

Bastjänst samarbetskommunernas telefoni.

Senaste uppdatering: 2015-04-15

Bastjänsten omfattar support och förvaltning av gemensamma system, central och lokal drift samt användarsupport. Bastjänsten förutsätter att Samarbetskommunernas standarder följs. Endast i de fall som specificeras nedan ingår support av hårdvara, administration och operativ i bastjänsten.

Standardiserade programvaror (de programvaror som ingår vid en BAS installation) ingår i bastjänsten alternativt debiteras som en fördelning av kostnaderna för IT-teamets avtal med 3:e part.

Samarbets-/utvecklingsforum

För att få en lyckad hantering av Bastjänst telefoni (standard koncept) finns följande forum att tillgå.

- Verksamhetsråd där representanter (telefonisamordnare) från respektive kommuns verksamhet (t ex kommunikation) ingår.
Verksamhetsrådet kan liknas vid en CAB (Change Advisory Board) och har följande funktion:
En grupp människor som ger råd till en Change Manager (IT-beställarna i vårt fall) rörande utvärdering, prioritering och schemaläggning av förändringar. Denna grupp består ofta av representanter från alla områden, från verksamheten, från IT-tjänsteleverantören och från tredje part, till exempel leverantörer (i vårt fall extern leverantör av t ex telefoni-system, tjänster eller funktioner). IT-beställarna, IT-tjänsteleverantören och tredje parts telefoni-leverantörer är adjungerande till mötena. Detta forum ska hantera strategiska frågor och vara rådgivande till IT-beställarna i dessa. Tänk i termer av Systemägare (SÄ).
- Kompetensnätverk (telefoni-resurspersoner i verksamheterna) som jobbar med "Hands On" frågor och är rådgivande till Verksamhetsråden gällande standardkoncept och utvecklingsfrågor. Tänk i termer av Systemförvaltare (SF). Detta nätverk är inget permanent forum utan sätts samman med rätt kompetens vid behov.

Bastjänst telefonienheter (standard koncept, fasta- och mobiltelefoner samt mobildata) inom IT-drift och support

Tjänst	Beskrivning
Service Desk	Rådgivning via telefon samt felavhjälpning inom kontorstid.
Inventarieregister	Ingår inte.
Låneexemplar	Varje kommun tillhandahåller lämpligt antal standardtypmodell/er som utlåningsexemplar.
Support	Felavhjälpning på telefon-enheter, mobila tjänster m.m. Ominstallation görs i svåranalyserade fall.
Administration teleoperatören.	Administration av användare, administratörer och tjänster i telefonisystemet och
Inköp	Rådgivning kring utrustning (kringutrustning) och beställning av den samma.
Drift av servrar	Drift av servrar ingår inte i bastjänsten utan hanteras i SLA med respektive ansvarig verksamhet.
Lokala nätverk	Drift och underhåll av lokalt nätverk ingår inte i bastjänsten utan hanteras i Grundavgift och SLA med ansvarig verksamhet.
Skrivare	Ingår inte.
Återläsning av filer	Ingår inte.
Licensadministration	Licensadministration ingår inte i bastjänsten utan hanteras i SLA med respektive ansvarig verksamhet.
Information	Tillhandahåller uppdaterade manualer samt driftinformation via www.itteamet.se .

Servicenivå

Service och support lämnas under ordinarie kontorstid (07:45 - 16:30).

Återkoppling och avslut av ärenden

Alla som begärt support från Service Desk informeras på lämpligt sätt när en åtgärd utförs, eller när ett ärende avslutas. Detta sker vanligtvis via ett telefonsamtal eller e-post. I de fall ytterligare information begärs för att Service Desk ska kunna bistå med hjälp, men ingen information inkommer inom rimlig tid har Service Desk rätt att avsluta ärendet utan vidare åtgärd.

IT-teamet

tillsammans når vi framgång

Ytterligare information

Om du vill veta mer om bastjänst, kontakta Service Desk.

Service Desk når du på telefonnummer Burlöv - 040-625 65 99, Kävlinge – 046-73 97 97, Staffanstorps – 046-25 12 00.

Du kan även besöka Service Desk-webben (<http://support.itteamet.se>).

Öppettider hos Service Desk är helgfria vardagar måndag - fredag 7:45-12:00 - 12:45-16:30.