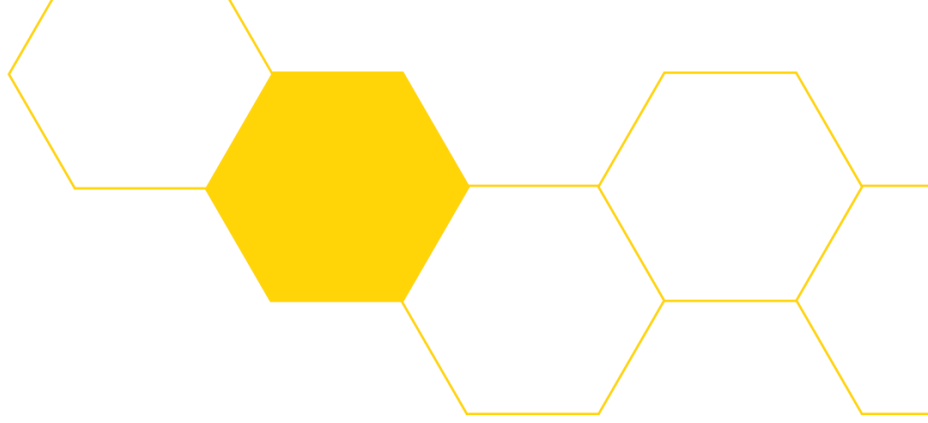


# **Serviceavtal/SLA för IT-arbetsplats och Utskrift som tjänst**



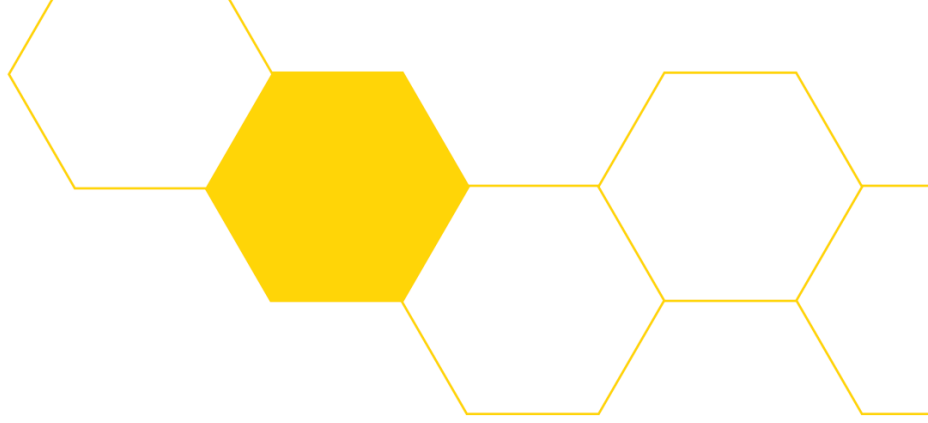
## **Vad är serviceavtal/SLA?**

Service Level Agreement (SLA), eller serviceavtal, är ett avtal som uppförs mellan kund och leverantör, med avsikt att beskriva en överenskommen nivå på levererad service.

## **Varför används serviceavtal?**

Region Skånes verksamheter köper sitt IT-stöd i form av paketerade IT-tjänster.

För att kunna veta om tjänsterna levereras enligt avtal, måste det finnas serviceavtal. Avtalen gör det möjligt att följa upp tjänstens kvalitet.



## Vad är IT-arbetsplats?

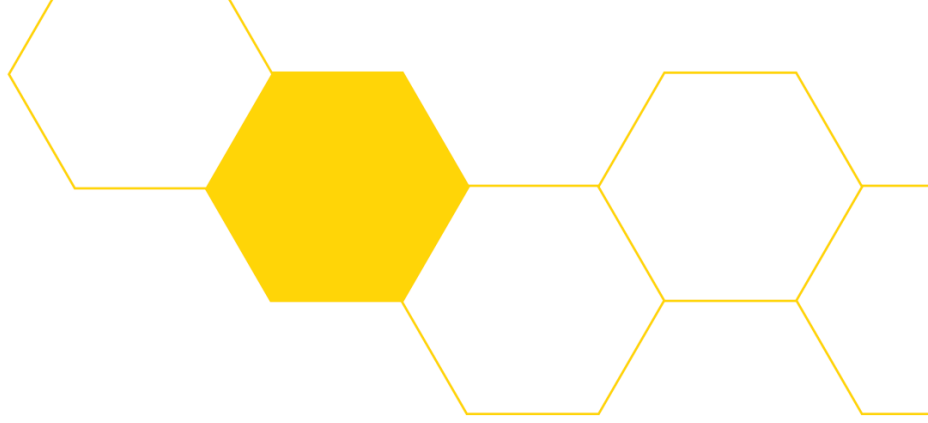
IT-arbetsplats är det samlade begreppet för en regiongemensam tjänst avseende hur en dator är utrustad, konfigurerad och hur den hanteras.

