

1.1.1.1 Tjänstekatalog

Tjänstekatalogen beskriver de tjänster som Ladokkonsortiet tillhandahåller för Ladok.

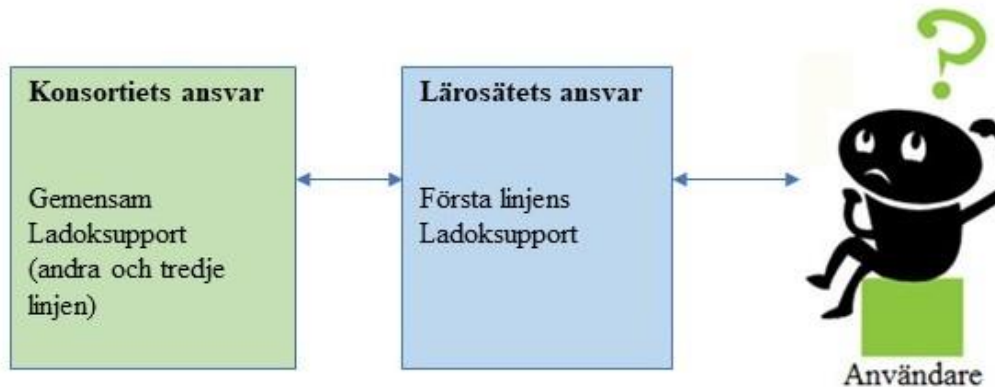
Tjänster som ingår i konsortialavgiften

Följande tjänster ingår i konsortialavgiften:

Gemensam support

Konsortiet erbjuder en gemensam support som stöd till lärosätenas första linjes support för Ladok. Öppettid är helgfri måndag-fredag kl. 08.00-16.30. Under semesterperioder och större helger har vi begränsad bemanning men kommer alltid att hantera incidenter med kritisk samt hög prioritet. Incidenter med lägre prioritet samt beställningar och frågor hanteras då i mån av tid.

Alla ärenden (felanmälan, frågor) kring Ladok anmäls via lärosätets första linjes support till den gemensamma supporten via ärendehanteringssystemet eller telefon.



Felavhjälpning

Konsortiet hanterar felavhjälpning i Ladok. Ett fel klassificeras som kritisk, hög, medel och låg beroende på hur allvarligt felet är samt dess påverkan på verksamheten. Felsökning av kritiska fel påbörjas inom en timme förutsatt att ärendet inrapporterats under supportens öppettid. Felsökning och åtgärder utförs inom supportens öppettider. Fel som upptäcks av den automatiska övervakningen av systemet och kan avhjälpas genom åtgärder i driftmiljön, hanteras under beredskapstid (se mer under Drift av Ladok).

Utbildningsmaterial och utbildningsmiljö

Tillgång till utbildningsmaterial och utbildningsmiljö. Utbildningsmiljön innehåller en kopia av lärosätens produktionsdata. Datat i utbildningsmiljön uppdateras cirka fyra gånger per år samt när underliggande databas förändras. Utbildningsmiljöns programvara uppgraderas varannan vecka och följer den version som produktionsmiljön har.

Utbildningsmaterialet är generiskt och ska kunna användas som det är eller anpassas lokalt.

Tillgång till drift- och testmiljöer

Tillgång till miljöerna utbildning, testmiljö, miljö för utveckling av integrationer samt 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

Lärosätens första användarkonto och dess behörigheter i Ladok etableras av konsortiet. Även tilldelning av nationella behörigheter till utsedda lärosätesanvändare hanteras av konsortiet på uppdrag av lärosätet.

Lärosätena ansvarar själva för att tilldela övriga användare och behörigheter i Ladok på lärosätet.

Nationell administration

Konsortiet hanterar data som är gemensamt för lärosätena, såsom nationella utbildningsmallar, bevisinformation, grunddata samt vissa studentdata. Lärosätet kan anmäla önskemål om förändring i gemensamt data till konsortiet.

