Käyttäjätuen palvelukonsepti

Käyttäjätuki vastaa henkilökunnan ja opiskelijoiden käytössä olevien työasemien, kannettavien tietokoneiden ja tulostimien sekä mobiililaitteiden hyvästä käyttökunnosta ja ajanmukaisuudesta. Laitekanta pyritään pitämään korkeintaan viisi vuotta vanhana.

Laboratoriotietokoneet ja erilaisten laitteiden mukana tulleet tietokoneet eivät kuulu käyttäjätuen vastuulle.

Käyttäjätuki vastaa **perusohjelmistojen** ylläpidosta ja asennuksista sekä muiden ohjelmistojen asennuksista. Osaamisalueet tai muut yksiköt vastaavat erikoisohjelmien kustannuksista, mutta käyttäjätuki suorittaa hankinnat.

Käyttäjätuen palvelu perustuu Requeste-palvelupyyntöjärjestelmään osoitteessa https://hd.metropolia.fi sekä Helpdeskin puhelinpalveluun.

User support service concept