



Bergen 26.10.2006

Til enheter som får brukerstøttetjenester fra IT-avdelingen

## **Fordeling av oppgaver mellom IT-avdelingen og fakulteter/institutter/avdelinger i ny IT-organisasjon**

Den nye organisasjonen til IT-avdelingen, med ansvar for drift og brukerstøtte på standardiserte IT-tjenester for hele UiB, ble operativ fra 1.7. då.

Omorganiseringen av IT-tjenestene medfører en del endringer i plassering av oppgaver for IT-personell. Vi ønsker derfor med dette å presisere overfor enhetene hvordan vi vil håndtere en del oppgaver samt påpeke noen oppgaver som enhetene selv må ivareta heretter.

Innledningsvis vil vi fastslå at IT-avdelingens mandat er å levere standardiserte IT-tjenester som nettverk, serverdrift og klientdrift, samt brukerstøtte på de systemene IT-avdelingen drifter. ”Fagnær” IT-støtte, altså støtte som er nært knyttet til den faglige (forsknings-/undervisnings-) virksomheten, er fagmiljøenes eget ansvar (jfr. styresak 12/06).

## **Innkjøp av utstyr**

Tidligere har innkjøp i stor grad blitt foretatt av fakultetenes IT-seksjoner på vegne av brukerenhetene.

I den nye organisasjonen vil hovedregelen være at budsjettenhetene (institutter, i noen tilfeller fakulteter) gjør innkjøp selv. Det betyr at alle budsjettenhetene må ha innkjøpere som har bestillertilgang til leverandørenes nettbutikker m.v.

I løpet av høsten vil UiB ta i bruk den felles innkjøpsportalen for offentlige innkjøp, IBX, for alle kjøp av datautstyr. Dette er ment å forenkle bestilling fra de ulike leverandørene.

Innkjøperne må holde seg oppdatert om IT-avdelingens anbefalinger.

IT-avdelingen vil gi råd før innkjøp. På standardprodukter vil dette stort sett være i form av en vev-side som omtaler støttede og anbefalte produkter. For utstyr som ligger utenfor standard produktprofølje, eller hvor det kreves spesiell rådgivning, vil dette gies av IT-avdelingen, kanalisert gjennom BRITA.

Enhetene vil selv være leveringsadresse for utstyret, og har ansvar for mottak, kontroll av leveranse mot faktura ol. IT-avdelingen forutsetter at brukeravdelingen selv pakker opp og monterer/plasserer utstyret (jfr. serviceerklæringen).

## **Utstyrsforvaltning**

Utstyrsmerking må ivaretas av innkjøpende enhet, dvs. institutt/fakultet.

Eventuelle maskiner til utlån (på reiser, til gjester o.l.) må fakulteter og/eller institutter selv holde og administrere. Det betyr at de må ha personer til å ivareta denne oppgaven, sørge for systemer for å administrere dette (utlånslistene e.l.) og lagerplass for slikt utstyr.

Enhetene må selv sørge for å ha eventuelle reservemaskiner som kan settes inn dersom utstyr går i stykker. IT-avdelingen vil ikke kunne stille med slikt utstyr. Med dagens maskinpriser bør det være overkommelig for alle enheter å ha i det minste noe reserveutstyr tilgjengelig.

IT-avdelingen vil ha det tekniske driftsansvaret for alle utlånsmaskiner på vanlig måte.

### Utskifting av utstyr

Enhetene selv har hovedansvaret for å holde oversikt over maskinparken sin, herunder planlegge utskiftninger m.v.

IT-avdelingen har pr i dag ingen komplett "inventory"-funksjon som f.eks. kan gi opplysninger om alder og ytelse på alle maskiner på en enhet, men vil være behjelpelig med å vurdere tilstanden på utstyr på forespørsel.

IT-avdelingen vil kunne legge føringer på utskiftninger i form av retningslinjer for hvor gammelt og hvilke typer utstyr som er støttet.

