

Tjänstekatalog

(Aktuell version, oktober 2014)

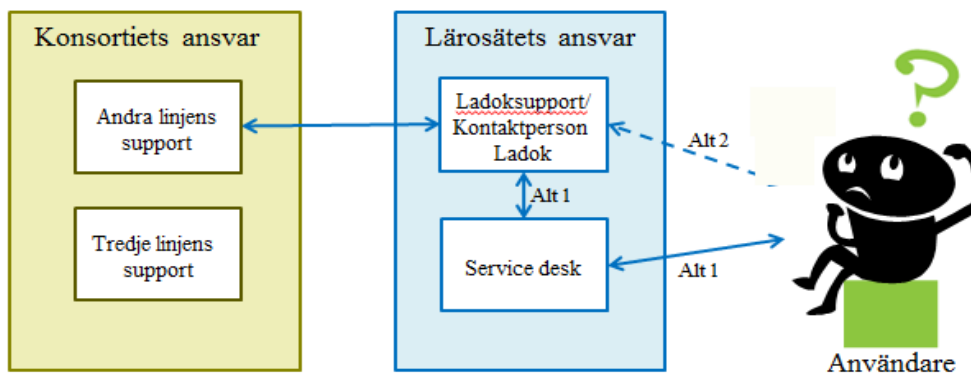
Tjänstekatalogen beskriver de tjänster som tillhandahålls av den centrala förvaltningsorganisationen för nya Ladok. Konsortialavtalet innehåller referens till aktuell version av tjänstekatalogen, som underhålls av förvaltningsstyrgruppen.

Tjänster som ingår i konsortieavgiften

Följande tjänster *ingår* i konsortieavgiften:

Support

Support till lärosätenas första linjes support för Ladok. Öppetid helgfri¹ måndag-fredag kl. 08.00-16.30. Alla ärenden (felanmälan, frågor, förändringbegäran) kring Ladok anmäls via lärosätets första linjes support till konsortiets support via epost eller telefon. Andra linjens support tar emot ärenden, svarar på de vanligaste frågorna om systemet och fördelar mer komplexa ärenden till tredje linjens support.



Support för Ladok

Kunskapsdatabas

Tillgång till kunskapsdatabas för lärosätenas första linjes support för Ladok. Kunskapsdatabasen omfattar svar på återkommande frågor, kända fel och tillgång till användardokumentation.

Förändringshantering

Utredning och prioritering av inkomna önskemål samt vidareutveckling av systemet. Återkoppling inom fem arbetsdagar med ungefärlig tid när ärendet kan tas upp för prioritering. När prioritering är gjord ska information ges om ärendet är prioriterat eller avslaget. För högt prioriterade ärenden meddelas även ungefärlig tid till implementation i driftmiljö till rapportör. Vid avslag ska motivering till avslag meddelas rapportören.

Utbildningsmaterial och utbildningsmiljö

Tillgång till utbildningsmaterial och utbildningsmiljö. Utbildningsmiljön innehåller generell, avpersonifierad testdata som uppdateras två gånger per år. Utbildningsmaterialet är generiskt och ska kunna användas som det är eller anpassas lokalt.

¹ Helgfria dagar inkluderar inte klämdagar eller dag före helgdag

Tillgång till drift- och testmiljöer

Tillgång till miljöerna testmiljö ny version, testmiljö befintlig version och produktionsmiljön. Tillgänglighet till samtliga miljöer 24 timmar om dygnet exklusivt planerade driftstopp. Se Bilaga 1 för beskrivning av tillgång till systemleveranser och tillgänglighet i respektive miljö.

Användar- och behörighetshantering

Endast administration av lärosätenas administrationskonton och dess behörigheter i Ladoksystemet ingår som tjänst. Lärosätena ansvarar själva för att tilldela övriga behörigheter i Ladoksystemet på lärosätet.

Drift av Ladok

Se Bilaga 2 för beskrivning.

Felavhjälpning

Felavhjälpning i Ladoksystemet. Ett fel klassificeras som kritisk, hög, medel och låg beroende på hur allvarligt felet är samt dess påverkan på verksamheten. Felsökning påbörjas inom en timme förutsatt att ärendet inrapporterats under supportens öppettid eller inom den tid som beställaren beställt utökad öppettid. Felsökning och åtgärder utförs inom supportens öppettider.

Registervård

Förändring av information i databasen som lärosätet inte har möjlighet att ändra själv. Förändringen sker på uppdrag av det lärosäte som äger informationen.

Rapporteringsstöd till andra myndigheter

Tillhandahålla anpassade rapporter eller utsokningsmöjligheter för att bemöta förfrågningar från UKÄ, Riksrevisionen, andra myndigheter och Regeringen.

Underhåll av gemensam katalogdata och utskriftsmallar

Administration och underhåll av gemensam katalogdata i Ladok. Administration och underhåll av gemensamma mallar för utskrift (t ex mall för examensbevis)

Stöd vid införande av nya integrationer

Information och instruktioner om hur integrationer med Ladoksystemet kan byggas tillhandahålls på konsortiets webbplats. Innan nya integrationer får kopplas mot produktionsmiljön för Ladok sker dialog med och ett formellt godkännande av den centrala förvaltningsorganisationen.

