

Informasjon til brukermiljøene om ”ny IT-avdeling”

Høsten 2006

IT-avdelingen, UiB



UNIVERSITETET I BERGEN



Innhold

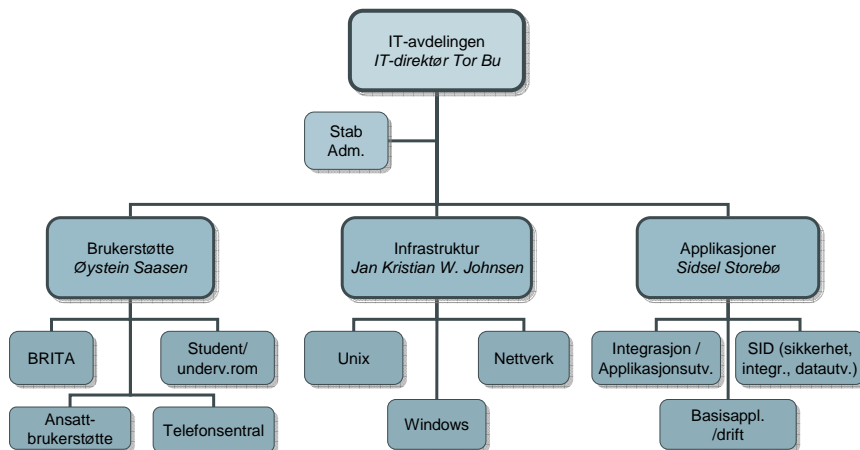
- IT-avdelingens nye organisasjon
- Kontaktpunkter og -former mellom brukeravdelingene og ITA
 - BRITA
 - Områdeansvarlige
 - Student-/undervisningsromstøtte
- IT-avdelingens serviceerklæring
- Arbeidsdeling mellom IT-avdelingen og enhetene
- Presentasjon av klientdriftsopplegg [Windows/Linux]
 - Spesielle hensyn ved bærbare og basisdriftede maskiner
- Innkjøpspolitikk for skrivere og multifunksjonsmaskiner



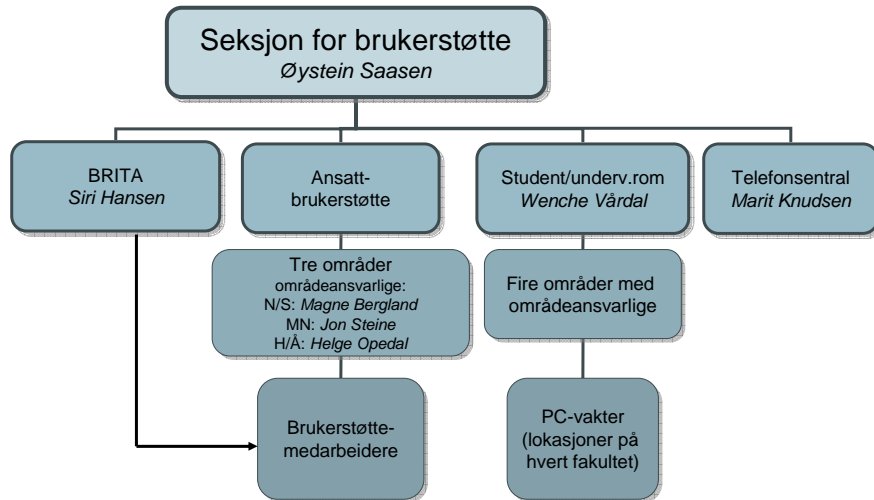
IT-avdelingens nye organisasjon



IT-avdelingens organisasjon fra 1.7.06



Brukerstøtte-seksjonen



Kontaktpunkter og -former mellom brukeravdelingene og ITA



BRITA – Brukerstøtte ved IT-avdelingen

- Kontaktpunkt for all brukerstøtte til ansatte (unntatt i undervisningsrom)
- Telefon (555) 84700
 - Bemannet 08.00-15.45
- Eller registrer saker selv på <http://bs.uib.no>
- Følg opp din(e) sak(er), gi innspill o.l. på bs.uib.no



Områdeansvarlige ansatt-brukerstøtte

- Koordinerer og leder ute-brukerstøtte innen sitt område
- Informasjon/kontakt til brukermiljøene
- Kontakt for saker som ikke er vanlig drift/brukerstøtte
 - Eksempler: Klager, forespørsel om nye tjenester



