

Staben
IT-Drift
Dato: 21-03-2023
Sagsnr.: 19/270604
Dokumentnr.: 34782/19
Sagsbehandler: Kenneth Rasmussen

SLA på
Drift af IT-systemer på
Skoleområdet
Marts 2023

SLA på Drift af IT-systemer på Skoleområdet

Indholdsfortegnelse

DEFINITIONER.....	3
FORMÅL	3
ORGANISERING	4
RÅDGIVNINGSGRUPPE.....	5
SKOLETEKNISK DRIFTSFORUM	5
SUPERBRUGERENS KOMPETENCER.....	6
DRIFT OG SUPPORT PÅ SKOLEN	6
YDERLIGERE SPECIFICERING AF OPGAVER FOR IT DRIFT SKOLER	7
TILGÆNDELIGHED.....	8
BESTILLINGER OG LEVERINGER AF YDELSER	8
DRIFTSOPGAVER PÅ INFRASTRUKTUREN	9
OVERVÅGNING.....	9
SERVICEVINDUER	9
BACKUP OG RESTORE	9
SIKKERHED	9
PRØVER OG EKSAMEN.....	10
PROJEKTER OG NYE OPGAVER	10
OPGAVER SOM IKKE ER OMFATTET AF DENNE SLA	10
5 BILAG TIL "SLA PÅ DRIFT AF IT-SYSTEMER PÅ SKOLEOMRÅDET"	11

DEFINITIONER

Indeværende Service Level Agreement (herefter SLA) er indgået mellem Staben, IT og Børn og Skole, Skole og Undervisning i Aabenraa Kommune i foråret 2019. I SLA'en benyttes en række fagudtryk og terminologier, som defineres herunder:

Service Level Agreement

- Service Level Agreement, også kaldet SLA, udgør i denne sammenhæng en ITService aftale om drift og support mellem Aabenraa Kommune, Staben, IT (herefter IT-afdelingen), PUC og skolerne i Aabenraa Kommune

IT Drift Skoler

- IT Drift Skoler udgør den organisatoriske enhed under Staben, IT, som servicerer skolerne og PUC

Superbruger

- En superbruger er en medarbejder, der er ansat lokalt på en skole. Funktionen svarer til det, der andre steder i Aabenraa Kommune kaldes en superbruger. En Superbruger er en fagperson, der ikke har teknisk it som sit primære arbejdsområde, men som har kompetencer til at afhjælpe mindre lokale ITproblemer lokalt på skolen samt klargøre f.eks. nye maskiner

Pædagogisk UdviklingsCenter Aabenraa (PUC)

- PUC er en selvstændig enhed under Skole og Undervisning. PUC skal i samarbejde med skolerne, PLC'erne og vejlederne bidrage til udviklingen den enkelte skole og af hele skolevæsnet. PUC varetager en række administrative, pædagogiske og udviklingsorienterede opgaver inden for undervisning og læring, læremidler, kultur og IT

Superbruger Forum

- Superbruger Forum er et samarbejdsforum mellem skolernes tekniske superbruger, PUC og IT Drift Skoler

Rådgivningsgruppen

- Træffer større ledelsesmæssige beslutninger omkring IT i skolerne. Rådgivningsgruppen udgøres af Skolechefen, IT-driftslederen, 2 skoleledere, PUC, 1-2 medarbejdere fra IT Drift Skoler, 1 Superbruger fra Skoleteknisk Driftsforum og 1 Superbruger fra PLF IT og Læring

FORMÅL

SLA'en på drift af IT-systemer på skoleområdet skal:

- Sikre stabil drift af IT-systemer og løsninger i folkeskolerne i Aabenraa Kommune □ Sikre kvalificering, vejledning og support til PUC

Målgruppen er skolernes pædagogiske personale og elever. Skolernes administrative personale er dækket ind af en allerede eksisterende generel SLA med IT-afdelingen.

SLA på Drift af IT-systemer på Skoleområdet

Indeværende SLA fastsætter organisering af:

- Drift
- Support
- Sikkerhed
- Prøver og eksamen

Skole og Undervisning er systemejere af programmer og løsninger, som anvendes i undervisningen.