IT-arbetsplats levereras som bärbar eller stationär dator, och innehåller:

- Dator och kringutrustning (tangentbord, mus och skärm).
- Inkoppling och grundinstallation av mjukvara (t ex e-post, nätverk/uppkoppling, säkerhetshantering, mm) samt stöldmärkning.
- Funktionsgaranti samt byte av bärbar dator inom 3 år, och en stationär dator inom 4 år.

## Vad är Utskrift som tjänst?

Utskrift som tjänst, en regiongemensam utskriftstjänst för både lokala- och multifunktionella nätverksskrivare. Konceptet innefattar hårdvara med livscykelhantering och central infrastruktur samt förbrukningsmateriel.

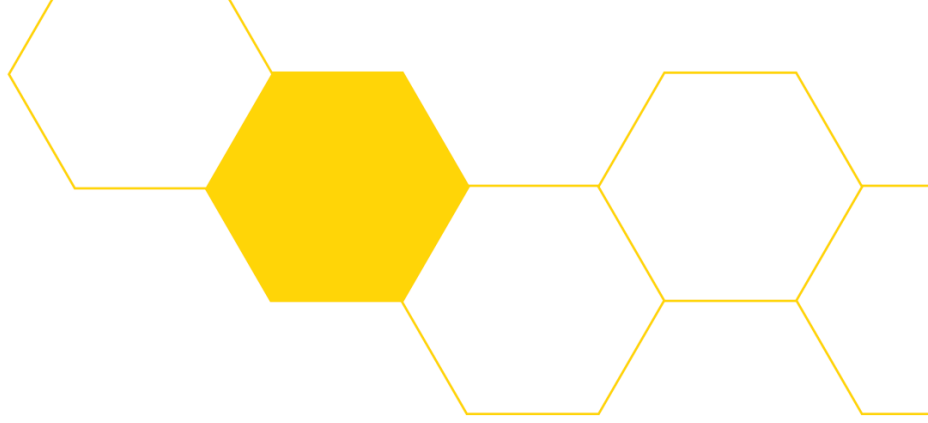


## **Vad händer när något är fel med min tjänst?**

När ett fel uppstår, t ex att datorn inte går att starta, program hänger sig, eller att du av någon orsak inte kan använda den som du brukar, ska det alltid felanmälas. Gör din felanmälan på telefon tfn 30 000 eller för externa kunder 077-67 30 000 eller via webbformulär på intranätet <http://servicedesk.skane.se>  
På "IT-språk" är det en incident som registreras som ett ärende, med unikt ärendenummer, i Servicedesk. Ärendet löses och följs upp.

## **Service och support ingår i din arbetsplatstjänst**

Servicedesk finns tillgänglig dygnet runt, årets alla dagar.



## Hur lång tid tar det att åtgärda felet?

Vilken hjälp du får, är reglerat i serviceavtalet för arbetsplatstjänsten.

IT arbetsplats som tjänst	
Tjänstebeskrivning/funktion	Leverans och support av IT arbetsplats. Innefattar Servicedesk och Närservice
Åtgärdstid (incident)	75% inom nästa arbetsdag (kontorstid, kl 07-17)
	98% inom tredje arbetsdagen (kontorstid, kl 07-17)
Leveranstid (beställning)	10 dagar för standard stationär och 15 dagar för standard bärbar.

Utskrift som tjänst	
Tjänstebeskrivning/funktion	Leverans och support av Utskrift som tjänst. Innefattar Servicedesk och Närservice
Åtgärdstid (incident)	90% inom nästa arbetsdag (kontorstid, kl 07-17)
	100% inom tredje arbetsdagen (kontorstid, kl 07-17)
Leveranstid (beställning)	15 dagar