

IT-tjenester og brukerstøtte

Kurs for nytilsatte ved UiB



UNIVERSITETET I BERGEN



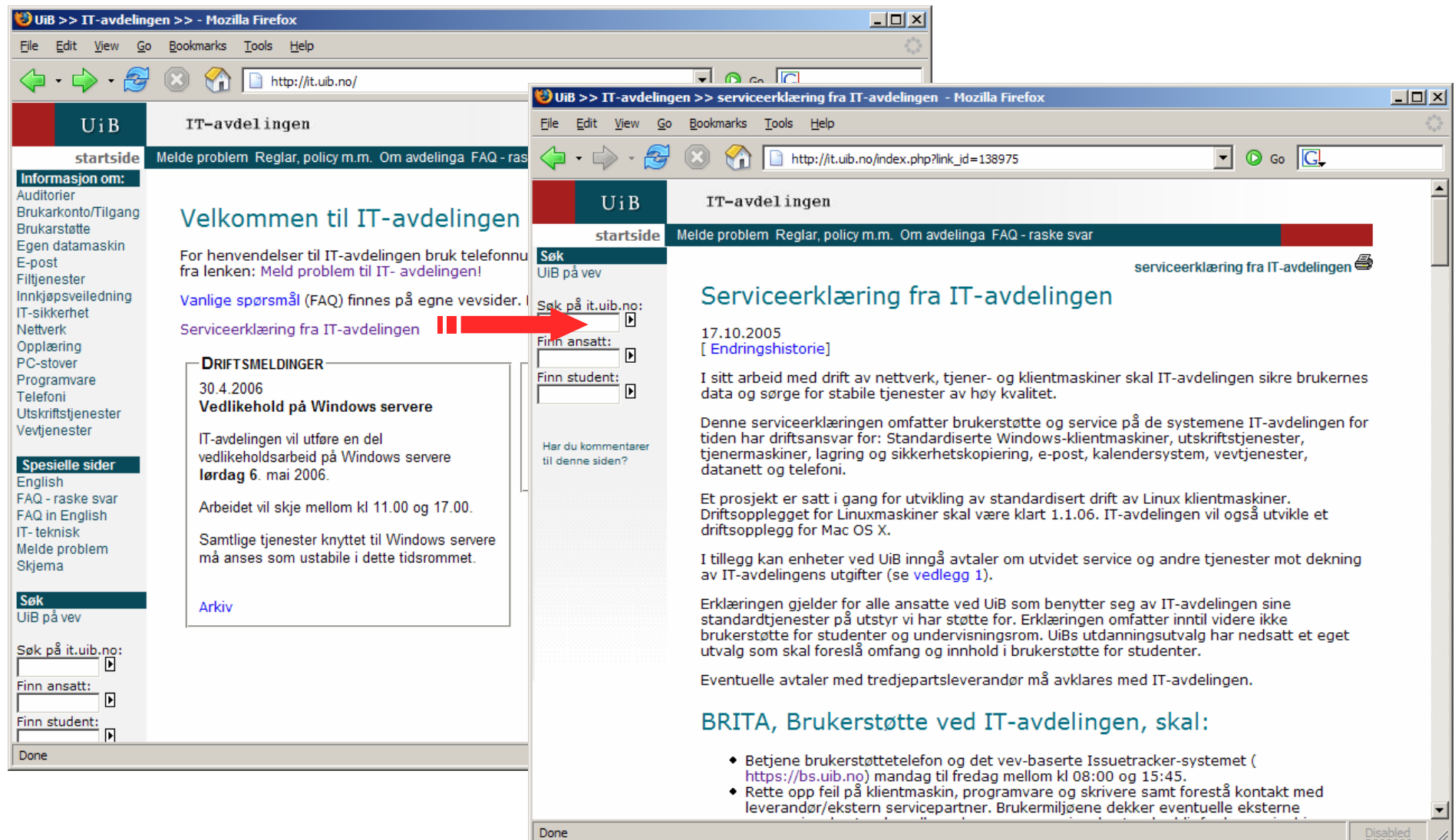
Innhold

- IT-avdelingen (reglement, driftsopplegg, serviceerklæringen)
- Når du trenger hjelp: **Brukerstøtte ved IT avdelingen (BRITA).**
- Tilgang (SEBRA)
- Auditorier og undervisningsrom
- Innkjøp av datautstyr og programvare
- Felles Studentsystem FS
- Intranettet og IT avdelings webside
- Trådløst nettverk

Hva gjør IT-avdelingen (utdrag)

