har fx et tæt samarbejde med Løn og bogholderi omkring brugeradministration, ESDH og databaserne samt RPA-processer, og et tæt samarbejde med Indkøbsafdelingen som led i indhentning af tilbud og indgåelse af kontrakter. IT afdelingen samarbejder med Jura/datasikkerhedsteamet samt Gymnasiefællesskabets DPO omkring overholdelse af GDPR, IT-sikkerhed og informationssikkerhed og udarbejdelse af ISAE 3402 og ISAE 3000 erklæringer.

Rådighedsforpligtigelse (IT drift)

Der er etableret en rådighedsforpligtigelse i forbindelse med overvågning af servere uden for normal arbejdstid. Gymnasierne har udpeget 1-2 personer til at varetage kontakten til IT-afdelingen i forbindelse med rådighedsforpligtelsen. Vagtordningen ligger i tidsrummene 16 – 22 på hverdage og 9 – 16 i weekenden (dog ikke 24.-26. december og 31. december). Den samlede arbejdsforpligtigelse udgør 100 timer om året. Overarbejde herudover skal afklares med nærmeste leder og honoreres særskilt med sædvanlig overtidsbetaling.

Tilslutning af nye skoler

Ved tilslutninger af nye skoler til backend/frontend support kan der ske enkelte justeringer af ovenstående ydelser, således at der sker en nødvendig tilpasning til den enkelte skole.



Krav og forventninger til nye skoler der indtræde i IT samarbejdet

Det vigtigste for GF-IT er, at sikre skolerne en sikker, effektiv og stabil IT-drift. GF-IT sikrer sammen med GF-kolleger og partnere at skolens IT-drift overholder regler, myndighedskrav og IT-revisionsretningslinjer og GDPR-krav.

Vi ved, at det er vigtigt for skolerne at få hurtig og kvalificeret hjælp. Derfor er det vigtigt for os at yde den hjælp, som skolerne har brug for så hurtigt som muligt samt at skolens IT infrastrukturen altid er stabil og tidssvarende. Derfor er der blandt andet brug for at skolernes opsætning er standardiseret, da det ellers bliver umuligt at sikre en driftssikker og effektiv IT-løsning ("keep it simpel").

Gymnasiefællesskabet skal hvert år levere en lovpligtig revisionspåtegning i form af en ISAE (Sikker IT-drift) 3402 type 2 erklæring. Ligeledes har vi en ISAE (persondata) 3000 erklæring, som vi også bliver revideret efter.

For at vi kan leve op til disse erklæringer er der nogle minimuskraav som vi er nødt til at stille over for vores skoler.

Krav/forventninger:

- Fiberforbindelsen til skolen skal være fra samme udbyder som de øvrige skoler i GF-IT
- Skolens switche skal kunne styres (manages) centralt fra (GF-it). Såfremt switchene er af et andet fabrikat end (det som de andre bruger) pt. HP/Aruba, skal de udskiftes.
- GF-it anvender trådløst netværk fra pt. Extreme, såfremt en skole bruger et andet fabrikat skal der skiftes til det som de andre bruger, når skolens eksisterende trådløse netværk skal udskiftes. Skolen må forvente udgifter til ekstern konsulentbistand såfremt udstyret ikke er det samme som flertallet af skoler anvender.
- For at være med i GF-it kræves det ikke, at man har en server stående. De fleste skoler har dog en lokal server, som indeholder en Microsoft-server og en opgaveserver.
- Andre servere som skolen har stående skal i videst mulige omfang afvikles eller driftes/køres fra GF-IT's virtuelle miljø. Dette gælder på nær skolens CTS-, videoovervågning-servere etc. som står lokalt på skolen.
- Alle PC'er skal krypteres og være medlem af domænet.
- Alle bruger skal være medlem af GF-IT's domæner. GYMUND er for alle ansatte og alle elever og GYMADM er for alle ansatte.
- Skolen skal bruge pt. INlogic UMS (det som de andre skoler bruger) til styring af bl.a. brugeroprettelser.
- Skolens personfølsomme dokumenter skal gemmes i GF-IT's dokumenthåndteringssystem (ESDH) pt. Docunote. Ellers kan GF IT ikke passe på skolens data.
- Alle skoler skal have GF-IT's sikkermailløsning, som pt ligger hos Vipre.
- Hvis skolen har udstyr stående lokalt ud over det som GF-IT supportere f.eks firewall er det noget skolen selv står for. I det kommende SD-WAN projekt som alle skoler skifter til i 2023 er der firewall med.

