

SLA (SERVICENIVÅAVTALE) IT-TJENESTENE

TJENESTER:

- IT-enheten skal tilby felles basistjenester som dekker behov for sikker lagring, samhandling og kommunikasjon.
- IT-enheten skal gi brukerstøtte for basistjenestene.
- IT-enheten skal forvalte investeringer i maskin og programvare.
- IT-enheten skal sørge for en standardisering av valg av maskinvare og programvare. For faglig programvare forutsetter IT-enheten en evaluering gjort av egnet/representativ faggruppe som involverer alle aktuelle avdelinger og verksteder.
- IT-enheten skal arbeide proaktivt i forhold til informasjonssikkerhet og personvern.

KLIENTER:

- Med klient menes PC eller Macbook.
- Plattform for administrativ bruk er Windows.
- For undervisningsformål vektlegges hva som er standard innenfor det enkelte fagfelt og hvilken plattform studentene benytter.
- Antall klienter er begrenset til én per ansatt. Bærbare klienter skal i tillegg utrustes med ekstern skjerm og tastatur/mus. Valg mellom stasjonær eller bærbar klient gjøres av bruker i samråd med IT.
- Nøktene klient-modeller. Tilleggs kostnader ved anskaffelse av mer avansert klientutstyr skal ha faglig begrunnelse og dekkes av den enkelte avdeling.
- Standard PC/Mac utleveres på dagen. Leveringstid for ikke standard modeller avhenger av tilgjengelighet hos leverandør.

UTSKRIFTSLØSNINGER:

- Alle studenter og ansatte skal ha tilgang til skriver i akseptabel gangavstand fra sin faste arbeidsplass. I områder med faste arbeidsplasser skal det minimum være en skriver for hvert etasjeplan i bygg eller i umiddelbar nærhet av trapp i tilstøtende etasje.
- Skrivere skal fortrinnsvis plasseres slik at de er tilgjengelig uavhengig av tilknytning til fagmiljø.
- Utskriftsløsningene skal være konfigurert med «follow you»-funksjonalitet.
- Ansvar for kostnader/vedlikehold av faglige skriverløsninger plasseres hos det enkelte verksted/avdeling.

TELEFONI:

- Kunsthøgskolen baserer seg på mobiltelefoni.
- IT-enheten avgrensner hvilke modeller som er tilgjengelig for anskaffelse. Det er anledning til delbetaling av den ansatte.
- Vilkår framgår av signert avtale for EK-tjenester.

ANSKAFFELSER:

- IT-relaterte anskaffelser blir foretatt av IT-enheten.



- Kostnadene for anskaffelser av alminnelig IT-utstyr dekkes av IT. IT-utrustning ut over standard dekkes av avdelingen/seksjonen eller det verksted som er tiltenkt å dekke det faglige behovet.
- Ved arbeidsforholdets opphør skal alt utdelt IT-utstyr returneres til IT-enheten på Kunsthøgskolen. Bruksrett til lisensiert programvare opphører ved fratredelsesdato.
- Behov for IT-utstyr/mobiltelefon til ansatte i deltidsstillinger vurderes i det enkelte tilfellet av dekan/seksjonssjef. Man må minimum være ansatt i 20 % stilling.

BRUKERSTØTTE:

- Henvendelser sendes pr e-post til service@khio.no
 - Responstid: 90% besvart innen neste arbeidsdag. 99% innen en uke
- Oppmøte på servicesenter ved resepsjon
 - Brukerstøtte skal være tilgjengelig mellom 0830-1500 i arbeidsuka