### Utrangering og kassasjon

Normalt vil utstyr være modent for utrangering når det ikke lenger kan driftes av IT-avdelingen (jfr. serviceerklæringen og evt. andre retningslinjer). På samme måte som enhetene er ansvarlige for innkjøp og forvaltning av utstyret, er det naturlig at de er ansvarlige for utrangering. Det finnes retningslinjer for dette i regelsamlingen.

Retur av IT- og annet elektronisk utstyr som er kassert, skjer gjennom el-returordningen. Se ellers regelsamlingen, avsnitt 7.9.3.

IT-avdelingen kan være behjelpelig med å slette/destruere lagringsmedia (harddisker o.l.) i utstyr som kasseres.

### Forvaltning av programlisenser

Programlisenser faller i flere kategorier:

Type lisens	IT-avdelingen gjør	Lokal enhet gjør
<b>UiB site-lisensierte:</b> For disse er det én felles lisensavtale som dekker all eller det meste av bruk innen institusjonen. Det skal ikke holde regnskap med enkeltinstallasjoner. Eksempler er SPSS og EndNote.	Administrerer lisensen, informerer om lisensbetingelser osv.	Ikke noe
<b>Lisensiert under samleavtaler der det ikke rapporteres enkeltinstallasjoner:</b> For disse er det lisensavtaler som dekker grupper av brukere. Det skal ikke holdes regnskap med enkeltinstallasjoner, men det kan være rapportering av f.eks. antall maskiner eller brukere i organisasjonen. Eksempel er Microsofts Campus-avtaler.	Kan administrere avtalen (hvis den dekker flere ulike enheter)	Administrerer avtalen (normalt). Rapportere og følge opp eventuelle andre forpliktelser som avtalen setter.

<p><b>(Enkelt)lisenser kjøpt under samleavtaler:</b> Her er det en samleavtale som gir redusert pris, men (enkelt)lisenser må kjøpes for hver installasjon. Eksempler er skoleavtalene på Adobe- og Macromedia-programmer samt Select-avtalene på Microsoft-programmer.</p>	<p>IT-avdelingen informerer om lisensbetingelser og priser.</p>	<p>Bestille lisenser fra lvereandør. Holde oversikt over egne lisenser og sørge for å ha nok lisenser for installasjoner.</p>
<p><b>Lisenser kjøpt utenfor samleavtaler:</b> Dette er programvare som ikke er dekket av UiB-avtaler og som kjøpes ad hoc.</p>	<p>Gir evt. innkjøpsveiledning. Gir teknisk bistand med installasjon/pakking, evt. lisensserver o.l.</p>	<p>Kjøper inn. Holde oversikt over egne lisenser og sørge for å ha nok lisenser for installasjoner.</p>

### Drift av skrivere

IT-avdelingen har ansvar for teknisk drift:

- Printserver, kø konfigurasjon av nettverksskriver o.l.
- Support ved driftsstans som skyldes tekniske feil

For at IT-avdelingen skal drifte skriveren, kreves det at den tilfredsstillere våre krav til utstyr (innkjøpsanbefaling, maksimal alder) samt at det er serviceavtale for skriveren, og denne avtalen omfatter periodisk service/vedlikehold. Kravet om serviceavtale gjelder fra 1/1-07.

Enheten har ansvar for vedlikehold:

- Papir (innkjøp, påfylling, ...)
- Fjerning av fastkjørt papir o.l.
- Anskaffelse, skifte og retur av toner
- Periodisk rensing og skifte av slidedeler

Vi minner om at IT-avdelingen bare drifter nettverkstilkoblede skrivere. Personlige skrivere direkte koblet til enkelte PC-er gir både svært dårlig driftsøkonomi og mange driftsproblemer. Som en overgangsordning hjelper vi til med å få installert personlige skrivere innkjøpt før 1/7-06, såfremt vi kan utføre dette på en enkel måte.

Med vennlig hilsen

Arild Sandal (sign.)  
Stedfortreder for IT-direktøren

Øystein Saasen (sign.)  
Seksjonssjef Brukerstøtte