

Definition av tjänst Datorarbetsplats

2027

1. Grundtjänst	1
2. Tillgänglighet	1
3. Support	1
4. Avgränsningar	2
5. Beskrivning av tjänsten datorarbetsplats	2

1. Grundtjänst

Centrum för Informationsteknik och medicinsk teknik i fortsättningen benämnt som CIMT tillhandahåller tjänsten Datorarbetsplats som en volymtjänst vilket innebär att varje enskild dator inte betraktas som en tjänst i sig utan tjänsten avser den sammantagna funktionaliteten för samtliga datorarbetsplatser på enheten. Tjänsten bedöms vara tillgänglig om minst 75% av datorarbetsplatserna är fungerande.

Windows underhålls kontinuerligt med funktions- och kvalitetsuppdateringar

Kontinuerligt utbyte av datorer sker med ett intervall på 4 år.

CIMT utför installation av programvaror enligt äskandeprocess. Behov av mjukvara som inte är del av programutbudet inom Region Västerbotten hanteras via äskande i behovssystemet.

CIMT upprätthåller kompetens för att supportera tjänstens ingående komponenter.

CIMT bevakar att datorarbetsplats fyller de behov och möter de krav som beslutade tillämpningar (programvaror, system, övrig utrustning) ställer.

2. Tillgänglighet

Med datorarbetsplatsens tillgänglighet menas att den kan användas för inloggning i Region Västerbottens domän. Att gemensamma resurser som V: (gemensamt lagringsutrymme) och H: (personligt lagringsutrymme) samt tillämpningar som installerade programvaror och system finns tillgängliga via genvägar och att utskrifter fungerar.

Datorarbetsplatsen är tillgänglig enligt beskrivning i bilaga "SLA Datorarbetsplats hälsoval". Undantaget är i förväg planerade och aviserade underhållsåtgärder såsom tekniskt underhållsarbete i driftmiljön mm.

3. Support

IT support tillhandahålls via IT Service Desk helgfri vardag kl. 07:00-17:00

Helgfria vardagar

- Klockan 07–17: medarbetare vid IT Servicedesk i tjänst, full service för ärenden som inkommer via digitala tjänster och telefon.
- Klockan 17–07: ärenden som inkommer via telefon hanteras av Servicecenter som enbart kontaktar personal i beredskap vid driftstopp av IT-system, uttag av reservnummer, uttag av reservkort och byte av AD-lösenord. Ingen support på enskild datorarbetsplats eller skrivare.

Lördag, söndag och helgdag

- Klockan 07–15: medarbetare vid IT Servicedesk i beredskap, uttag av reservnummer, uttag av reservkort och byte av AD-lösenord som inkommer via telefon hanteras samt

kontaktar personal i beredskap vid driftstopp av IT-system. Ingen support på enskild datorarbetsplats eller skrivare.

- Klockan 15–07: ärenden som inkommer via telefon hanteras av Servicecenter som enbart kontaktar personal i beredskap vid driftstopp av IT-system, uttag av reservnummer, uttag av reservkort och byte av AD-lösenord. Ingen support på enskild datorarbetsplats eller skrivare.

Registrering av ärenden via webbformulär kan göras 7/24 via Serviceportalen och IT-Support.

Åtgärd av driftproblem på centrala prioriterade system tillhandahålls 7/24.

4. Avgränsningar

Datorarbetsplatsen tillhandahålls enbart i form av en standardiserad konfiguration. Det innebär att hårdvara och mjukvara är beslutad enligt de upprättade beslutsprocesserna i Region Västerbotten.

Tjänsten innefattar inte möbler eller ergonomiprodukter som till exempel arm till bildskärm, s.k. mousetrappor, mm.

5. Beskrivning av tjänsten datorarbetsplats

	Ingår i standard	Som tillägg
Hårdvara stationärt enligt av regionen fastställd standard	Dator Bildskärm Tangentbord Mus En fast anslutning per enhet till Region Västerbottens interna nätverk	Val av utrustning för utskriftshantering sker i samråd med CIMT baserat på produktstandarder och rekommenderade utskriftsvolymer.
Hårdvara bärbart enligt av regionen fastställd standard	Dator Bildskärm Dockningsenhet Tangentbord Mus I första hand tillhandahålls en trådlös anslutning per enhet till Region Västerbottens interna nätverk	Val av utrustning för utskriftshantering sker i samråd med CIMT baserat på produktstandarder och rekommenderade utskriftsvolymer.
Hårdvara virtuell arbetsplats enligt av	Hårdvara för tunn klient Bildskärm	Val av utrustning för utskriftshantering sker i samråd med CIMT baserat på

regionen fastställd standard	Tangentbord Mus En fast anslutning per enhet till Region Västerbottens interna nätverk	produktstandarder och rekommenderade utskriftsvolymer.
Skrivare	Hårdvara för standard arbetsplatsskrivare och för central utskriftsenhet (multifunktionsskrivare)	Val av utrustning för utskriftshantering sker i samråd med CIMT baserat på produktstandarder och rekommenderade utskriftsvolymer.
Programvara	Operativsystem Antivirusprogramvara och aktuella centrala säkerhetskomponenter i Region Västerbottens IT-miljöer. Säkerhetsuppdateringar och versionsuppggraderingar för Microsoftprodukter Tillgång till internet Kontorsprogramvara enligt beslut och gällande licensavtal Tillgång till övriga programvaror enligt separat överenskommelse	Kontorsprogramvara
Anslutna resurser	Filserver – tilldelning av lagringsutrymme för hemkatalog, Backup och återläsning för data som lagras på filserver	
Service och support	Erhålls via IT Service Desk via beslutat systemstöd	Support jourtid
	Erhålls helgfri vardag kl. 07.00-17.00 för enskild datorarbetsplats	
	Erhålls 7/24 alla dagar för infrastrukturkomponenter (se rubrik "Anslutna resurser") som är avgörande för datorarbetsplatstjänstens funktion	
	I dialog med kund beslutar IT Service Desk prioritering av ärendet. Nivåer för prioritering är följande, Turordnat - Brådska - Akut – Driftstopp. Vilken nivå som används baseras på en kombination av ärendets angelägenhetsgrad och vilken påverkan	

	ärendet har på verksamheten totalt sett. Gällande tider för respektive prioriteringsnivå beskrivs i dokumentet <i>SLA datorarbetsplats hälsoval_2027.docx</i>.	
	Åtagandet förutsätter att all installation av programvara sker via CIMT. För programvara som installerats, eller information som lagras lokalt på enskild dator, tar CIMT inget ansvar.	