Brukerområder (ansatt-brukerstøtte)

Nygårdshøyden / sentrum	HF, SV, Jus, BM, UB, Sentraladm. Psyk.fak. (Chr. gt. 12 og 13) ISF (Kalfarv. 31)	Magne Bergland
Mat.nat.-fakultetet	Mat.nat.fakultetet HiB Arboretet på Milde	Jon Steine
Årstad/Haukeland	Haraldsplass Årstadvollen Haukeland BBBygget (også Psyk.)	Helge Opedal



Student-/undervisningsromstøtte

- Brukerstøtte til studenter
- Drift av PC-stuer o.l.
- Brukerstøtte i undervisningsrom
 - auditorier, underv.rom
 - møte- og kursrom
 - Ansvar for standard elektronisk utstyr i underv.rom



Brukerstøtte til studenter

- PC-vakter
 - Lokasjoner rundt på fakultetene
 - Bemannet stort sett 8-20
- IssueTracker (bs.uib.no) for studenter
 - Skiller mellom ansatte og studenter ved pålogging
 - Fakultetsvis
- 2.linje med fast ansatte



Brukerstøtte i undervisningsrom

- ITA har ansvar for drift og brukerstøtte av standard elektronisk undervisningsutstyr i undervisningsrom
- Alle undervisningsrom
 - auditorier
 - mindre underv.rom, seminarrom
 - Møte- og kursrom



IT-avdelingens serviceerklæring

Her er serviceerklæringen



The screenshot shows a web browser window displaying the IT department's service declaration page. The page is titled "Serviceerklæring fra IT-avdelingen" and is dated 17.10.2005. The content includes a welcome message, a list of services provided, and a list of services not provided. A red arrow points to the "Serviceerklæring fra IT-avdelingen" link in the left sidebar.

Velkommen til IT-avdelingen

For henvendelser til IT-avdelingen bruk telefonnummeret eller e-post. Meld problem til IT-avdelingen!

Vanlige spørsmål (FAQ) finnes på egne vevsider.

Serviceerklæring fra IT-avdelingen

DRIFTSMELDINGER

30.4.2005
Vedlikehold på Windows servere

IT-avdelingen vil utføre en del vedlikeholdsarbeid på Windows servere lørdag 6. mai 2005.

Arbeidet vil skje mellom kl 11.00 og 17.00.

Samtlige tjenester knyttet til Windows servere må anses som ustabile i dette tidsrommet.

Arkiv

Serviceerklæring fra IT-avdelingen

17.10.2005
[Endringshistorie]

I sitt arbeid med drift av nettverk, tjener- og klientmaskiner skal IT-avdelingen sikre brukernes data og sørge for stabile tjenester av høy kvalitet.

Denne serviceerklæringen omfatter brukerstøtte og service på de systemene IT-avdelingen for tiden har driftsansvar for: Standardiserte Windows-klientmaskiner, utskriftstjenester, tjenermaskiner, lagring og sikkerhetskopiering, e-post, kalendersystem, vevtjenester, datanett og telefon.

Et prosjekt er satt i gang for utvikling av standardisert drift av Linux klientmaskiner. Driftsopplegget for Linuxmaskiner skal være klart 1.1.06. IT-avdelingen vil også utvikle et driftsopplegg for Mac OS X.

I tillegg kan enheter ved UIB inngå avtaler om utvidet service og andre tjenester mot dekning av IT-avdelingens utgifter (se vedlegg 1).

Erklæringen gjelder for alle ansatte ved UIB som benytter seg av IT-avdelingen sine standardtjenester på utstyr vi har støtte for. Erklæringen omfatter imidlertid videre ikke brukerstøtte for studenter og undervisningsrom. UIBs utdanningsutvalg har nedsett et eget utvalg som skal foreslå omfang og innhold i brukerstøtte for studenter.

Eventuelle avtaler med tredjepartsleverandør må avklares med IT-avdelingen.

BRITA, Brukerstøtte ved IT-avdelingen, skal:

- Betjene brukerstøttetelefon og det vev-baserte IssueTracker-systemet (<https://bs.uib.no>) mandag til fredag mellom kl 08:00 og 15:45.
- Rette opp feil på klientmaskin, programvare og skrivere samt forestå kontakt med leverandør/ekstern servicepartner. Brukermiljøene dekker eventuelle eksterne.