- Leverer standard IT-tjenester til hele UiB
 - Lagring, epost, kalender, vev, datanett, telefoni
 - Installering og drift av klientmaskiner og nettverkskrivere
 - Gir brukerstøtte til ansatte (BRITA) og studenter (PC vakter)
 - Drift av pc stuer og drift av auditorium
- Sørger for stabil og sikker drift
 - Virus- og spam kontroll
 - Sikkerhetskopiering
 - Sikre driftsrutiner (redudans, avtaler med eksterne leverandører)

Her er serviceerklæringen



The image shows two overlapping browser windows from Mozilla Firefox. The left window displays the main page of the UiB IT department, with a red arrow pointing to the link "Serviceerklæring fra IT-avdelingen". The right window shows the full text of the service declaration, titled "Serviceerklæring fra IT-avdelingen".

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 telefoni.

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 inntil videre ikke brukerstøtte for studenter og undervisningsrom. UiBs utdanningsutvalg har nedsatt 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:

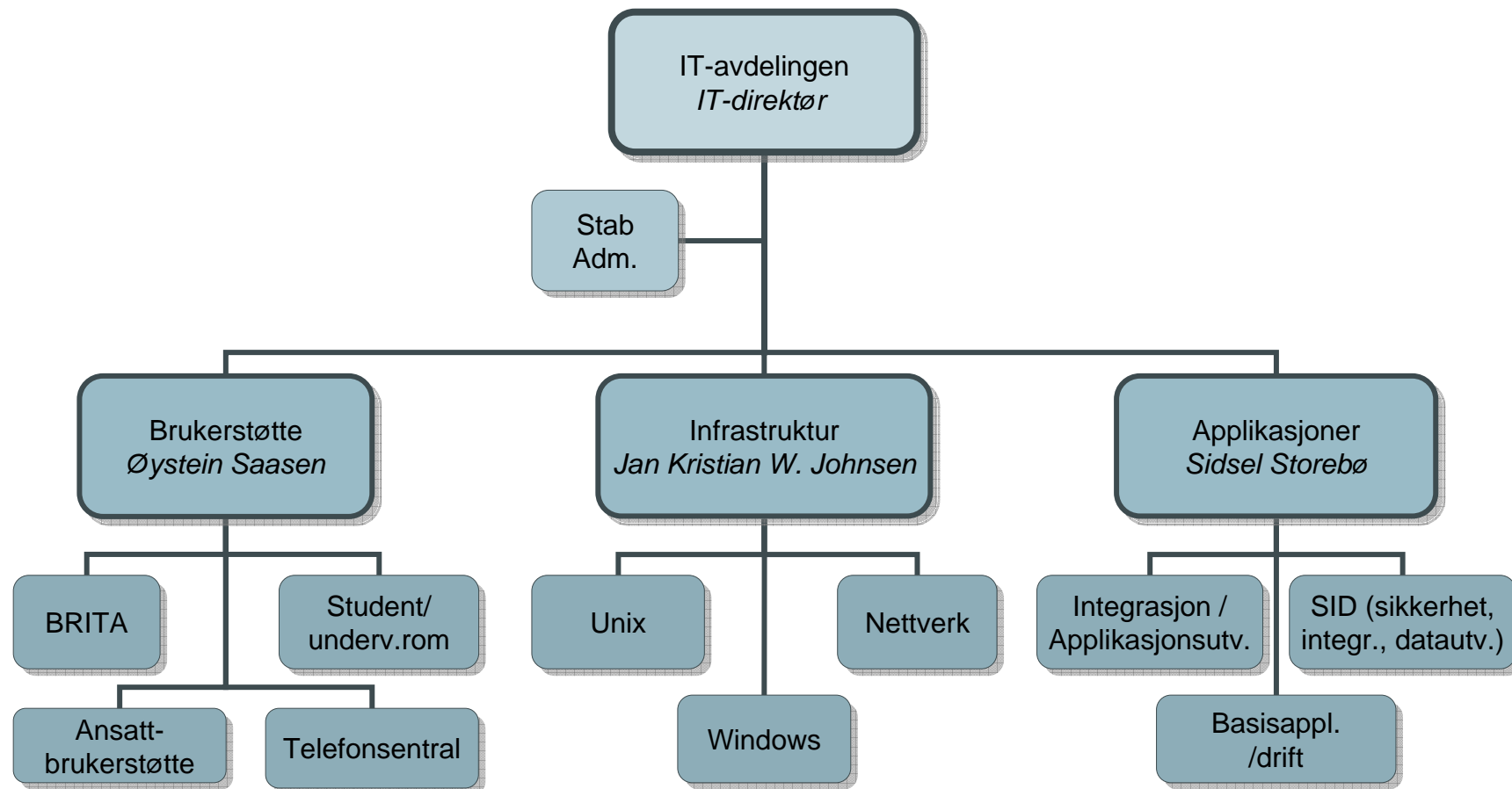
- Betjene brukerstøttetelefon og det vev-baserte Issuetracker-systemet (<https://bs.uib.no>) mandag til fredag mellom kl 08:00 og 15:45.
- Rette opp feil på klientmaskin, programvare og skrivere samt forestå kontakt med leverandør/ekstern servicepartner. Brukermiljøene dekker eventuelle eksterne