Skolernes domæner konsolideres under fælles domæne, f.eks. "aabenraaskoler.dk".

Skolerne får deres eget net, både kablet og trådløst.

Udover indeværende dokument består SLA'en af bilag 1 til 5:

Bilag 1: Nyt udstyr, herunder registrering af udstyr

Bilag 2: IT-rygsække, herunder registrering af udstyr

Bilag 3: Nye programpakker, herunder registrering af programmer

Bilag 4: Proces for programudrulning

Bilag 5: Backup og restore

Aftaleteksten kan ændres efter aftale mellem IT-afdelingen og Skole og Undervisning.

Bilag kan endvidere ændres efter indstilling fra Skoleteknisk Driftsforum og efter godkendelse af skolechefen.

Økonomien fremgår af separat aftale. Aftalen revideres årligt i forbindelse med Aabenraa Kommunes budgetlægning.

Eventuelt ophør af aftalen kan alene fremsættes af Skolechefen og af IT- og Digitaliseringschefen.

ORGANISERING

Skolelederen har ledelsesretten af skolens medarbejdere, Superbrugerne, der udfører serviceopgaven lokalt på skolerne.

IT-afdelingen har ledelsesretten af medarbejdere, der er ansat i IT Drift Skoler, og som udfører serviceopgaven på skolerne.

Support og drift foregår i et tæt samarbejde mellem skolens egne Superbrugere, PUC og medarbejdere fra IT Drift Skoler.

IT Drift Skoler har egne lokaler på Rådhuset i Aabenraa, og afdelingen har et selvstændigt direkte telefonnummer, som skolerne kan benytte.

RÅDGIVNINGSGRUPPE

Større ledelsesmæssige beslutninger omkring IT i skolerne drøftes i en såkaldt Rådgivningsgruppe.

Deltagere i Rådgivningsgruppen udgøres af Skolechefen, IT-driftslederen, 2 skoleledere, PUC, 1-2 medarbejdere fra IT Drift Skoler, 1 Superbruger fra Skoleteknisk Driftsforum og 1 Superbruger fra PLF IT og Læring.

Rådgivningsgruppen kan komme med indstillinger til skolelederne.

Rådgivningsgruppen mødes 1 gang årligt eller efter behov – IT-drift skoler står for mødeindkaldelsen.

SUPERBRUGER FORUM

SLA på Drift af IT-systemer på Skoleområdet

Superbruger Forum er et samarbejdsforum mellem skolernes Superbrugere, PUC og IT Drift Skoler. Det er skolernes ansvar at meddele om nye eller fratrådte Superbrugere.

Deltagerne i dette forum opkvalificeres og efteruddannes, så de får kompetencer til at støtte IT-driften på skolerne. Det vil sige, at skolernes Superbrugere efteruddannes internt i regi af Superbruger Forum.

Deltagerne i Superbruger Forum kan efter dialog med egen skoleledelse fremsætte ønsker til test og efterfølgende indkøb af nye programmer samt samarbejde om evt. problemstillinger i driften af skolernes IT.

Derudover er sikkerhed (f.eks. GDPR) en central opgave i Superbruger Forum.

Superbruger Forum mødes 3 gange årligt af ca. 2 timer. IT Drift Skoler indkalder til møder i januar, april, september. Ved behov vil det være muligt at indkalde til yderligere møder i Superbruger Forum. Det kunne f.eks. være i forbindelse med præsentation af nye programmer, central sikkerhed, info fra PUC og fra Digitalisering mm.

Afregning for tid og kørsel ligger hos skolerne.

Yderligere behov for efteruddannelse af skolernes Superbrugere er skolens eget ansvar.

Skolernes Superbrugere skal kunne løse de serviceopgaver, der er beskrevet i afsnittet herunder for at opretholde et lokalt serviceniveau.

IT Drift Skoler indgår i en dialog og vurdering af uddannelsesbehov og kan vejlede i forhold til uddannelsesforløb.

På samme vis er medarbejderne i Staben, IT forpligtiget til at erhverve nødvendige kompetencer til at løse opgaverne.