Hva gjør BRITA (utdrag)

- Retter feil eller formidler kontakt med ekstern serviceleverandør (reparasjon av maskin)
- Overfører meldinger/saker til rett saksbehandler/faggruppe og holder innmelder oppdatert
- Gir innkjøpsveildning
 - IT-utstyr og programvare
- Informerer og mottar forespørsler om tjenestene
- Prioriterer saker



Prioritering av saker

- De aller fleste saker løses direkte
- Men ved stor saksmengde må Brita prioritere sakene ut fra viktighet og nødvendighet.
- Akutte saker som omhandler flere brukere prioriteres høyere
- Saker som har ligget lenge i sakslisten blir automatisk eskalert til høyere prioritet



Hva gjør IT-avdelingen (utdrag)

- Leverer standard IT-tjenester til hele UiB
 - Lagring, epost, kalender, vev, datanett,
 - Drift av klientmaskiner og skrivere
- Sørger for stabil og sikker drift
 - Virus- og spamkontroll
 - Sikkerhetskopiering
 - Sikre driftsrutiner



Hva gjør vi ikke (eksempler)

- Hjelp med private maskiner
- Hjelp med bruk av programvare
- Hjelp med gammelt/foreldet utstyr
 - PC: Vi kan avslå å drifte utstyr eldre enn 5 år
- Hjelp med personlige skrivere



Arbeidsdeling mellom IT-avd. og fakulteter/institutter/avdelinger



Innkjøp av utstyr

- Hovedregel: Budsjettenhetene (institutter, i noen tilfeller fakulteter) gjør innkjøp selv.
- Budsjettenhetene må ha innkjøpere som har bestillertilgang til leverandørenes nettbutikker.
 - I løpet av høsten: Felles innkjøpsportal IBX
- Enhetene er leveringsadresse og har ansvar for mottak, kontroll av leveranse ol.
- IT-avdelingen forutsetter at brukeravdelingen selv pakker opp og monterer/plasserer utstyret (jfr. serviceerklæringen).



Innkjøpsveiledning

- Innkjøpere må holde seg oppdatert om IT-avdelingens anbefalinger!
- IT-avdelingens innkjøpsveiledning: Vev-side som omtaler støttede og anbefalte produkter.
- Innkjøpsveiledning ut over dette kanaliseres gjennom BRITA



Utstysforvaltning

- Utstysmerking ivaretas av innkjøpende enhet,
- Maskiner til utlån (reiser, gjester o.l.) må enhetene selv holde
- Enhetene må også ha reservemaskiner dersom utstyr går i stykker
 - Med dagens maskinpriser bør det være overkommelig
- IT-avdelingen har teknisk driftsansvar for utlånsmaskiner



Utskifting av utstyr

- Enhetene selv har ansvar for å holde oversikt over maskinparken sin
 - planlegge utskiftninger m.v.
- IT-avdelingen har pr i dag ingen funksjon som gir oversikt over alder og ytelse på alle maskiner på en enhet
 - vil være behjelpelig med å vurdere utstyr på forespørsel.
- IT-avdelingen kan legge retningslinjer for hvor gammelt og hvilke typer utstyr vi støtter
 - P.t. PC-er maks 5 år



Utrangering og kassasjon

- Normalt vil utstyr være modent for utrangering når det ikke lenger kan driftes av IT-avdelingen (jfr. serviceerklæringen og evt. andre retningslinjer).
- Enhetene er ansvarlige for utrangering.
- Retningslinjer i regelsamlingen, avsnitt 7.9.3.
- Retur av IT- og annet elektronisk utstyr som er kassert gjennom el-returordningen.
- IT-avdelingen kan være behjelpelig med å slette/destruere lagringsmedia (harddisker o.l.) i utstyr som kasseres.