Når du trenger hjelp: Brukerstøtte

- BRITA – Brukerstøtte ved IT-avdelingen
- Telefon (555) 84700
- Eller registrer saker selv på <http://bs.uib.no>
- Noen begrensninger i hva vi gir hjelp til:
 - privat utstyr
 - bruk av programvare
 - Personlige skrivere, IT avdelingen drifter kun nettverksskrivere
 - Gammelt utstyr. Som regel er utstyr over 5 år foreldet.



IT-avdelingens organisasjon fra 1.7.06





Tilgang på IT systemer

- Opprett konto på <http://sebra.uib.no>
 1. søknad (den nyansatte)
 2. godkjenning (ansvarlig på avdeling/enhet)
 3. oppretting (den nyansatte)
- Brukernavn (eksempel på brukerkonto "mab043")
- Passord (hemmelig og personlig! Eksempel på gode passord: Wia62Koz, Y\$d42T?x)
- **OPPGI ALDRI PASSORDET DITT TIL NOEN!!**
- Epostadresse
- Søk om fellesområde, intranettområde og kurskonto
- Sebra godkjenner

IT-reglement o.l.

- IT-reglementet skal være kjent av alle
 - Skal "aksepteres" når man oppretter konto
 - Kan leses på <http://it.uib.no> under Reglar, policy m.m
- "Grunnlov": IT-anlegget er til bruk for universitetets formål

Linux og Macintosh

- Linux driftsopplegg er utviklet og rulles ut i dag
- Macintosh driftsopplegg vil komme etter hvert

Auditorier og undervisningsrom

- Stort sett standardisert utstyr
- Brukerstøtte varierer (se it.uib.no for oversikt)
- Gjør deg kjent med forhold og utstyr i rommene du skal bruke!



Innkjøp av datautstyr og programvare

- UiB har avtaler på alt datautstyr, skrivere o.l.
- Det skal ikke kjøpes utstyr fra leverandører utenom avtalene!
- Av driftshensyn standardiseres det på visse modeller
- Se på innkjøpsveiledning på <http://it.uib.no> -> innkjøp
- Søk råd hos IT-avdelingen eller Kontor for innkjøp hvis du er i tvil.



Felles Studentsystem FS

- Dersom en skal jobbe studieadministrativt
- Les om FS på <http://www.uib.no/fs/>

Intranettet

- Logg inn på <http://intranett.uib.no>
- Informasjon tilpasset den avdelingen du er registrert på



The screenshot shows the intranet homepage of the University of Bergen (UiB) in Mozilla Firefox. The browser address bar shows the URL <https://intranett.uib.no/uPortal/render.userLayoutRootNode.uP>. The page header includes navigation links: [UIB.NO](#) | [OM INTRANETTET](#) | [HJELP](#) | [LOGG UT](#). The main navigation bar contains: [MIN FORSIDE](#) | [FORSKNING](#) | [UTDANNING](#) | [FORMIDLING](#) | [ADMINISTRASJON](#) | [TJENESTER](#) | [ORGANISASJON](#).

The user profile section, titled "MIN PROFIL", shows the user is **Magne Bergland** from the **IT-avdelingen v/ HF**. Below this is a search box labeled "SØK" with a search button and a dropdown menu for "Alle kilder".

The "SENTRALE PEKERE" section lists various services and resources, including "Universitetet i Bergen", "IT brukerstøtte", "HMS-portalen", "Regelsamlingen", "Telefonkatalogen", "Norges forskningsråd", "Rombooking", "FRIDA", "Pressemeldinger", "Studentportalen", "Intern telefonkatalog", "På Høyden", "Universitetsbiblioteket", "Bibliotekportalen", "Profiltorget", "Campusbussen", "Innkjøpsguiden", "kjemikaliereregisteret", and "Elektronisk postkort fra".