SUPERBRUGERENS KOMPETENCER

SLA på Drift af IT-systemer på Skoleområdet

En Superbruger er en medarbejder, der er ansat lokalt på en skole. Funktionen svarer til det, der andre steder i Aabenraa Kommune kaldes en superbrugerfunktion.

Superbrugeren

- har teknisk kendskab til skolemiljøet
- har erfaring med teknisk IT og flair for teknik
- har kendskab til Windows
- har kendskab til Apple
- har kendskab til Android
- har kendskab til brugerrettigheder og sikkerhed i brugen af programmer
- har flair for software og dennes muligheder
- er villig til løbende efteruddannelse
- er udadvendt og serviceminded
- kan lide at have mange bolde i luften
- skal være interesseret i at servicere og i at tage et ansvar for opgaven
- skal være i besiddelse af en positiv indstilling, også når tingene går stærkt, og det hele brænder på
- arbejder godt både selvstændigt og i teams
- skal kunne formidle viden om IT
- skal arbejde tæt sammen med skolen og med IT Drift Skoler

Det er skolernes ansvar at afsætte de nødvendige ressourcer, så de har kompetente Superbrugere, der kan løse hovedparten af ovenstående opgaver.

DRIFT OG SUPPORT PÅ SKOLEN

Ved problemer med IT på den enkelte skole kontakter undervisere og elever som udgangspunkt deres Superbruger.

Hvis Superbrugeren ikke kan løse opgaven, kan Superbrugeren kontakte IT Drift Skoler på mail eller telefon. Er der tale om problemer i en undervisningssituation, vil sagen blive håndteret straks og så vidt muligt ved brug af fjernsupport. Er det ikke muligt vil IT Drift Skoler efter aftale løse fejlen ved fremmøde på skolen.

Superbrugeren udarbejder en detaljeret beskrivelse af fejlen, når denne skal løses af den centrale IT-afdeling.

For IT Drift Skoler har det prioritet, at brugeren får hurtig hjælp til at komme videre med undervisningen.

Er omfang af fejlen af en størrelse, som berører mange brugere på skolen, vil der i IT Drift Skoler blive lagt en plan for løsning af fejlen, hvorefter fejlretning og problemløsning sætter ind. I planen vil indgå ressourcer fra IT Drift Skoler.

SLA på Drift af IT-systemer på Skoleområdet

Særlige tilfælde

Der vil altid opstå opgaver, som må prioriteres efter aftale. Det kunne f.eks. være en defekt skærm eller et tastatur, hvor det er muligt midlertidigt at anvende andet udstyr på skolen.

Åbningstid hos IT Drift Skoler

Supporten hos IT Drift Skoler kan kontaktes i tidsrummet:

- Mandag til torsdag fra 7.00-16.00
- Fredag fra 7.00-14.00
- Udenfor ovennævnte tidspunkter sker kontakten til IT-afdelingens rådighedsvagt på telefon 3063 2543

YDERLIGERE SPECIFICERING AF OPGAVER FOR IT DRIFT SKOLER

IT-Drift Skolers opgaver er at:

- Yde vejledning og rådgivning til skolerne i forbindelse indkøb, installation, opsætning og support af alt skolens digitale udstyr. F.eks. tablets, pc'ere, printere, AV-udstyr, interaktive whiteboards, datalogningsudstyr, robotter etc.
- Sikre et system, der varetager automatiseret opsætning af skolernes enheder. Det er herefter Superbrugerens opgave at klargøre enhederne. Det betyder, at Superbrugereren pakker udstyret ud og tilslutter det til skolens netværk – hvorefter den automatiske opsætning går i gang
- Vejlede Superbrugerne i reparationer og vedligeholdelsesopgaver på udstyr så som computer, IWB/AV. Dette arbejde udføres som udgangspunkt på skolen
- Systematisk fejlfinding på både kablet og trådløst net
- Støtte skolerne i forbindelse med skolernes prøver, nationale test og andre arrangementer
- Omdanne teknisk information til brugerinformation og omvendt
- Registrere og dokumentere i forhold til sager, vejledninger og projekter
- Sikre løbende kontrol af IT-installationer på skolerne og ved fejl sikre at fejlen rettes
- Deltage i netværk og møder samt aftalt efteruddannelse i drift af skolernes infrastruktur
- Indgå i samarbejde i forhold til nye tiltag og større projekter
- Rådgive og vejlede skolens personale i forbindelse med brugen af digitalt udstyr

