



Informasjon fra IT-avdelingen til de ansatte i våre brukermiljøer.

I forbindelse med at IT-avdelingen fra 1. juli skal betjene alle ansatte ved UiB med standardiserte IT-tjenester, er det et behov for å informere spesielt de nye brukerne om opplegget. Siden det er mange medarbeidere som i forbindelse med omleggingen går inn i nye roller, ber en om forståelse for at ikke alt vil fungere perfekt i en overgangsperiode.

Du kan finne mer om vår organisering og de ansatte på <http://it.uib.no> .
Klikk på "Om avdelinga" i overskriften.

Hvor henvender man seg for brukerstøtte, feilmelding etc.

BRITA (BRUkerstøtte ved IT-Avdelingen) er IT-avdelingens brukerstøttesenter for de **ansatte** ved hele UiB og en del Unifob-miljøer. Henvendelser om feil, problemer, behov for brukerstøtte, etc. skal skje hit.

Brukerstøtte til studenter og drift/brukerstøtte for **IT-utstyr/audiovisuelt utstyr i undervisningsrom** ivaretaes av en egen gruppe ved IT-avdelingen.
Vi overtar/etablerer nå pc-vakt ordninger ved alle fakultet, og pc-vaktene er under opplæring.

PC-vakten vil fungere som 1. linje støtte for studenter, og for alle brukere/forelesere i undervisningsrom (auditorier, seminarrom, PC-kursrom). Ved Med.fak. og Odont.fak. ivaretas 1. linje støtten i undervisningsrom av eget tekniske personale ved fakultet/institutt.

Se <http://it.uib.no> og klikk på "Auditorier" øverst i venstre marg for telefonnumre til brukerstøtte for undervisningsrom. Det er forskjellige kontaktpunkt for de forskjellige fakultetene. Aktuelle telefonnumre skal etter hvert også finnes på oppslag i hvert av rommene.

Vi oppfordrer alle brukere av undervisningsrom om å sette seg inn i utstyret der i god tid før bruk. Ta gjerne kontakt med kontaktpersoner/Auditorieassistanse for opplæring.

EIA/driftsområdene har fortsatt samme ansvar som tidligere for selve undervisningsrommet, møbler, lys, rengjøring, etc.

Hvordan kontakte BRITA

BRITA er bemannet kl. 08.00 - 15.45, og kan nåes ved:

- Telefon: (555) 847 00
- Registrering på vev: <http://bs.uib.no>

Vi ser gjerne at du ringer i stedet for å registrere saken selv. Det er ofte en fordel å få stilt en del spørsmål, gi fjern-assistanse på din pc mens vi er i telefonen, osv.

Vi opplever som regel det største trykket i tiden kl. 10 – 14, og ventetiden i denne perioden varierer. Vurder derfor å kontakt oss på andre tidspunkt, eller evt. å registrere saken selv på vev. Alternativt kan du benytte vår tilbakeringings-funksjon, der vi ringer tilbake så snart en saksbehandler er ledig. Da beholder du plassen i køen, men slipper å vente i telefonen.

Innkomne saker forsøkes løst ved henvendelse, men saker vil også kunne bli sendt videre til andre faggrupper ved IT-avdelingen, eller til de lokale fagnære IT-folkene. Saker registreres i saksbehandlingssystemet IssueTracker når de blir mottatt, og det sendes e-post til innmelder ved endringer og oppdateringer i saken.

Bruk av "Issue tracker" på <http://bs.uib.no>

Logg på med vanlig brukernavn og passord (samme som på e-post). Fyll inn overskrift, og prøv å klargjøre/beskrive problemet så tydelig som mulig. Du bør oppgi mobiltelefonnummer og navnet på maskinen det gjelder. På en Windows-PC finner du dette ved å klikke: Start → Support → Show computer info.

Hva kan IT-avdelingen hjelpe med

Serviceerklæringen (http://it.uib.no/index.php?link_id=138975) regulerer hva slags saker IT-avdelingen skal ta seg av.

Opgavene som nå er sentralisert er knyttet til standardiserte IT-tjenester som nettverk, serverdrift, og klientdrift og brukerstøtte på de systemene som IT-avdelingen drifter, samt til utvikling og implementering av nye systemer. I styresak 12/06 er det presisert at "fagnær IT-støtte" er fagmiljøenes ansvar.

I desember gikk det brev fra universitetsdirektøren til fakultene. Her ble det presisert :

"Omstillingen av it-tjenester er omfattende og for å lykkes må det i første omgang legges vekt på kvalitet og leveranse av standardiserte IT-tjenester fra den sentrale IT-avdelingen. De fagnære oppgavene løses best i tilknytning til de fagmiljøene der fagfeltet utvikles."

Linux og Mac

IT-avdelingen har utviklet et driftsopplegg for Linux på klienter (PC-er), og har begynt å rulle dette ut. Det meste av dette arbeidet vil være gjennomført før nyttår.

I mellomtiden vil, som hovedregel, lokale IT-folk stå for driften av disse maskinene og tilhørende lokale servere. IT-avdelingen og lokale IT-folk samarbeider om problemløsning o.a. Feil/problemer kan du melde inn via BRITA.

Til vinteren begynner vi arbeidet med et driftsopplegg for Mac. I mellomtiden videreføres en begrenset støtte på dette området.

Innkjøp av IT-utstyr

For å sikre stabil drift og effektiv brukerstøtte er vi avhengig av at datautstyret er standardisert og at det samspiller med våre systemer. Ved innkjøp skal det handles i overensstemmelse med UIB's innkjøpsguide (finnes i Intranettet) og IT-avdelingens innkjøpsveiledning. Se <http://it.uib.no> og klikk på "Innkjøpsveiledning" i venstre marg. Er du i tvil eller har spørsmål – ta kontakt med BRITA.

Vi kan ikke påta oss ansvar for innkjøpt utstyr som ikke samsvarer med våre anbefalinger.

Drift av skrivere

Se <http://it.uib.no> og klikk på "Utskriftstjenester" i venstre marg. Her finner du bl.a. "Arbeids- og ansvarsdeling for printere".

Merk spesielt at daglig tilsyn/vedlikehold for skriverne er et lokalt ansvar, at det skal være serviceavtaler for alle skrivere, og at IT-avdelingen ikke gir støtte for personlige skrivere.

Informasjon, veiledninger, Driftsmeldinger, Oppslagstavle

Informasjon fra IT-avdelingen blir gitt på vår vevside <http://it.uib.no> .

"Driftsmeldinger" viser driftsstatus og planlagte driftsavvik/nedetid.

"Oppslagstavle" benyttes for diverse informasjon ut til brukerne.

Dette er vår viktigste informasjonskanal. Vi ber derfor alle følge med på disse sidene jevnlig.

Hilsen
Øystein Saasen
Seksjonssjef Brukerstøtte