Forvaltning av programlisenser

Type lisens	IT-avdelingen gjør	Lokal enhet gjør
UiB site-lisensierte: For disse er det én felles lisensavtale som dekker all eller det meste av bruk innen institusjonen. Det skal ikke holde regnskap med enkeltinstallasjoner. Eksempler er SPSS og EndNote.	Administrerer lisensen, informerer om lisensbetingelser osv.	Ikke noe
Lisensiert under samleavtaler der det ikke rapporteres enkeltinstallasjoner: For disse er det lisensavtaler som dekker grupper av brukere. Det skal ikke holdes regnskap med enkeltinstallasjoner, men det kan være rapportering av f.eks. antall maskiner eller brukere i organisasjonen. Eksempel er Microsofts Campus-avtaler.	Kan administrere avtalen (hvis den dekker flere ulike enheter)	Administrerer avtalen (normalt). Rapportere og følge opp eventuelle andre forpliktelser som avtalen setter.
(Enkelt)lisenser kjøpt under samleavtaler: Her er det en samleavtale som gir redusert pris, men (enkelt)lisenser må kjøpes for hver installasjon. Eksempler er skoleavtalene på Adobe- og Macromedia-programmer samt Select-avtalene på Microsoft-programmer.	IT-avdelingen informerer om lisensbetingelser og priser.	Bestille lisenser fra leverandør. Holde oversikt over egne lisenser og sørge for å ha nok lisenser for installasjoner.
Lisenser kjøpt utenfor samleavtaler: Dette er programvare som ikke er dekket av UiB-avtaler og som kjøpes ad hoc.	Gir evt. innkjøpsveiledning. Gir teknisk bistand med installasjon/pakking, evt. lisensserver o.l.	Kjøper inn. Holde oversikt over egne lisenser og sørge for å ha nok lisenser for installasjoner.

Drift av skrivere: IT-avdelingens ansvar

- Teknisk drift:
 - Printserver, kø konfigurasjon av nettverksskriver o.l.
 - Support ved driftsstans som skyldes tekniske feil
- For at IT-avdelingen skal drifte skriveren kreves:
 - Skriveren tilfredsstillende våre krav til utstyr (innkjøpsanbefaling, maksimal alder)
 - Det er serviceavtale for skriveren, som omfatter periodisk service/vedlikehold.
 - Kravet om serviceavtale gjelder fra 1/11-06.



Drift av skrivere: Enhetens ansvar

- Daglig tilsyn/vedlikehold:
 - Papir (innkjøp, påfylling, ...)
 - Fjerning av fastkjørt papir o.l.
 - Anskaffelse, skifte og retur av toner
 - Periodisk rensing og skifte av slidedeler (serviceavtale)
- NB! IT-avdelingen drifter bare nettverkstilkoblede skrivere.
 - Personlige skrivere direkte koblet til enkelte PC-er gir både svært dårlig driftsøkonomi og mange driftsproblemer.
 - Som overgangsordning hjelper vi til med å få installert personlige skrivere innkjøpt før 1/7-06, hvis vi kan gjøre dette på en enkel måte.



Driftsopplegg for Windows PC-er

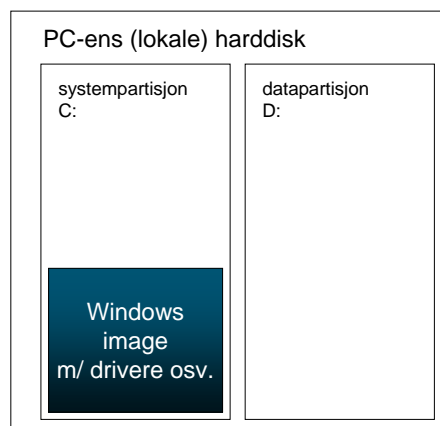


Driftsopplegg: Begreper

- Driftsklasser
- Fulldriftet (managed)
- Basisdriftet (unmanaged)
- Lokal administratorkonto ('install'-konto)
- Bærbar PC



Windows driftsopplegg: System



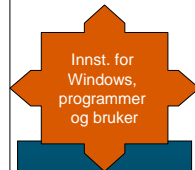


Windows driftsopplegg: Gruppelolicies

Medlemskap i
Active Directory-grupper

PC-ens (lokale) harddisk

systempartisjon
C:



Windows
image
m/ drivere osv.