Vedr. stationære PC'ere

IT-afdelingen sørger for reparationer mm. Det er op til skolen at bestemme, hvilken software, som skal på pc'erne. IT-afdelingen installerer software på PC'ere samt vedligeholder image. Proceduren er følgende:

- Der ændres på image efter behov dog max tre gange om året
- Image lægges ud efter behov og ønske fra datavejleder
- Ønsker til nye programmer afleveres af f.eks. faglærer til datavejleder
- IT-afdelingen installerer softwaren
- Bestiller af nyt software (eks. faglærer og datavejleder) godkender installationen og funktionaliteten
- Ved næste udlægning af image vil det nye program være med.



Vedr. bærbare PC'ere

Med hensyn til udlægning af software på de bærbare PC'ere er proceduren den samme som ved de stationære PC'ere. På bærbare PC'ere, som er tilgængelige for elever, er behovet det samme som ovenfor beskrevet. Behovet for ændring i image på lærernes pc'er er dog ikke så stort. I det omfang at IT-afdelingen har tid, bistår IT-afdelingen datavejlederne med at få elevernes bærbare computere på det trådløse netværk.

Vedr. frontend support - arbejdssedler

Supporten omfatter det såvel det administrative og det undervisnings IT. Den enkelte skole vil kunne få besøg af en IT-medarbejder en gang om ugen. Skolens kontaktperson/datavejleder laver en arbejdsseddel til supporten, som skal fremsendes dagen inden besøg fra IT-afdelingen. Arbejdssedlen danner grundlag for IT-afdelingens arbejde den efterfølgende dag samt en afrapportering. Denne ordning gælder både for den administrative og den undervisningsmæssige IT (med de nødvendige justeringer), således at IT-afdelingen kan tilrettelægge arbejdet på den mest hensigtsmæssige måde.

Vedr. ansvar for licenser

Datavejlederne/IT-ansvarlige på den enkelte skole har ansvaret for styring af licenser som skolen bruger. GF IT afdeling har ansvaret for de licenser fællesskabet skal bruge og de licenser som IT indkøber i fælleskab for skolerne.

Adgang til administrationssystemer

IT-afdelingen skal sørge for at der er internetforbindelsen til SLS, Navision m.fl.

Fællesindkøb og assistance til IT Indkøb

IT afdelingen forestår fællesindkøb efter aftale med styregruppen eller IT-forretningsudvalget. Indkøb sker i samarbejde med Indkøbsafdelingen. Indkøb skal ske i overensstemmelse med de regler som gælder for de statslige selvejende institutioner. Reglerne for offentlige indkøb skal iagttages. GDPR-reglerne som skolerne er underlagt skal ligeledes iagttages.

I de situationer hvor IT afdelingen yder særskilt assistance til enkelte skoler vedr. indkøb/implementering af system til skolen, så vil det altid være skolen (og ikke GF) der i sidste ende afgør hvilket produkt skolen beslutter sig for at købe, og skolen er selv ansvarlig for at indkøbet overholder de regler som skolerne er underlagt.

Indkøb som foretages på vegne af de deltagende skoler faktureres direkte til de berørte skoler.

I de situationer hvor indkøbet alene sker til en skole, vil skolen som altovervejende hovedregel selv modtage en faktura fra leverandøren, alternativt vil der ske en viderefakturering fra Gymnasiefællesskabet.

