



LUNDS UNIVERSITET

Humanistiska och teologiska fakulteterna

IT-enheten

Birgitta Lastow

BESLUT

Datum
2017-11-22

Diarienummer
STYR 2017/1612

Fakultetsstyrelsens arbetsutskott

1

IT-enhetens uppdrag

IT-enhetens övergripande uppdrag är att tillhandahålla relevant IT-stöd för forskning, utbildning och administration till verksamheterna inom Humanistiska och teologiska fakulteterna. IT-stödet kan levereras antingen direkt av IT-enheten, genom IT-enhetens medverkan i tillhandahållandet av LU-gemensamma IT-tjänster eller genom avtal som IT-enheten tecknar med underleverantörer/samarbetspartner.

IT-enheten är en egen organisatorisk enhet, vars chef har titeln IT-chef och är budget- och personalansvarig för IT-enhetens verksamhet. IT-chefen ansvarar för att IT-enhetens resurser används till största möjliga nytta för verksamheten. IT-chefen företräder fakulteterna i IT-relaterade frågor inom och utanför Lunds universitet. IT-chefen tillhandahåller råd till ledningen inför beslut i IT-relaterade frågor.

IT-enhetens verksamhet ska vara behovsanpassad och verksamhetsnära. IT-medarbetarna ska sträva efter att vara insatta i verksamhetens processer för att därigenom aktivt kunna stödja verksamhetsutvecklingen. IT-enheten ska arbeta med ständiga förbättringar av IT-stödet – både avseende tjänsteutformning och service – i nära dialog med verksamheten.

IT-enheten ska primärt tillhandahålla Bas-IT-tjänster¹, webbtjänster, IT-stöd för grundutbildning, IT-stöd för forskning och forskarutbildning samt stöd och rådgivning i anslutning till dessa. IT-stödet till verksamheterna tillhandahålles i form av ett antal IT-tjänster, vilka HT:s anställda ska kunna inhämta information om via HT:s intranät.² I första hand utformas IT-tjänster som riktar sig till alla anställda vid fakulteterna.

IT-enheten ska installera och konfigurera IT-stödet med stor vikt lagd vid säkerhet och tillförlitlighet, både vad gäller IT-säkerhet och informations säkerhet.³ IT-stödet ska utformas och anpassas så att det uppfyller gällande lagar och förordningar samt policyer och föreskrifter gemensamma för Lunds universitet. IT-enheten ska också

¹ Se beslut om inrättande av dessa, <http://www.lu.se/samit>

² För aktuell och mer utförlig information, se tjänstebeskrivningarna i IT-enhetens tjänstekatalog på HT:s intranät: <http://internt.ht.lu.se/allm/fak/it/uppdrag-och-tjanster/>

³ <http://www.medarbetarwebben.lu.se/sites/medarbetarwebben.lu.se/files/riktlinjer-for-informationssakerhet-vid-lunds-universitet.pdf>

informera HT-anställda om allvarliga IT-säkerhetsshot och bidra med information och stöd för att avvärja dessa.

IT-medarbetare ska i alla aspekter och möten med HT:s anställda sträva efter att bidra till att den anställde tillgodogör sig den kunskap och förmåga som denne behöver för att på ett tryggt och tillförlitligt sätt kunna utnyttja den datormiljö och det IT-stöd som står till buds.

IT-stödet vid fakulteterna ska förvaltas enligt LU:s systemförvaltningsmodell.⁴ IT-chefen ansvarar för att skapa lämpliga förvaltningsobjekt, d v s gruppera HT:s system i olika verksamhetsområden och för att en förvaltningsplan tas fram för respektive område. Förvaltningsplanerna delges fakultetsstyrelsens arbetsutskott årligen. IT-enheten bemannar den IT-nära delen av förvaltningsorganisationen. IT-chefen fungerar som IT-systemägare och av IT-chefen utsedd person som IT-systemförvaltare. Rollerna i den verksamhetsnära förvaltningen, systemägare och systemförvaltare, tillsätts av verksamheten.

Nedan följer en beskrivning av IT-enhetens verksamhetsområden:

Klient

Klientdator som inköps och levereras baserat på ett antal standardpaket för hårdvara; dessa används som personlig arbetsdator, flexkontorsdator, lärosalsdator, datorsalsdator eller biblioteksdator. IT-enheten tillhandahåller även bärbara lånedatorer för undervisning.

Datorn levereras grundinstallerad och med en standarduppsättning av programvara. All programvara som är installerad på utrustning som IT-enheten tillhandahåller, ska ha en giltig licens; registrering av licenser som tillhandahålls via LDC:s programförmedling handhas av IT-enheten.

Utskrift

Omfattar utskrift, scanning och kopiering. Primärt ingår utskrifter från klientdatorer till i första hand kopiatorer/multifunktionsskrivare, i andra hand gemensamma skrivare. Sekundärt även utskrift via e-post från andra enheter till samma utskriftsenheter.

AV-utrustning

Fast monterad AV-utrustning i lärosalar samt mobil utrustning för utlåning (projektorer).