SLA på Drift af IT-systemer på Skoleområdet

(dog ikke i forhold til didaktisk og pædagogisk anvendelse af udstyret)

- Vedligeholde login til digitale portaler som f.eks. Aula og Office 365 samt administration af UNI-login
- Vejlede og indgå i samarbejde med PUC i forbindelse med større implementeringsopgaver som f.eks. AULA
- Yde support på AULA til skolernes pædagogiske og administrative superbrugere og have kontakten til leverandøren sammen med 7 andre superbrugere
- Drifte skolevæsnets servere

TILGÆNGELIGHED

Der er aftalt en tilgængelighed på hardware og software til driftsafvikling på 98,5 pct. i tidsrummet mandag til torsdag fra 7.00-16.00 og fredag fra 7.00 til 14.00.

Tilgængelighed viser, at systemet kører og er tilgængeligt for brugeren, men uden svartidsgaranti, idet alene 3. partsleverandøren kan sikre dette ved at programmet er stabilt.

Der er aftalt tilgængelighed specifikt på følgende hardware:

- a. Netværk – aktivt switch udstyr
- b. Wireless Controller

Der udarbejdes statistik over tilgængeligheden for hvert kvartal. Statistikken foreligger den 1. dag i kvartalet.

BESTILLINGER OG LEVERINGER AF YDELSER

IT Drift Skoler yder som nævnt ovenfor vejledning og rådgivning til indkøb af stationære og bærbare pc'er, tablets (iPads og Chromebooks) i henhold til indkøbsaftaler.

IT Drift Skoler har adgang til MDM, der er en del af den redundante løsning, som skolerne får adgang til.

Der kan være brugerspecifikke krav til typer af software, som gør, at der må anskaffes anden hardware.

SKI aftaler skal benyttes ved indkøb.

Udstyr registreres i en fælles database.

DRIFTSOPGAVER PÅ INFRASTRUKTUREN

Overvågning

Servere overvåges standard om de er tilgængelige, samt på diskplads, cpu og ram.

Netværk overvåges standard for tilgængelighed.

Ønske om overvågning, services og andre elementer skal aftales og indføres i SLA'en.

Servicevinduer

Planlagte servicevinduer for en skole aftales med Pædagogisk-Teknisk Driftsforum og IT Drift Skoler

Kritiske servicevinduer for alle skoler aftales med Pædagogisk-Teknisk Driftsforum og IT Drift Skoler og godkendes af Børn og Skole, Skole og Undervisning.

Office 365 overvåges ikke, da løsningen kommer fra en ekstern leverandør.

BACKUP OG RESTORE

Der tages backup i henhold til SLA'ens bilag 5. Det vil sige backup på infrastrukturen.

SIKKERHED

SLA på Drift af IT-systemer på Skoleområdet

Infrastrukturen er beskyttet af firewall, mail-, web-filter. Der foretages logning i forbindelse med brugen af netværk og servere.

Det vil være muligt at se, hvem der har anvendt data og brug netværket.

Der gennemføres løbende Awareness kampagner med fokusering på, hvad den enkelte bruger kan gøre for at have et sikkert brug af it.

Organisering af informationssikkerhed, og den overordnede placering af ansvar og pligter omkring informationssikkerhed er beskrevet på Medarbejderportalen. Desuden er det som allerede nævnt en central opgave i Skoleteknisk Driftsforum.

For skoler betyder det, at de skal sikre, at der bliver fastlagt en lokal procedure for databehandling.

PRØVER OG EKSAMEN

For hver prøve udarbejdes en tidsplan med beskrivelse af, hvilke opgaver IT Drift Skoler har ansvar for.

Superbrugere indgår i planlægning og forberedelse samt afholdelse af prøven og eksamen.

Tidsplan fastlægges specifikt ved tilrettelægningen af prøven i hvert skoleår med det udgangspunkt, at der under hele prøven og eksamen er en IT-medarbejder eller Superbruger til rådighed.