Såfremt IT-indkøbet vedrører fælles-investeringer og driftskontrakter (f.eks. servere, strøm, backup, Online ordbøger), og fællesprojekter som er godkendt af styregruppen, så vil der ske en viderefakturering efter principperne i driftsfordelingsnøglen. Alt anden IT indkøb (hardware, software, og driftsaftaler) til brug for IT-samarbejdet afholdes over IT-budgettet eller som fællesindkøb i overensstemmelse med det vedtagne budget. Meget små fællesindkøb som vedrører alle partnere i IT-samarbejdet (op til 3.000 kr. pr. indkøb) afholdes over IT-driftsbudgettet.



Afdelingens konkrete IT-driftsydelser og opgavesnit mellem skole og fællesskab

Ydelseskataloget og opgavesplittet mellem skolerne og gymnasiefællesskabet revideres ved behov. Der henvises endvidere til bilag 3.1 Service Agreement (SA) vedrørende IT-Backend, bilag 3.2 Service Agreement (SA) vedrørende IT- Frontend, bilag 3.3 ESDH samarbejde.

Grundydelseskatalog og opgavesplit	Gymnasiefællesskab	Skole
Backend support		
Netværk		
Router	X	
Switch	X	
Kabling	X	
Access point	X	
Lontakt til internetleverandører	X	
Vipre (spam og virus filter for mail)	X	
Servere		
Opsætning	X	
vedligehold (software og hardware)	X	
Brugeroprettelse	X	
materiale til brugeroprettelse		X
overvågning (8-16)	X	
overvågning ferie, aften, weekend	X	
Backup administrativt	X	
backup undervisning	X	
Mail	X	
VPN	X	
Antivirus	X	
Indkøb af hardware og software som GF skal supportere	X	
Rådgivning om indkøb	X	
Kontrakt- og leverandørstyring	X	
Drift og vedligehold af pt 4 RPA processer (robotter i administrationen, fx sletterobotter, fagudtræksrobotter)	X	
Frontend support		
Stationær PC'ere		
Opsætning	X	X
vedligehold (rep. hardware)	X	
brug af software		X
udlægning af image	X	
oprettelser af image	X	
valg af software til PC'ere		X
Vedligehold image (efter behov dog max 3 gange om året)	X	
pædagogisk support		X
Udpakning + mærkning	X	X



Bærbare PC'ere		
Opsætning	X	X
vedligehold (rep. hardware)	X	
brug af software		X
udlægning af image	X	
oprettelser af image	X	
valg af software til PC'ere		X
Vedligehold image (en gang i kvartalet)	X	
pædagogisk support		X
Hjælp til internet for private elev-PC'ere	X	X
Udpakning + mærkning	X	X
Indkøb som GF skal supportere	X	
Rådgivning om indkøb	X	
Licenser		
Ansvar for skolelicenser		X
Licenser som er indkøbt af GF IT i fællesskab eller indkøbt til Gymnasiefællesskabet	X	X
Øvrige opgaver		
Interaktive tavler		X
Smartphones	X	X
Fysisk flytning af pc'er etc.		X
Kontakt til leverandører	X	
Info til datavejledere/ rektorer	X	
Lectio support		X
Hjælp til afskaffelse af gammelt hardware	X	X
Skift af toner og fylde papir i printere		X
Ajourføring og udvikling af Gymnasiefællesskabets hjemmeside og intranet.	X	
Support og vedligehold HR-Databasen og Gymbetaling	X	
Support og vedligehold ESDH	X	
Administrative systemer som ikke ligger på Gymnasiefællesskabets servere		X
Udarbejde lovpligtig IT revisionserklæring ISAE 3402 type 2	X	
Udarbejdelse af frivillig persondatasikkerhedserklæring ISAE 3000 type 2 i samarbejde med Jurateamet.	X	
Rådgivning om IT-sikkerhed og informationssikkerhed til gavn for de deltagende IT-skoler	X	
Efter indlogning i administrative systemer (Navision, SLS)		X
Hjælp til opdateringer til brug for bl.a. Navision (Citrix klient)	X	X