

Supportstruktur og –principper for alle SKOLERNE i Odense Kommune

Abildgårdskolen
Agedrup Skole
Brangstrupskolen (G)
Bækholmskolen
CSV Odense (G)
CSV Vestfyn (G)
Dalumskolen
Ejby skolen (G)
Enghaveskolen (G)
Hjallese skolen (G)
Holluf Pile Skole (G)
Humlehaveskolen
Hunderupskolen (G)
Højby Skole
Højmeskolen (G)
Højstrupskolen (G)
H.C. Andersen Skolen
Korup Skole (G)
Kragbjergskolen (G)
Kroggårdsskolen (G)
Lumby Skole (G)
Munkebjergskolen
Næsby Skole (G)
Nørrebjergskolen (G)
Provstegårdskolen
Paarup Skole
Rasmus Rask Skolen (G)
Risingskolen
Rosengårdskolen
Sanderumskolen (G)
Sct. Hans Skole (G)
Seden Skole
Skt. Klemensskolen
Spurvelundskolen
Stige Skole (G)
Søhuskolen (G)
Tarup Skole
Tingkærskolen
Tingløkkeskolen
Tornbjerg Skole
Ubberud Skole (G)
Vestre Skole
Åløkkeskolen

*(G) Guld-support

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Principper	4
3	Supportstrukturen.....	5
	3.1 Direkte support.....	5
	3.2 Basis support	5
4	Servicemål og kvalitetskrav	7
	4.1 Tilgængelighed	7
	4.2 Sagsbehandlingstid	7
	4.3 Funktionel kvalitet	7
	4.4 Servicekvalitet.....	7
	4.5 Servicemål.....	8

1 Indledning

Dette dokument beskriver den tekniske IT-support, som alle skoler i Odense modtager fra PMC. Supporten ydes i en distribueret supportorganisation, da det er vores overbevisning, at det giver en bedre, billigere og mere fleksibel service.

I det følgende afsnit opsummeres en række grundlæggende principper for den support, der leveres til SKOLERNE og i afsnit 3 gives et overblik over organiseringen af den samlede support. Afsnit 4 beskriver servicemål og kvalitetskrav for supporten.

Alan Sørensen, PMC

2 Principper for supporten

Samtlige folkeskoler i Odense Kommune modtager IT-support fra PMC.

Skolerne udpeger hver mindst én superbruger, som gennem møder og kurser på PMC uddannes til at indgå i 1. linie supporten på skolen (se pkt. 3). Skolerne kan tilkøbe Guld-support, som betyder, at der kommer en supporter fra PMC på skolen én dag om ugen.

PMC leverer en række ydelser til skolerne i form af rådgivning, løsning af problemer, infrastruktur, proaktiv vejledning, værktøjer, uddannelse og information.