The "PÅ HØYDEN" section features three news items:

- Nord-Korea snuser på nordisk modell**: Nordic Center ved Fudan-universitetet i Shanghai har nylig vært møtested for nordiske velferdsforskere og Nord-koreanske representanter for ministerier og universiteter.
- Ledelsesvegring ved UiB?**: Mer makt og penger knyttet til instituttlederjobben har ikke bidratt til større søknadsbunke. Det store ansvaret og avbrudd i forskerkarrieren kan være forklaringen.
- Ny bok om klima i de nordiske hav**: De nordiske hav er forventet å være særlig sårbar for global oppvarming. Områdene gir helt essensiell kunnskap om viktige klimaprosesser. Nå offentliggjøres en rekke nye forskningsresultater fra havområdene.

The "MELDINGER TIL HELE UIB" section lists several announcements with checkboxes:

- Treningsdrakter er nå ankommet** (07.11.2005)
- Bestilling av Julekort** (03.11.2005)
- Programvare for geografiske informasjonssystemer ved UiB** (05.10.2005)
- Ordboktjenesten www.ordnett.no** (03.10.2005)
- Fuge-programmet: Nye søknadsfrister** (22.09.2005) [legg inn melding][arkiv][flytt til arkiv]

The "Meldinger til Det historisk-filosofiske fakultet" section lists:

- Forskerutdanningskurs i Lov, rett og religion** (25.10.2005)
- Theory of Science Course for Research Fellows with the Faculty of Arts 2005-2006** (17.10.2005)
- Til doktorandane ved HF-fakultetet** (29.09.2005)
- Hvordan søke midler til forskningsprosjekt** (29.09.2005)

The "KALENDER - FELLES" section includes a link: "[bla i kalender][legg inn aktivitet]".

The "MINE VERKTØY" section contains:

- Mine lenker**: Dilbert, UiB: IP-nummer i bruk, BasWare fakturabehandling, Andvord netthandel (2310957), IssueTracker.
- Grupper**: Change, Configuration, IT-forum, Førespurnad, StudentStøtte, IT-avdelingen, ITIL, Incident.

The "MINE NETTNYHETER" section features "Aftenposten Nettutgaven - Forsiden" with links to news items like "Endelig får du vite hva som er billigst", "Planla en katastrofe", "Ingen grunn til panikk", "99 cent for TV-serier", and "Nv trend: Ultraluksus".

The browser status bar at the bottom shows "Done" and "intranett.uib.no Disabled".



it.uib.no

- Følg med på driftsmeldinger og annen informasjon
- Slå opp hjelp, svar, innkjøps-veiledning m.m.

The screenshot shows the website it.uib.no in a Mozilla Firefox browser window. The browser's address bar displays 'http://it.uib.no/'. The website has a header with 'UiB' and 'IT-avdelingen'. Below the header is a navigation bar with 'startside' and 'Melde problem Regler, policy m.m. Om avdelingen FAQ - raske svar'. The main content area features a large heading 'Velkommen til IT-avdelingen' and a paragraph of text: 'For henvendelser til IT-avdelingen bruk telefonnummer 55 58 47 00 eller elektronisk melding fra lenken: [Meld problem til IT-avdelingen!](#)'. Below this is a link for 'Vanlige spørsmål (FAQ) finnes på egne vevsider. Kanskje spørsmålet ditt blir besvart der.' and another link: 'Arkiv over tidligere meldinger finner du [her](#)'. The page is divided into two columns. The left column is titled 'DRIFTSMELDINGER' and contains a search box. The right column is titled 'OPPSLAGSTAVLE' and contains several news items: 'IT-forum: Invitasjon til IT-forum på Dragefjellet torsdag 3. november.', '12/9: "Endelig" serviceerklæring fra IT-avdelingen.', '22/6: Innspel om forslag til serviceerklæring frå 'klientkomitèen'.', '6/6: Rapport fra organisasjons-utvalget for reorganisering av IT-virksomheten ved UiB. Vedlegg 1. Vedlegg 2.', '19/5: Utkast til ny organisasjonsplan for IT-avd. ble presentert på et allmøte for UiBs IT-personell.', '9/5: Sammenslåing av IT-seksjonene på HF- og SV-fakultetene med UiBs sentrale IT-avdeling. Endringer i rutiner for brukerstøtte fra 1. juni. [Les mer](#)', and '4/5: Mail til IT-info. Tor Bu sendte [mail til IT-info](#) med påminning om rutiner knyttet til innkjøp av PC-utstyr.' The browser's status bar at the bottom shows 'Done' and 'Disabled'.

Trådløst nettverk

- Steder med trådløst nett skal være merket med skilt
- Nettet annonserer seg *ikke* så det dukker opp automatisk på PC-en!
- Du må skrive inn "UiB" som SSID for at du skal "se" og få kontakt med nettet