Information

Förvaltningen kommer att tillhandahålla uppdaterad information kring Ladoksystemet, så som:

- Innehåll i kommande förändringar och releaser
- Driftstatus
- Kontinuerlig uppföljning av tjänsterna

Tjänster som kan beställas av enskilda lärosäten

Nedanstående tjänster ingår *inte* i konsortieavgiften.

Utbildning av utbildare och användare

Utbildning i hur Ladok fungerar för utbildare och användare av Ladok.

Utbildning i REST gränssnittet

Utbildning i hur REST gränssnittet mot Ladoksystemet fungerar.

Utsökning av information

Möjlighet för enskilda lärosäten att beställa anpassade rapporter eller utsökningsmöjligheter för utsökning av information utöver de standardrapporter som finns i systemet.

Utökad support och drift vid enstaka tillfällen

Utökad support och drift under kortare perioder utöver de tider som ingår i konsortieavgiften.

Stöd vid registervård

Stöd i korrigering och förändring av lärosätets information i systemet som lärosätet har möjlighet att förändra själv.

Underhåll av lärosätesspecifika utskriftsmallar

Underhåll av lärosätesspecifika mallar för utskrift (t ex mall för examensbevis).

Exklusiv tillgång till utbildningsmiljön

Vid behov kan ett lärosäte boka utbildningsmiljön så att den under en begränsad period endast används av det lärosätet.

Backup och återställning av testdata i utbildningsmiljön

Backup av lärosätets specifika testdata i utbildningsmiljön som kan återställas vid förbestämda tillfällen.

Bilaga 1 - Tillgång till systemleveranser och tillgänglighet

Varje systemleverans kommer att finnas tillgänglig för test och utbildning i olika dedikerade miljöer enligt nedan.

Testmiljö ny version

Varje systemleverans kommer att finnas tillgänglig i en testmiljö från och med att förvaltningen har tagit emot systemleveransen från projektet och verifierat att den kan installeras i testmiljön, fram till dess att systemleveransen är driftsatt i produktion.

Testmiljö befintlig version

I samband med att en leverans blir driftsatt i produktion så kommer motsvarande systemleverans att finnas tillgänglig för test i dedikerad testmiljö. Testmiljön finns tillgänglig så länge systemleveransen är driftsatt i produktionsmiljön.

Utbildningsmiljö

Varje systemleverans kommer att finnas tillgänglig i en dedikerad utbildningsmiljö från och med att leveransen är driftsatt i produktionsmiljön. Utbildningsmiljön finns tillgänglig så länge systemleveransen är driftsatt i produktionsmiljön.

Ladoksystemets samtliga funktioner förväntas vara tillgängliga dygnet runt 7/24/365 exklusive planerade avbrott. Tillgängligheten angiven nedan är på månadsbasis.

I mätningen av tillgänglighet skall även hänsyn tas till antalet fel som påverkar tillgängligheten under mätperioden. Högst tre (3) fel per miljö accepteras för en mätperiod av en månad.

Produktionsmiljö

Kravet på systemets tillgänglighet i produktionsmiljön är uppdelat i två olika perioder: 07:00-22:00 och 22:00-07:00.

Tillgängligheten för perioden 07:00-22:00 ska vara minst 99% och tillgängligheten för perioden 22:00-07:00 skall vara minst 96%.

Utbildningsmiljö

Tillgängligheten för systemet i Utbildningsmiljön ska vara minst 95% för perioden 08:00-18:00. För övrig tid på dygnet finns inga explicita tillgänglighetskrav.

Testmiljö ny version

Tillgängligheten för systemet i Testmiljö ny version ska vara minst 95% för perioden 08:00-18:00. För övrig tid på dygnet finns inga explicita tillgänglighetskrav.

Testmiljö befintlig version

Tillgängligheten för systemet i Testmiljö befintlig version ska vara minst 95% för perioden 08:00-18:00. För övrig tid på dygnet finns inga explicita tillgänglighetskrav.

Bilaga 2 – Drift av Ladok

Driften av Ladoksystemet är uppdelat i två uppdrag *Applikationsdrift* och *Systemdrift*. I den här bilagan beskrivs övergripande vad dessa uppdrag innehåller.

Applikationsdrift

Applikationsdrift av Ladoksystemet omfattar driftleveranser för installation, drift och övervakning av Ladokprogramvara och relaterade middleware och databaser. Arbetet inom delområdet omfattar även:

- Felsökning och problemlösning
- Teknisk hantering - analys, planering, utförande/åtgärd
- Versionsbyte och uppgradering av applikationer
- Konfiguration
- Databasoptimering och uppgradering
- Säkerhetskopiering och återläsning
- Uppföljning, dokumentation och rapportering av omfattade programvaror
- Batch-körningar och manuella informationsuttag
- Underhåll av applikationsdriftmiljön

Systemdrift

Systemdrift av Ladoksystemet avser kontinuerlig drift av servermiljöer. I driftåtagandet ingår även:

- Systemövervakning
- Felsökning och problemlösning
- Teknisk hantering - analys, planering, utförande/åtgärd
- Versionsbyte, uppgradering, patchning och konfiguration av operativsystem
- Antivirus- och antimalwaremjukvara som kontinuerligt uppdateras
- Hantering av brandväggsregler
- Hantera 2nd- och 3rd-line supportärenden avseende systemdrift
- Skydd mot inkommande/utgående spam
- Skydd mot nätverksattacker och osäkra nät
- Drift i separata datorhallar