Superbrugeren sikrer sig, at netværk og it-udstyr fungerer fejlfrit senest 1 time før prøvens start.

PROJEKTER OG NYE OPGAVER

Ønsker til projekter og nye opgaver fremsættes overfor Pædagogisk-Teknisk Driftsforum og IT Drift Skoler.

IT Drift Skoler sikrer, at interessenter inddrages i arbejdet.

5 BILAG til "SLA på Drift af IT-systemer på Skoleområdet"

Bilag 1 - Nyt udstyr, herunder registrering af udstyr

IT Drift Skoler sikrer, at alle devices, der administreres af IT Drift skoler, registreres i en central database.

Windows enheder, der er domæneforbundet, vil blive registreret i skolernes fælles-AD. Der vil her blive udarbejdet et felt, som automatisk udlæser enhedens serienummer og kobler det med enhedens navn.

Ipads og andre tablets vil blive administreret igennem den centrale MDM løsning, hvor oplysninger om serienummer og enhedsnavn vil være registreret.

Bilag 2 - It-rygsække, herunder registrering af udstyr

Den enkelte skole sikrer køb og bestilling af udstyr ud fra følgende anbefaling:

Hardware

Bærbar Windows computer på ca. 13 tommer, evt. med tilhørende læse-pen. Der medleveres også headset med mikrofon, mus og USB-stick. Computeren er domæneforbundet.

Software

Der er installeret MS Office, CD-ORD på dansk, m. ScanRead, Google Chrome og Google Docs

Bilag 3 – Nye programpakker, herunder registrering af programmer

Programmer til det fælles grundimage, samt programmer, der er specifikke for de enkelte skoler, ajourføres af IT Drift Skoler i et centralt Excel Ark. Der tages udgangspunkt heri ved oprettelse af nye grundimages og softwarepakker til skolerne.

Standardprogrammer på grundimage

- MS Office Pro Plus
- Adobe Reader DC
- Adobe Digital Editions
- VLC Player
- Audacity
- Google Chrome
- GeoGebra
- Paint.net

Forslag og ønsker til nye programmer kan stilles igennem Superbruger Forum. IT Drift skoler undersøger herefter de tekniske og licensmæssige forudsætninger for udrulning af programmet. Der kigges også på sikkerhed.

Er programmet af en form, der kræver licens, og er licensen ikke en del af den fællessoftware, der tilbydes af IT Drift skoler, skal skolen selv indestå udgiften til licensen.

Bilag 4 - Processen for program udrulninger

IT Drift skoler stiller en central deployment løsning til rådighed for skolerne. Herfra vil det være muligt at udrulle en færdig softwarepakke til skolernes Windows enheder.

Denne softwarepakke består af et grundimage med fællesprogrammer for samtlige af kommunens skoler, samt en ekstra softwarepakke, som er specifik for de enkelte skoler.

Når en enhed sættes op første gang, eller når der kommer væsentlige opdateringer, så som versionsskifte af Windows eller Office, er det Superbrugerens ansvar, at ominstallere skolens Windows-computere via den centrale deployment løsning. Dette gøres ved at boote enheden op på skolens netværk, og vælge en sekvens, der er specifik for den enkelt skole. Installationen af enheden vil herefter ske pr. automatik.

Det centrale grundimage opdateres min. en gang årligt.

Mobile enheder sættes op via den centrale MDM løsning, når de første gang tilsluttes skolens netværk. Via MDM løsningen kan apps løbende rulles ud.

Bilag 5 – Backup og Restore

Om backup generelt

IT Drift Skoler foretager backup af serverne på følgende måde med mindre andet er aftalt, og beskrevet på underbilag til Bilag 5 – Backup og Restore.

Backup af filer på datadrev og af VM-servere sker på følgende måde:

- a. Der tages fuld backup hver fredag kl. 22. Denne backup gemmes i 4 uger
- b. Der tages incremental backup alle dage kl. 22. undtagen fredage. Denne backup gemmes i 4 uger
- c. Der gemmes en månedsbackup i 12 måneder

Procedure for backup

Restore af data foretages af IT Drift Skoler efter anmodning fra ejeren af data.