

1 Servicekatalog för DiVA

Här beskrivs de tjänster som ingår i den årliga drift- och supportavgiften som förvaltningen vid Uppsala universitetsbibliotek tillhandahåller för DiVA samt nivå för överenskommen service (Service Level Agreement - SLA).

1.1 Gemensam support

Förvaltningen tillhandahåller en gemensam support till medlemmarna för DiVA. Öppettid är helgfri måndag-fredag kl. 09.00-16.00. Undantag är semesterperioder och större helger då bemanningen är begränsad och frågor hanteras i mån av tid.

Alla ärenden (felanmälan, frågor, förändringbegäran) kring DiVA anmäls via medlemmens DiVA-specialist, som bemannar den lokala helpdesken, till den gemensamma supporten via e-post eller telefon.

1.2 Felavhjälpning

Förvaltningen hanterar felavhjälpning i DiVA. 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 supportens öppettider. Drift av DiVA omfattar installation, drift och övervakning av systemet liksom kontinuerlig drift av servermiljöer.

1.3 Förändringshantering

Med förändringshantering avses de ärenden som kan följas i ärendesystemets backlogg, sprintar och releaser. Produktägaren hanterar och prioriterar dessa ärenden enligt mål i förvaltningsplanen.

1.4 Utbildning och testmiljö

Tillgång till lathundar, information och utbildningsmaterial tillhandahålls av förvaltning och support på den gemensamma wikin. Uppdatering av material sker kontinuerligt och vid behov. Utbildningsmaterialet är generellt och ska kunna användas som det är eller anpassas lokalt.

Förvaltning och support erbjuder stöd och instruktioner om hur utsökningar av publiceringsdata från DiVA till externa tjänster kan göras. DiVA-specialister erbjuder också undervisning i samband med att ny funktionalitet tas i bruk.

Varje medlem har tillgång till en egen testmiljö som är en kopia av produktionsmiljön.

1.5 Användar- och behörighetshantering

Nya medlemmars användarkonto och behörigheter i DiVA (s.k. domänAdmin) tilldelas av förvaltningen. Respektive medlem (DiVA-specialist) ansvarar sedan själv för att tilldela övriga lokala användare behörigheter i DiVA.

1.6 Registervård

Med registervård avses eventuella förändringar av information i databasen som medlemmen inte har möjlighet att ändra själv och där felet uppstått på grund av fel i systemet. Förändringen sker på uppdrag av den organisation som äger informationen och genomförs efter bedömning av konsekvenser och alternativa lösningar. Hantering regleras i personuppgiftsbiträdesavtalet.