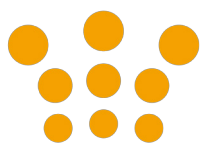


# Hantering av mobiltelefoner och pekplattor



IT-mästaren

# Innehåll

Hantering av mobiltelefon och pekplatta	3
Allmänt om tjänsten	3
Automatiserad installation	3
Distribution av applikationer och drivrutiner	3
Hantering av antivirusuppdateringar	3
Notifiering vid säkerhetsbrister	3
Inventeringsrapporter	3
Fjärrsupport	4
Förutsättningar	4
Detaljerad beskrivning av tjänsten, vad som ingår och vad som är tillägg	4

# Hantering av mobiltelefon och pekplatta

I det här dokumentet beskriver IT-mästarens tjänsten **Hantering av mobiltelefon och pekplatta**, dess ingående komponenter och dess tillägg.

## ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

IT-mästaren erbjuder en tjänst för effektiv hantering av mobiltelefoner och pekplattor. Med standardisering och enhetlighet får vi en stabil och kostnadseffektiv hantering.

Syftet med tjänsten är att effektivisera och förenkla åtgärder för alla användare som har mobiltelefoner och pekplattor. För att åstadkomma detta använder vi ett system som gör det möjligt att snabba upp åtgärder samt att arbeta med proaktivt underhåll mot enheterna. Målet är att minimera avbrott för användaren och tillhandahålla en attraktiv och väl fungerande arbetsmiljö med enheterna.

Tjänsten debiteras med ett fast månadspris och i tjänstens fasta del ingår:

## AUTOMATISERAD INSTALLATION

I tjänsten ingår en standardiserad installation av enheten. Enheterna installeras centralt av IT-mästaren. Installationen är konfigurerad för ett antal certifierade och förvalda modeller.

### De program (Baspaketet) som ingår är

- Antiviruskydd
- Klient för proaktiv hantering
- Klient för fjärrstyrning
- PDF-läsare

## DISTRIBUTION AV APPLIKATIONER OCH DRIVRUTINER

På ett enkelt sätt säkerställer vi att användaren får tillgång till önskade applikationer och drivrutiner. Vi ser även till att användaren får tillgång till rätt inställningar och drivrutiner.

## HANTERING AV ANTIVIRUSUPPDATERINGAR

Med IT-mästarens centrala hantering ser vi till att alla enheter har antiviruskydd samt att dessa uppdateras fortlöpande. Vi ansvarar även för att löpande uppdatera varje enhet med alla säkerhetsuppdateringar som ges ut.

## NOTIFIERING VID SÄKERHETSBRISTER

Vid säkerhetsbrister, som exempelvis ett virus angrepp på enheten, kommer IT-mästaren meddela utsedd kontaktperson samt vidta åtgärder för att förebygga brister i säkerheten.

## INVENTERINGSRAPPORTER

Inventering av operativsystem, applikationer och hårdvara ingår i tjänsten. På begäran från kund tar IT-mästaren fram en rapport för respektive enhet och dess innehåll.



## FJÄRRSUPPORT

I tjänsten ingår obegränsad tillgång till fjärrsupport för incidenthantering och åtgärd. Fjärrsupporten avser alla ingående komponenter av hårdvara, mjukvara och tillbehör.

## FÖRUTSÄTTNINGAR

För att vi skall kunna erbjuda tjänsten finns det några krav som behöver vara uppfyllda. Dessa är:

- Endast certifierade modeller stöds
- Installation av centralt manageringsverktyg på varje ansluten enhet

## DETALJERAD BESKRIVNING AV TJÄNSTEN, VAD SOM INGÅR OCH VAD SOM ÄR TILLÄGG

I nedan beskrivning har vi tydliggjort vad som ingår i tjänstens fasta pris och vad som är ett tillägg till tjänsten.

### I tjänstens månadskostnad ingår

- Central infrastruktur som krävs för att tillhandahålla tjänsten
- Centrala system som krävs för att tillhandahålla tjänsten
- Paketering av valda operativsystem med tillhörande komponenter enligt Baspaketet.
- Konfiguration av E-post
- Konfiguration av Wifi
- Underhåll och patchning av E-post och Wifi
- Att samtliga applikationer och drivrutiner testas och kvalitetssäkras för import
- Releasehantering, utrullning och planering av nya mjukvarupaket (Baspaketet) från central distribution
- Att hantera och övervaka uppdatering av antiviruskydd.
- Säkerhetsunderhåll viruskyddsuppdatering
- Borttagning av virus
- Inventering av hårdvara och komponenter
- Inventering av mjukvara
- Servicedesk för klientsupport inklusive åtgärder av alla typer av incidenter
- Leveransuppföljning av IT-mästarens personal nära dig för att säkerställa att levererad tjänst lever upp till avtalade nivå och verksamhetens behov.
- Fastställda Servicenivåer enligt bilaga<sup>1</sup>.

### Mot en tilläggskostnad kan IT-mästaren även utföra

- Paketering av valda tillvalsapplikationer
- Applikationsdistribution av tillvalsapplikationer
- Underhåll och patchning av tillvalsapplikationer
- På plats support (övrigt)
- Automatiserad ominstallation av klientens OS och befintligt mjukvarupaket
- Återläsning och återställning av data vid dataförlust
- Utbildning

<sup>1</sup> Om inget annat anges gäller IT-mästarens SLA-modell, för villkor se bilaga "SLA IT-mästaren 2016"