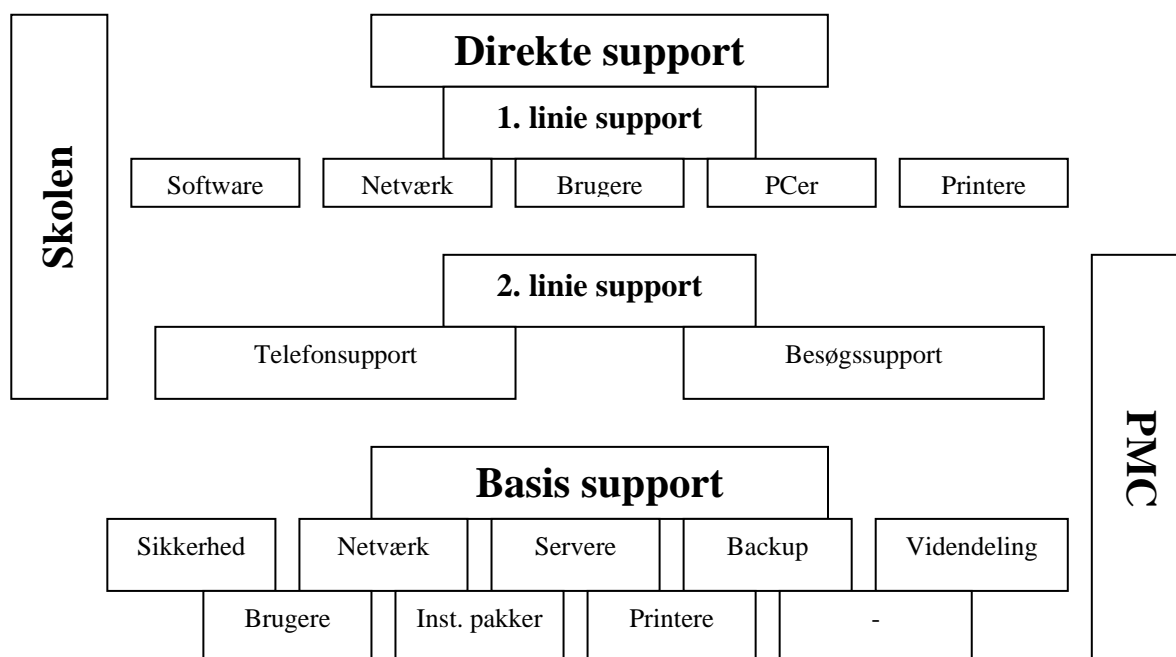
PMC leverer pr. 1. august 2006 supportbesøg på skolerne svarende til 6 timer om måneden pr. skole. Supportbesøgene bookes af skolen i supporterens kalender på Intranettet.

PMC følger løbende op på, at der opretholdes et vist serviceniveau, dvs. af 95 % af opgaverne løses indenfor målene beskrevet i pkt. 4.5.

PMC stiller et konferencesystem til rådighed for skolernes superbrugere til støtte for videndeling.

PMC og skolerne er forpligtiget til at levere support efter Odense Kommunes gældende regler for IT-drift og -indkøb.

3 Supportstrukturen



Supportorganisationen vedrørende SKOLERNE er opbygget som skitseret ovenfor.

3.1 Direkte support

Den direkte support leveres af SKOLERNE og PMC i fællesskab.

1. linie support leveres af SKOLERNEs superbrugere, og de forventes at kunne klare opgaver som opdatering af image, fejlsøgning og fejlretning på et vist niveau. SKOLERNE kan, som tidligere nævnt, booke en supporter fra PMC til at hjælpe med store opgaver, fx opdatering og installation af image på alle skolens maskiner. Pr. 1. januar 2008 ligger 1. linie supporten af lærerpc'erne på SKOLERNE.

2. linie support leveres i forbindelse med opgaver, som ikke umiddelbart kan løses af 1. linie. Henvendelser til 2. linie sker enten telefonisk til PMC ved SKOLERNEs superbrugere eller via HelpDesk. Hvis en henvendelse ikke kan klares telefonisk indenfor 5 min., oprettes en sag i HelpDesk, og den løses efter gældende frister (se pkt. 4.5) PMC tilstræber, at der altid er to supportere tilgængelige, og at disse kan rykke ud til skolen, hvis ikke problemet kan løses fra PMC.

3.2 Basis support

Basis support leveres af PMC i form af design og drift af netværk, servere, sikkerhed, installationspakker, brugerstyring, backup og proaktive vejledninger til superbrugere og er fundamentet i hele supportstrukturen.