Driftsenhet HT bistår IT-enheten i att ge support på den fast monterade utrustningen.

Service desk

Support till anställda vid fakulteterna rörande de IT-tjänster som levereras av IT-enheten, ges av anställda på IT-enheten. Support begärs primärt via e-post till it@ht.lu.se; men även via kontakt med IT-enhetens FrontDesk genom telefonsamtal eller besök. IT-enheten felanmäler också andra IT-tjänster vid LU, oavsett leverantör, antingen för hela HT:s räkning eller då användaren föredrar detta.

⁴ Se <http://www.medarbetarwebben.lu.se/sites/medarbetarwebben.lu.se/files/systemagande-och-systemforvaltning-vid-lunds-universitet.pdf>

Inkomna ärenden registreras i ett ärendehanteringssystem som används för kommunikationen med den anställde.

Webb- och kommunikationstjänster

IT-stöd för att underlätta kommunikationen internt och externt. Primärt utgörs IT-stödet av webbplatser för kommunikation av information om HT:s verksamhet till allmänhet (t ex institutionswebbplats) eller riktad målgrupp (t ex intranät eller projektwebbplats).

Kommunikativt stöd i form av e-postlistor (anställda och grupper) och nyhetsbrev.

Utveckling av webbaserade system.

IT-stöd för grundutbildning

IT-stöd för publicering av information om HT:s utbildningar på HT:s webbplatser och för viss administration av utbildningsinformation, inklusive kopplingar till LU-centrala system.

Kommunikativt stöd i form av kurs- och programbaserade e-postlistor.

Pedagogiskt stöd (t ex SayAfterMe, laborationswebbplatser i Wordpress).

IT-enheten tillhandahåller också mot ersättning⁵ utbildningsstöd i form av virtuella servrar samt lagring för utbildningsändamål, på uppdrag av enskilda institutioner.

Arbetsinsatsen ska vara begränsad och reglerad i överenskommelser⁵.

Applikationsdrift, d v s ansvar för serverapplikationerna som installeras på servern, ingår normalt inte. Vid mer omfattande engångsarbete (mer än någon enstaka dag), kan institutioner delfinansiera en tjänst eller köpa loss timmar från IT-enheten.

IT-stöd för forskning och forskarutbildning

HT-biblioteken utgör forskarnas primära kontaktpunkt för forskningsstöd, men IT-enheten bistår med rådgivning kring utformning av olika typer av IT-stöd för forskningsändamål, framtagning av datahanteringsplaner och löpande forskningsronder i nära samarbete med HT-biblioteken.

IT-enheten kan bistå med layout- och designstöd vid framtagande av affischer, informationsblad, annonser m m.

IT-enheten tillhandahåller också HT-gemensamma IT-lösningar som utgör stöd till forskningen, men som tekniskt sett baseras på samma IT-infrastruktur som övriga verksamhetsområdena nyttjar. IT-stödet kan antingen utgöra direkt stöd till återkommande forskningsuppgifter eller forskningsrelaterade uppgifter eller för att sprida information om forskningen.

IT-enheten tillhandahåller också mot ersättning⁵ forskningsstöd i form av virtuella servrar samt lagring för forskningsändamål, på uppdrag av enskilda forskningsprojekt. Arbetsinsatsen ska vara begränsad och reglerad i

⁵ Se Bilaga 2 och 3

överenskommelser⁶. Applikationsdrift, d v s ansvar för serverapplikationerna som installeras på servern, ingår normalt inte. Vid mer omfattande engångsarbete (mer än någon enstaka dag), kan forskningsprojekt delfinansiera en tjänst eller köpa loss timmar från IT-enheten.

Inköp

Inköp sker i första hand genom avrop från gällande ramavtal och i andra hand genom förnyad konkurrensutsättning kopplad till gällande ramavtal. IT-enheten tillhandahåller inte stöd till upphandling när ramavtal saknas.

Inköp och inventarieföring av den utrustning som krävs för att kunna fullgöra IT-enhetens övriga uppdrag.

Uppdragsbaserade inköp av IT- och AV-utrustning till specifik forskning och undervisning, finansierade av beställaren.

Inköp av ergonomiska IT-hjälpmiddel efter utlåtande från Företagshälsovården och beslut av ansvarig chef, finansierade av institutionen eller motsvarande.

Inköp av kopiatorer samt teknisk rådgivning i samband med detta eller andra IT-relaterade inköp.

Serverar, lagring och säkerhet

Infrastruktur som är nödvändig för att kunna fullgöra övriga uppdrag. Omfattar virtuella servermiljöer, serverar, webbpubliceringssystem, databaser, brandväggar mm.

Lagring av anställdas arbetsmaterial på centrala serverkataloger och säkerhetskopiering av det arbetsmaterial som lagrats i dessa serverkataloger.

Övergripande IT- och informationssäkerhetsåtgärder.

