

Serviceerklæring for HF-IT

Se www.hf.uio.no/tjenester/it/om-hf-it/service for ytterligere informasjon om tjenesten.

Serviceerklæringen gjelder for ansatte og gjester ved HF, og supplerer UiOs IT-reglement

HF-IT tilbyr følgende tjenester:

- Støtte til utstyr som eies av UiO:
 - Stasjonære kontor- og hjemmedatamaskiner som ikke er eldre enn 5 år
 - Bærbare datamaskiner som er ikke er eldre enn 3 år
 - Mobile enheter, for eksempel smart-telefoner, PDA og lesebrett, hvor det finnes bruker-veiledning på USITs hjelpesider og som ikke er eldre enn 2 år
- Støtte til bruk av operativsystem (Windows og MacOSX), standardprogramvare, standard AV-utstyr og sentrale tjenester. Med sentrale tjenester menes brukernavn, internettilgang, utskrift, e-post, kalender, lagring på hjemme- og fellesområder og eksternt skrivebord/fjerninnlogging
- Standard UiO-oppsett på standardutstyr fra HF's lager
- Hjelp til installasjon av annen programvare som er i utstrakt bruk ved HF. Behov for mer spesialisert programvare vil bli vurdert opp mot tilbudet på sentrale servere framfor å få programvaren installert på egen maskin
- Råd ved anskaffelse av programvare, datautstyr og periferiutstyr (f. eks. skannere, minnepinner og webkamera) samt standard AV-utstyr
- Hjelp til bruk av hjemmekontor

HF-IT har som mål å prioritere akutte behov og å behandle alle brukerstøttehenvendelser så raskt som mulig, og maksimalt innen 8 dager.

For å nå dette målet, forutsettes det at:

- Reinstallasjon skal brukes som hovedverktøy for feilretting, framfor avansert feilsøking
- Utstyr som skal ha vedlikehold befinner seg på campus eller bringes til oss
- Saken avsluttes hvis brukeren ikke responderer på henvendelser innen 8 dager
- Brukerne bruker hjemmeområdet/fellesområder til lagring av dokumenter
- Brukerne selv sørger for å ha sikkerhetskopier/backup av data på datamaskiner som leveres til oss, og ellers bruker hjemmeområdet og evt. andre, egne enheter til backup

Alle brukere kan gi tilbakemeldinger på it-ris-ros@hf.uio.no som går til ledelsen ved HF-IT