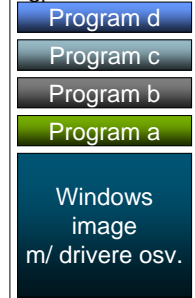
datapartisjon
D:

Windows driftsopplegg: Programvare

Medlemskap i
Active Directory-grupper

PC-ens (lokale) harddisk

systempartisjon
C:

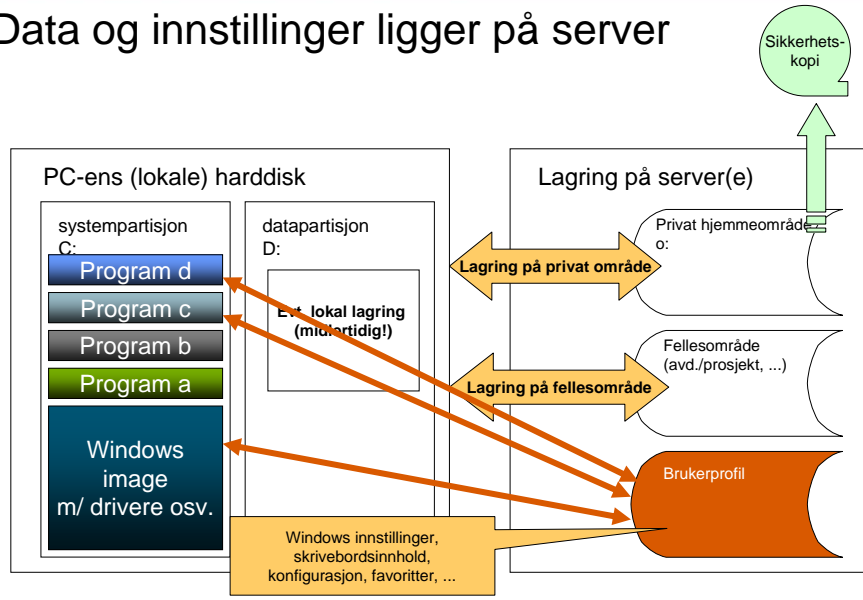


Windows
image
m/ drivere osv.

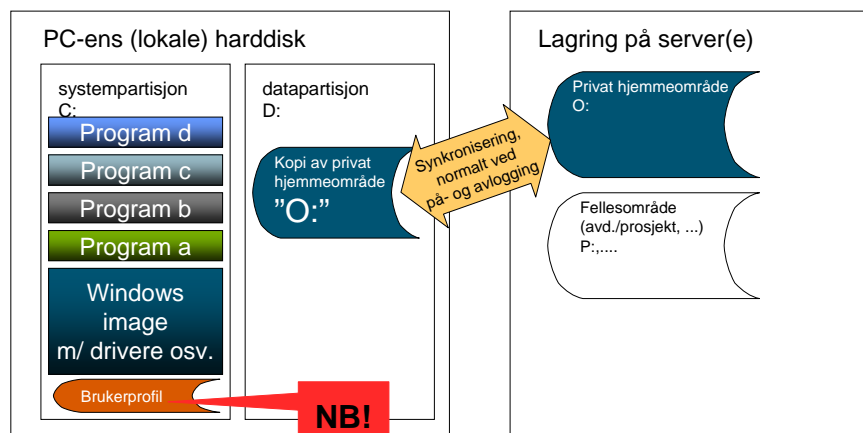
datapartisjon
D:



Data og innstillinger ligger på server



Driftsopplegg: Spesielt for bærbar PC





Driftsopplegg for Linux PC-er og Macintosh



Linux driftsopplegg: Status

- Automatisert driftsopplegg for Linux er i ferd med å ruller ut
- Er tatt i bruk på PC-stuer, innføres for ansatte



Linux driftsopplegg: Innføring

- [Noe om om overgangsperioden for Linux, lokale syster,.. Jon/Bjørn Tore?!]



Mac driftsopplegg

- Vil begynne arbeidet med Mac driftsopplegg
- [Mer? Bjørn Tore!]



Innkjøpspolitikk for skrivere og multifunksjonsmaskiner



Skrivere og multifunksjonsmaskiner

- UiB har egne avtaler på skrivere og multifunksjonsmaskiner (skriver/kopi/faks/skann)
- Det må ikke kjøpes inn utstyr utenom disse avtalene!
- Kontakt alltid IT-avdelingen før dere kjøper inn dyrt utstyr med avansert funksjonalitet!
- Skann til server støttes ikke
- Skann til epost krever kortleser og SafeCom-system