- PMC er ansvarlig for oprettelse af brugere med tilhørende hjemmebibliotek og klassebiblioteker. Elevernes konti ajourføres én gang ugentligt og personales konti efter anmodning fra superbrugerne.
- PMC opretter nye maskiner og printere på domænet.
- PMC tildeler printere til maskinerne i samarbejde med superbrugeren.
- PMC vedligeholder system til remote installation af styresystem.
- PMC vedligeholder system til remote installation af software.
- PMC konfigurerer, opsætter og vedligeholder skolernes trådløse access points.
- PMC konfigurerer og opsætter switche i skolernes krydsfelter. Portændringer foretages ligeledes af PMC.
- PMC drifter og overvåger skolernes installations- og printerserver.
- PMC udvikler og vedligeholder GPO'er på domænet.
- PMC er behjælpelig med eksamensafvikling i form af oprettelse af prøvekonti og midlertidige ændringer i maskinopsætningerne.
- PMC drifter og supporterer skolebibliotekernes udlånssystem.
- PMC koordinerer indkøb af maskiner og printere.
- PMC supporterer følgende fagspecifikke programmer på det administrative netværk: UV-data, TEA, TRIO, TRIOWeb og KMD OPUS.

PMC foretager løbende udbygning og udvikling af ovenstående, således at kvaliteten af systemerne fastholdes.

4 Servicemål og kvalitetskrav

Den leverede support skal have en kvalitet, der sikrer, at SKOLERNE har oplevelsen af at modtage en kvalificeret og tilfredsstillende support.

Nedenstående beskriver hvilke krav, der fra SKOLERNE kan stilles til PMC med hensyn til åbningstider og rammer for behandling af henvendelser.

4.1 Tilgængelighed

PMC skal være tilgængelig i et omfang, der afspejler SKOLERNEs undervisningsmæssige og administrative behov (se pkt. 4.5).

PMC's åbningstider er:

Mandag – torsdag	8.00-16.00
Fredag	8.00-13.00

PMC afvikler ferie i ugerne 29, 30, 31 og mellem jul og nytår, men vil dog være tilgængelig i begrænset omfang.

4.2 Sagsbehandlingstid

- Sagsbehandlingstiderne skal afspejle SKOLERNEs undervisningsmæssige og administrative behov (se pkt. 4.5).
- PMC registrerer alle henvendelser i et værktøj til proces- og henvendelsesregistrering.

4.3 Funktionel kvalitet

- Supportmedarbejderne skal være fagligt kompetente.
- Løsninger og driftssupport skal have høj kvalitet – som udgangspunkt rigtigt første gang.

4.4 Servicekvalitet

- Supportmedarbejderne med brugerkontakt skal være service-mindede og gode til at kommunikere.
- Supportmedarbejderne skal tage et kollektivt og personligt ansvar for alle henvendelser.
- Indgåede aftaler skal overholdes.
- PMC skal tage initiativ til videndeling og dialog gennem månedlige superbrugermøder.
- Ved afslutning af en supportopgave skal der meldes tilbage til kontaktpersonen.

4.5 Servicemål

Henvendelser til PMC kategoriseres og prioriteres efter nedenstående model:

Fejl/problem/opgave			
Prioritet	Beskrivelse	Opgaveløsning påbegyndt	Løsningsmålsætning
1	En hændelse (en fejl, opgave mv.), der er kritisk for SKOLERNEs kerneopgaver, f.eks. - Server-, system- og/eller netværksnedbrud - Virusangreb - Kritiske problemer med fælles-applikationer fx Bibliotekssystem	5 min.	2 timer
2	En hændelse(en fejl, opgave mv.), der har betydelig indflydelse på SKOLENs kerneopgaver, f.eks. - Teknisk fejl på hele skolen eller i lokale med mange maskiner - Servere der ikke er tilgængelige	1 time.	4 timer
3	En hændelse (en fejl, opgave mv.), der har ringe indflydelse på SKOLENs kerneopgaver, f.eks. - Teknisk fejl på enkelte pc'er - Enkelte printere der ikke er tilgængelige - Restore af data	8 timer	24 timer
4	En hændelse (en fejl, opgave mv.) der ingen indflydelse har på SKOLENs kerneopgaver, f.eks. - Superbrugeren ønsker hjælp til en funktionsanvendelse eller andet på pc. Funktionen virker efter hensigten, men superbrugeren har brug for instruktion i den almindelige anvendelse.	24 timer	72 timer

Det skal pointeres, at opgaverne i størsteparten af tilfældene bliver løst langt hurtigere end ovenstående tidsfrister.