

# Tjenestnivå beskrivelse

## Utstørsbestilling

Tjenesten er innklassert i forvaltningsområde: Grunnleggende IT

### 1 Beskrivelse av tjenesten

#### 1.1 Formålet med tjenesten

Innkjøp av klient datamaskiner er en del av NTNUs Basis IT-tjeneste som gis til alle ansatte ved NTNU. Formålet med tjenesten er å tilby standard klient datamaskiner med tilhørende utstyr til alle ansatte ved NTNU. Tjenesten skal være en profesjonell innkjøpstjeneste med god kjennskap til IT-utstyr og som kan bistå virksomheten med råd og veiledning.

En størst mulig standardisering av utstyr, vil gi en mere effektiv drift av IT-tjenestene på NTNU.

Virksomheten får en rask og effektiv leveranse av utstyr, samtidig som det bidrar til at NTNU overholder rammeavtaler og regelverk for offentlig anskaffelse.

#### 1.2 Hva omfatter tjenesten

Tjenesten omfatter bestilling av datamaskiner, stasjonære, bærbare eller all-in-one-maskiner samt tilhørende utstyr.

Standard bestillinger skal skje igjennom [«Nettbutikken»](#) hvor bruker velger blant datamaskiner og tilbehør som NTNU har på lager. Dette gir levering innen 3 virkedager etter godkjenning, levert direkte til sluttbruker av Campusservice.

I tillegg ytes hjelp til:

- Bestilling av tilleggsutstyr til datamaskiner som krever god IT-forståelse som f.eks ekstra harddisk, mer minne o.l.
- Bestilling av datamaskin til vitenskapelige ansatte med behov for datamaskin som ikke nødvendigvis følger standard
- Rådgiving

#### 1.3 Hvilke begrensninger har tjenesten

Tjenester omfatter ikke

- Bestilling av AV-utstyr
- Bestilling av konsulentoppdrag / serviceoppdrag / reparasjoner

- Registrering av allerede avhentedede rekvisisjonskjøp (registrering & faktura i slike tilfeller behandles lokalt)
- Datamaskin og/eller utstyr til privat bruk

Datamaskin bestilt gjennom NTNU anses som profesjonelle kjøp. Dette betyr Lov om forbrukerkjøp ikke gjelder i dette tilfellet, og bruker har derfor ikke angrerett på kjøpet.

## 2 Sikkerhet

### 2.1 Klassifisering av data

Tjenesten håndterer ikke data som er klassifisert som Fortrolig eller Strengt fortrolig.

## 3 Beskrivelse av ansvar

NTNU IT har ansvar for:

- Bestilling fra leverandør
- Kontakt mot leverandør
- At utstyr bestilles fra riktig leverandør ihht rammeavtaler
- Standard PC leveres ferdig konfigurert (gjelder ikke Linux og Mac)
- At utstyr som tilfredsstillers sikkerhetskrav.

Dette har enhetene/brukere ansvar for:

- Sende bestilling på riktig format
- Godkjenne bestilling
- Oppgi konteringsinformasjon og godkjenner

## 4 Tjenestenivå

### 4.1 Responstider

Standard PC leveres innen 3 virkedager etter bestilling er ferdig godkjent

## 5 Brudd på tjenestekvaliteten

Dersom tjenesten oppleves å ikke være ihht til beskrevet nivå, skal dette meldes til forvaltningsleder for det aktuelle forvaltningsområdet.

Forvaltningsleder for området Grunnleggende IT er Øyvind Kråkmo.

## 6 Kostnader

PCer/utstyr betales av enhetene selv. Alt utstyr som kjøpes via NTNUs innkjøpsavtaler skal kjøpes, betale og eies av NTNU i hele levetiden til utstyret

## Revisjonshistorikk

<b>Endret av</b>	<b>Dato</b>	<b>Versjon</b>	<b>Hva er endret</b>
Hans B. Kulstad	15.02.2019	0.5	Nytt dokument
Hans B. Kulstad	04.04.2019	1.0	Første versjon
Øyvind Kråkmo	02.05.2019	1.1	Div endringer etter behandling i IT Ledermøte 26.04.2019