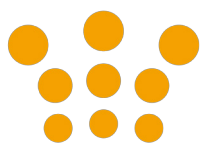


# Hantering av persondatorer



IT-mästaren

# Innehåll

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

# Hantering av persondatorer

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

## ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

IT-mästaren erbjuder en tjänst för effektiv hantering av persondatorer. Med en standardiserad, enhetlig och automatiserad klienthantering får vi en stabil och kostnadseffektiv IT-miljö.

Syftet med tjänsten är att effektivisera och förenkla datorrelaterade åtgärder för alla datoranvändare. För att åstadkomma detta använder vi ett system som gör det möjligt att snabba upp åtgärder samt att arbeta med proaktivt underhåll mot datorerna. Målet är att minimera avbrott för datoranvändaren och tillhandahålla en attraktiv och väl fungerande arbetsmiljö med datorn.

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

## AUTOMATISERAD INSTALLATION

I tjänsten ingår en standardiserad installation. Datorerna installeras via nätverket, antingen av lokal tekniker eller av personal från IT-mästaren. Installationen är konfigurerad för ett antal certifierade och förvalda datormodeller.

- De program (Baspaketet) som ingår är:
- Operativsystem
- Kontorsprogramvara Officepaketet
- Antiviruskydd
- Klient för proaktiv datorhantering
- Webbläsare
- PDF-läsare
- Bildbehandlare
- Mediaspelare
- Verktyg för videoredigering
- Komprimeringsverktyg
- Java
- Flash

## 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 för att såväl hårdvara som mjukvara fungerar tillsammans.

## HANTERING AV SÄKERHETS- OCH ANTIVIRUSUPPDATERINGAR

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

## NOTIFIERING VID SÄKERHETSBRISTER

Vid säkerhetsbrister, som exempelvis ett cryptovirus angrepp på datorer, 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 som innehåller vilka programvaror inklusive versioner som är installerade samt en hårdvarurapport med information om modell, disk, minne, serienummer etc. för respektive klient.

## 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 datormodeller stöds
- Nätverk konfigurerat för PXE och DHCP
- Alla klienter måste vara anslutna till central katalog (Active Directory)
- Installation av centralt manageringsverktyg på varje ansluten PC

## 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.
- Underhåll och patchning av klienter
- Att samtliga applikationer och drivrutiner testas och kvalitetssäkras för import
- Releasehantering, utrullning och planering av nya mjukvarupaket (Baspaketet) från central distribution
- Bevaka och utvärdera patchar gällande Baspaketet
- Att bevaka och informera om en ompaketering behövs
- Att hantera och övervaka uppdatering av antiviruskydd.
- Säkerhetsunderhåll viruskyddsuppdatering
- Borttagning av virus
- Inventering av hårdvara och komponenter
- Inventering av mjukvara och licenser
- Hantering av licenser
- 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"

