

IT-teamet

tillsammans når vi framgång

Tjänsteportfölj IT-teamet

IT-teamets uppdrag

Den gemensamma IT-driftsorganisationen ska på uppdrag av Samarbetskommunernas IT-beställarfunktion:

- Fullgöra uppgiften av den totala driften och utvecklingen av Samarbetskommunernas samlade IT-plattform. Detta ska ske i enlighet med kommunernas framtagna IT-dokument.
- Verka för en kvalitativ, rationell, kostnadseffektiv och säker hantering av IT i Samarbetskommunerna genom att ansvara för infrastruktur knutna till IT-tjänster (nätverk, datorer, servrar etc.) samt av beställarna kravställda tjänster kopplade till dessa.
- Vara en gemensam resurs för att stödja verksamhetsutveckling och verksamhetsnytta (t ex tidig medverkan i projekt eller processer där IT har en avgörande betydelse) i Samarbetskommunernas förvaltningar och kommunala bolag.
- Samarbeta kring och svara för Samarbetskommunernas IT-säkerhet.
- Tillhandahålla IT-teknisk support.
- I övrigt utifrån direktiv/beställningar svara för drift och utveckling av verksamhetsområdet.
- Omvärldsbevakning.

Grön IT

IT-teamet övergår mer och mer till att använda virtuella servrar och detta bl.a. för att minimera energiförbrukningen. Utrangerad och/eller förbrukad tekniskt material skickas till återvinningcentraler. Vid upphandling är miljöhänsyn alltid en del av kravspecifikationen antingen direkt eller via ramavtal. Vårt miljöarbete är ständigt under utveckling.

Service Desk (1:st Line och Back Office klient desktop)

Service Desks uppdrag är att vara "single point of contact" för användare inom Samarbetskommunernas samlade IT-plattform. Det är Service Desks uppdrag att ta emot och registrera **alla** ärenden som kommer in från slutanvändare via telefon eller web. Samt att hantera 1:st Line support utifrån ett First Touch måltal.

Datorklienter (I dagsläget inte Apple-produkter):

- Ny och ominstallation av Samarbetskommunernas befintliga standard användarklienter.
- Felsökning på Samarbetskommunernas standard användarklienter.
- Felsökning på Samarbetskommunernas standard kringutrustning.

IT-teamet

tillsammans når vi framgång

- Felanmälan dator klienter, skärm, hårdvara och kringutrustning inom garanti och service avtal mot hårdvaruleverantör.
- Utbyte av Samarbetskommunernas standard användarklienter lämplig tid efter avskrivningstiden.

Skrivare (nätverksanslutna):

- Felsökning på Samarbetskommunernas standard nätverksskrivare.
- Installera samt konfigurera nya nätverksskrivare på printservers.
- Felanmälan av Samarbetskommunernas standard nätverksskrivare inom garanti och serviceavtal mot hårdvaruleverantör.

IP- och Mobiltelefoner:

- Inköp
- Felanmälan av Samarbetskommunernas standard IP- och Mobiltelefoner inom garanti och serviceavtal mot hårdvaruleverantör.

Inköp:

- Rådgivning vid inköp av klientdatorer, nätverksskrivare, telefoner och kringutrustning utifrån Samarbetskommunernas standard.
- Inköp av klientdatorer, nätverksskrivare, IP-telefoner, mobiltelefoner och kringutrustning enligt Samarbetskommunernas standard.

Utrangering:

- Rensning av data.

Infrastructure

Servers:

- Vi tar ett helhetsansvar för servers inklusive virtuella plattformar VmWare
- Backup och återläsning av filer.
- Att antivirus finns och uppdateras på servers
- Rådgivning vid uppsättning av servers
- Vi tar ett helhetsansvar för e-postsystem (Exchange).
- Filter för spam-mail, skadlig kod, virus.
- Driftövervakning TSM, Servers, VmWare (Längre fram ev. SCOM).
- Drift av Active Directory
- Licenshantering utav TSM, VmWare
- Hantering av Quota på filservers.
- Hantering av filrättigheter

IT-teamet

tillsammans når vi framgång

I dagsläget ingår följande system

- Exchange 2010
- Checkpoint
- Windows 2003, 2008, 2008R2, 2012
- VmWare
- Tivoli Storage Manager
- Active Directory
- Quota

Serverhall:

Vi har serviceavtal på nedanstående funktioner.

- Kylsystem
- Släcksystem
- Intrångsskydd - Passage
- UPS - Batteribackup

Nätverk:

- Vi tar ett helhetsansvar för hela nätinfrastrukturen
- Driftövervakning hårdvara
- Övervakning av funktioner (t ex Brandvägg, Trådlöst nätverk)
- Loggning av nätverkstrafik
- Felsökning i nätverket
- Rådgivning vid utökning av trådlöst nätverk

I dagsläget ingår följande system

- Brandväggar
- Routers
- Switchar
- Korskoppling
- Controllers
- Accesspunkter
- Fiber
- Internetanslutningar
- Portaler
- Distansanslutning
- Övervakningssystem för nätverket
- Extern och Intern DNS

Business System

Verksamhetssystem:

IT-teamet

tillsammans når vi framgång

- Ansvarar för operativförvaltning av verksamhetssystem.
- Tar ett helhetsansvar för serverdrift.
- Uppdaterar operativsystem, databaser, antivirusprogram och applikationer.
- Säkerställer säkerhetsbackup.
- Övervakar drift.
- Ansvarar för uppgradering och integrationer.

I dagsläget ingår följande system

- Ekonomisystem
- Personalsystem
- Elevsystem
- Metakatalog
- Telefonisystem
- Integrationsserver
- Beslutssystem
- Ärendehanteringssystem
- GIS
- Konsumentssystem
- Journalhantering
- E-Tjänst
- Passagesystem
- Bokningssystem

IT-Controller

- Hanterar leverantörsavtal gällande IT utrustning.
- Hanterar IT-teamets kundavtal mot beställarna.
- Hanterar licensavtal med 3:e part.
- Ansvarig för register över användarenheter kopplade till Samarbetskommunernas IT-plattform.
- Ansvarar för att ta fram beställningsrutiner gällande standard datorarbetsplatser, kringutrustning samt skrivare.
- Ansvarig för att ta fram underlag till IT-beställarna kring behov av nyinvestering av IT utrustning.
- Ansvarar för IT-teamets faktureringsunderlag.
- Ansvarar för IT-teamets dokumentation.

Project Manager

- Hanterar projektportföljen.
- Mottagare av projektanmälningar från verksamheterna.
- Stöd och support mot verksamheterna vid skrivande av projektdirektiv.

IT-teamet

tillsammans når vi framgång

- Sammanhållande av projektresurser.
- Utser teknisk projektledare och sätter samman projektgrupper med rätt kompetens för projekten.
- Stöd och support mot de tekniska projektledarna vid skrivandet av projektplanen.
- Håller uppföljningsmöte med projektgrupperna.
- Håller i CAB möte med IT-cheferna i Samarbetskommunerna.
- Stöd och support för Samarbetskommunernas IT-chefer vid prioriteringar bland projekten.

Tilläggstjänster

- Projekt
- Tjänster utanför BAS-avtal/SLA/Tjänstekatalog.