

## SLA - Oppvekst i Midt-Telemark

Deltagende parter	MTIKT, grunnskolene, VO i Midt-Telemark, Barnehage og Kulturskole
IT Supportens omfang	PCer, nettbrett, digitale tavler med utstyr/Info skjerm/interaktiv skjerm, projektorer, skrivere og kopimaskiner, nettverk (kablet og trådløst), skoleadministrativt system (Visma FLYT), Feide og PC-programvare/Apper.
Krav til skolene	<p><b>Generelt: Det forventes at alle ansatte får relevant opplæring i grunnleggende ikt verktøy, og bruk av sine fagprogrammer</b></p> <p>Ansatte i Oppvekst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrollere at kabler og ledninger er korrekt montert (gjelder ikke switcher)</li> <li>• Kontrollere at printere er koblet til strøm, nettverk, står på, ikke har papirstopp/mangler papir eller har andre feilmeldinger.</li> <li>• Medvirke ved fjernstyrt feilretting</li> <li>• Legge papir i printere, skifte og håndtere mindre papirstopp</li> <li>• Medvirke med personell ved større IT oppgaver på skolen</li> <li>• Holde orden på IT utstyr</li> <li>• Pakke ut og klargjøre nye Nettbrett</li> <li>• Melde feilsituasjoner til rette vedkommende (rette support instans)</li> </ul> <p>Ikt Veileder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestille/skifte toner</li> <li>• Medvirke med personell ved større IT oppgaver på skolen</li> <li>• Holde orden på IT utstyr</li> <li>• Skolen er ansvarlig for å administrere Fronter</li> <li>• Medvirke ved re tanking av enkelt pc (Nytt oppsett av PC)</li> <li>• Pakke ut og klargjøre nye Nettbrett</li> <li>• Melde feilsituasjoner til rette vedkommende (rette support instans)</li> </ul> <p>Merkantil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestille/skifte toner</li> <li>• Melde inn nye/slutta ansatte til kommunens HRM ansvarlige</li> <li>• Vedlikeholde skole administrativt system (Visma Flyt)</li> <li>• Melde feilsituasjoner til rette vedkommende (rette support instans)</li> </ul> <p>Rektor/ Inspektør:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melde inn nye/slutta ansatte til kommunens HRM ansvarlige</li> <li>• Melde behov for nytt IT utstyr i god tid (min.1 mnd.)</li> </ul> <p>Pedagogisk IKT veileder i Midt-Telemark :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melde inn behov for ny programvare i god tid (min.1 mnd.)</li> </ul>
<p>Visma support</p> <p>Fronter Support</p> <p>Leverandør av Multifunksjonsskriver</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skoleadministrativt system – Ikt Veileder/ansatte skal selv melde feil eller spørsmål til support hos Visma når dette gjelder bruk av systemet.</li> <li>• Fronter – Ikt Veileder/ansatte skal selv melde feil eller spørsmål til support hos Fronter når det gjelder bruk av systemet.</li> <li>• Kopimaskiner med avtale- Ikt Veileder/merkantil skal selv melde feil til leverandør ved feil på kopimaskinen.</li> <li>• Andre pedagogiske verktøy- rett leverandør</li> </ul>

--	--

<p>MT IKT sine oppgaver</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PCer – innkjøp, klargjøre, feilretting.</li> <li>• Nettbrett – innkjøp og utrulling av Apper</li> <li>• Digitale tavler/skjermer – innkjøp, bistå ved feilretting. Montering utføres av leverandør.</li> <li>• Projektorer – innkjøp og bistand ved feilretting. Montering utføres av leverandør.</li> <li>• Skrivere - innkjøp, klargjøre og feilretting. (gjelder maskiner som ikke har service avtale)</li> <li>• Multifunksjonsmaskiner - bestilling, bistå ved klargjøring. Feil meldes til og utføres av leverandør. Ved manglende oppfølging fra Leverandør, må IKT kontaktes for bistand.</li> <li>• Nettverk – innkjøp, klargjøring og feilretting.</li> <li>• Skoleadministrativt-system – oppdatere folkeregisterdata, bistå ved teknisk konfigurering. Bistå ved feilretting.</li> <li>• Feide – administrere feideresurser og bistå ved feilretting.</li> <li>• Programvare/ Apper – innkjøp, tilrettelegging, utrulling og feilretting.</li> </ul>
<p>Feilretting og responstid (følger MTIKT oppgaver)</p>	<p>Det skilles mellom 4 forskjellige feil/saks kategorier:</p> <p><b>Rød:</b> Feil som berører mange ansatte, og som medfører at ansatte ikke får utført arbeidsoppgavene sine.</p> <p><b>Gul:</b> Feil som fører til at flere ansatte ikke har tilgang til tjenester.</p> <p><b>Grønn:</b> Feil, som berører en eller noen få brukere.</p> <p><b>Blå:</b> Forespørsler som ikke er kritiske/haster.</p> <p><b>Lav (Blå):</b> startes innen 14 dager</p> <p><b>Middels (Grønn):</b> startes innen 3 dager</p> <p><b>Høy (Gul):</b> startes innen neste dag</p> <p><b>Haster (Rød):</b> startes i løpet av dagen</p> <p>NB! MT IKT har som mål å nå disse responstidene i løpet av 2018</p> <p>Saker som ikke besvares av saks innmelder innen 7 dager, avsluttes med kommentar fra saksbehandler hos MT IKT.</p>