

## Servicespecikation - Adobe Connect ved DeIC

### Kontaktinformation:

Thorkild Jensen

Email: [videokonf@deic.dk](mailto:videokonf@deic.dk)

Telefon: 3588 8200 (hverdage 8.30-16.30)

Mobil: 2363 9824 (herdage 8.00-17.00)

Vagttelefon (24-7-døgndrift): Udleveres fortroligt til vagtordning ved institutionen

### DeIC leverer Adobe Connect efter følgende retningslinjer:

Leverer som udgangspunkt Adobe Connect tjenesten som en del af institutionens bidrag til forskningsnettet – altså uden yderligere brugerbetaling. Tjenestebeskrivelse: <a href="http://www.deic.dk/connect">http://www.deic.dk/connect</a>
Hoster og drifter Connect servere
Forpligter sig på følgende opetid: 99,5 % - målt over hvert kvartal eksklusiv planlagte servicevinduer.
Overvåger installationen døgnet rundt med 1 minuts mellemrum
Står for daglig backup af al Connect indhold og Connect databasen
Sikrer reetablering af tjeneste indenfor 1 time ved applikationsudfald for Adobe Connect (hverdage 8-22.00, lørdag 8-16.00). På hverdage 17-22.00, samt lørdage 8-16.00, sker reetablering via overvågning og vagtordning.
Sikrer reetablering af tjeneste indenfor 48 timer ved hardwareudfald (hverdage 8-17.00)
Giver vagttelefonnummer til institutionens udvalgte vagtmedarbejdere via <a href="mailto:videokonf@deic.dk">videokonf@deic.dk</a> eller 23639824.
Udsender driftsmeddelelser via <a href="http://www.serviceinfo.dk">www.serviceinfo.dk</a>
Meddeler servicevinduer, der ligger i tidsrummet 7.45-24.00, via <a href="http://www.serviceinfo.dk">www.serviceinfo.dk</a> med 2 ugers varsel. Mindre akutte servicevinduer kan placeres i tidsrummet 24.00-7.45 uden varsel.
Står alene for kontakten til Adobe i forhold til Connect tjenesten ved DeIC
Sikrer automatisk oprettelse af brugere ved logon via WAYF ( <a href="http://www.wayf.dk">www.wayf.dk</a> ) og manuel oprettelse indenfor 24 timer
Stiller 2. level support til rådighed via email og direkte telefonsupport (ovenstående)
Kan i en overgangsperiode stå for 1. level support af slutbrugere
Driver supportsider på <a href="http://www.deic.dk/connect_da_supp">www.deic.dk/connect_da_supp</a> , hvor alle brugere kan få fornøden hjælp til anvendelse af Connect
Står for kurser for repræsentanterne ved institutionen i anvendelse af Connect
Yder teknologisk sparring i forhold til Connects anvendelse og implementering samt integration med andre systemer
Deltager i eventuelle formidlings- og evalueringsaktiviteter vedrørende Connect
Yder ekstraordinær teknisk assistance i forbindelse med fx udviklingsudgaver. Dette kræver dog en særlig aftale parterne imellem, hvor DeIC kan fakturere efter gældende takster.