Hantering av vissa studentdata kan innefatta känsliga personuppgifter med skyddsvärde. Sådana ärenden hanteras skyndsamt och påbörjas normalt inom 2 arbetsdagar. Övrig administration av gemensamt data påbörjas normalt inom 5 arbetsdagar.

Drift av Ladok

Drift av Ladok omfattar installation, drift och övervakning av Ladokprogramvara samt relaterad middleware och databaser liksom kontinuerlig drift av servermiljöer.

Hantering av felaktigt data

Förändring av information i databasen, som lärosätet inte har möjlighet att ändra själv och där felet uppstått på grund av fel i systemet, hanteras av konsortiet.

Förändringen sker på uppdrag av det lärosäte som äger informationen och genomförs efter bedömning av konsekvenser och alternativa lösningar.

Stöd vid införande av nya integrationer

Information och instruktioner om hur integrationer med Ladok kan byggas tillhandahålls av konsortiet. Konsortiet erbjuder även support och viss utbildning inom området. Integrationer övervakas kontinuerligt med avseende på prestanda med mera och vid onormalt beteende begränsas tillgängligheten automatiskt ("rate limit"). Vid fortsatt onormalt beteende kontaktas aktuellt lärosäte av supporten.

Tjänster som kan beställas av enskilda lärosäten

Nedanstående tjänster ingår inte i konsortialavgiften. Arbetet faktureras lärosätet och kostnaden består av en startavgift och vid större insats faktureras även timkostnad.

Utsökning av information

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

Sena ändringar och felaktigheter i data

Förändring av information i databasen som lärosätet inte har möjlighet att ändra själv och där felet uppstått på grund av felaktig hantering på lärosätet. Förändringen sker på uppdrag av det lärosäte som äger informationen och genomförs efter bedömning av konsekvenser och alternativa lösningar.

Bilaga 1 - Tillgång till systemleveranser och tillgänglighet

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

Testmiljö

När en leverans blir driftsatt i produktion kommer motsvarande systemleverans att finnas tillgänglig för test i dedikerad testmiljö. Miljön innehåller en kopia av data från produktionsmiljön och är öppen för lokala integrationer. Data från produktionsmiljön kopieras över vid varje systemleverans.

Miljö för utveckling av integrationer

När en leverans blir driftsatt i produktion kommer motsvarande systemleverans att finnas tillgänglig i miljö för utveckling av integrationer. Miljön innehåller en kopia av data från produktionsmiljön och är öppen för lokala integrationer. Data från produktionsmiljön kopieras över vid varje systemleverans. Obs, användare och behörigheter kopieras inte över vid ny systemleverans för att inte störa utvecklingsarbetet med lokala integrationer.

Utbildningsmiljö

Varje systemleverans kommer att finnas tillgänglig i en dedikerad utbildningsmiljö efter att leveransen är driftsatt i produktionsmiljön. Miljön innehåller en kopia av data från produktionsmiljön och är öppen för lokala integrationer. Datat i utbildningsmiljön uppdateras cirka fyra gånger per år samt när underliggande databas förändras.

Tillgänglighet

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

Produktionsmiljö

Tillgängligheten för systemet i Produktionssmiljön ska vara minst 99,5% dygnet runt 24/7.

Utbildningsmiljö

Tillgängligheten för systemet i Utbildningsmiljön ska vara minst 95% för perioden helgfri vardag 08:00-16:30. För övrig tid på dygnet och helger finns inga explicita tillgänglighetskrav.

Testmiljö

Tillgängligheten för systemet i Testmiljön ska vara minst 95% för perioden helgfri vardag 08:00-16:30. För övrig tid på dygnet och helger finns inga explicita tillgänglighetskrav.

Miljö för utveckling av integrationer

Tillgängligheten för systemet i miljö för utveckling av integrationer ska vara minst 95% för perioden helgfri vardag 08:00-16:30. För övrig tid på dygnet och helger finns inga explicita tillgänglighetskrav.