Externa åtaganden

I mån av tid åtar IT-enheten sig även externa uppdrag mot ersättning, t ex då en IT-lösning som vi tillhandahåller till HT även kan utnyttjas av andra organisationer vid LU.

IT-enheten samverkar också med övriga IT-organisationer vid LU, både inom SamIT och genom att på olika sätt delta i utvecklingen och leveransen av LU-gemensamma IT-tjänster.

Exempel på tidigare uppdrag: drift av externa webbplatser, IT-nära systemförvaltning, tillhandahållande av publikationslistor och serverdrift.

⁶ Se Bilaga 2 och 3

I IT-enhetens uppdrag ingår däremot inte:

- **Telefoni.** Telefoni är en LU-gemensam bas-IT-tjänst, men IT-enheten har inget ansvar för detta - varken för IP-telefoner, mobiltelefoner eller telefonitjänster. IT-enheten kan dock bistå med inköp av tjänstemobiler i enlighet med gällande ramavtal.
- **Toner.** IT-enheten varken tillhandahåller eller fyller på papper, toner eller annat förbrukningsmaterial för kopiatorer eller skrivare. Normalt utnyttjas autobeställningsfunktionen, där kopiatorn beställer ny toner från leverantören själv.
- **Support på kopiatorer.** Driftsenhet HT ger, vid behov, stöd vid papperstrassel och tonerbyten. IT-enheten hjälper endast till vid nyinstallationer, installation av underhållssatser till gemensamma skrivare samt felsöker nätverksproblem efter felanmälan.
- **Anskaffning av kopiatorer (MFP).** Institutionerna tecknar i förekommande fall avtal med gällande ramavtalsleverantör. Inköpsbeslut fattas efter samråd med IT-enheten, för att säkerställa att MFP:n kan inlemmas i utskriftslösningen. Inköp av kopiatorer handläggs därefter av IT-enheten.
- **Personliga skrivare.** IT-enheten kan enbart på uppdrag av ansvarig chef (skrivare på arbetsrummet är normalt inte tillåtet med hänsyn till hälsa och arbetsmiljö) ge tekniska råd och köpa in personliga skrivare. IT-enheten har dock inget ansvar för dessa - varken för drift, underhåll eller reparationer.
- **Datortillbehör.** IT-enheten tillhandahåller endast adaptrar och andra tillbehör som krävs för att enheten ska kunna användas som avsett, men inte förbrukningsmaterial, t ex batterier, DVD-skivor och USB-minnen, som ses som kontorsmaterial.
- **Informationsinnehåll på webbplatserna.** IT-enheten ansvarar varken för att informationen är korrekt eller för att åtgärder utförs om den inte är det. Redigering av manuellt inlagt material utförs i första hand av webbansvariga som tillhör den organisation som webbplatsen representerar. IT-enheten ansvarar emellertid för att ge och ta bort dessa webbansvarigas redigeringsrätt efter begäran från ansvarig chef.
- **Information i LUCAT.** Katalogadministratörer utför på uppdrag av ansvarig chef underhåll av informationen i LUCAT – att personer verksamma vid LU finns i LUCAT och har de behörigheter gentemot centrala system som är nödvändiga för utförandet av deras arbetsuppgifter.
- **Avtal för den LU-gemensamma utskriftslösningen för studenter.** För närvarande används denna endast i biblioteken. HT-biblioteken tecknar ev. avtal efter samråd med IT-enheten. Anledningen till denna uppdelning beror på att HT-biblioteken måste ta både intäkter och kostnader för tjänsten.
- **Support till studenter.** IT-enheten ger inte support direkt till studenter. Vid problem i samband med t ex användande av biblioteks datorer eller datorsalsdatorer vänder sig studenten till bibliotekspersonal eller undervisande lärare, vilka i sin tur vid behov kan vända sig till IT-enheten.
- **Support kring lärplattformar.** IT-enheten ger varken support till lärare eller studenter rörande lärplattformar. Under en övergångsperiod ger IT-enheten support för LUVIT, men planen är att även LUVIT-supporten ska ges av utbildningsadministratörerna.
- **Support på externt ägda enheter.** IT-enheten ger inte support på privata enheter även om användaren har valt att använda dessa i tjänsten, inte heller installation av programvara som ingår i avtalet Microsoft Work@Home. IT-enheten ger inte heller support på enheter som ägs av andra organisationer än HT.

- **Passage- och larmsystem.** IT-enheten har varken ansvar för drift eller konfiguration av passagesystem eller andra system som rör fysisk säkerhet.
- **Forskningsutrustning.** IT-enheten ansvarar inte för forsknings- och mät datorer som är en del av större forskningsutrustning i ett lab, t ex datorerna för eyetracking och virtual reality i Humanistlaboratoriet. För dessa har ansvarig chef för den laborativa verksamheten hela ansvaret, både vad gäller inköp, inventarieförteckning, installerade programlicenser, data- och informationssäkerhet. Ansvarig chef bör dock rådgöra med IT-enheten, för att säkerställa att utrustningen fungerar i den omgivande datormiljön.