

Serviceerklæring Auditoriehjelpen

Denne serviceerklæringen er utarbeidet som et ledd i å synliggjøre auditoriehjelpen sitt mandat og oppgaver knytte til leveranse av audiovisuelle tjenester til og i samarbeid med brukere av fellesundervisningsrom, grupperom og møterom på OsloMet.

1. Ansvarsområde

1.1 Ansvarsområde

Auditoriehjelpen (her etter AH) har ansvar for drift, brukerstøtte og prosjektering på og av alt audiovisuelt utstyr som befinner seg i felles undervisningsrom (FUR), felles møterom (her under videokonferanse og Skype for business rom) og studentgrupperom på OsloMet. Med felles undervisningsrom menes rom som kan bookes av alle og på tvers av enhet og fakultetsgrenser.

AH leverer også rådgivning og prosjekteringsstøtte mot rom som ikke er dekket i avsnitt over. Se også pkt. 5. «Prosjektarbeid»

AH er avtaleeiere og forvalter OsloMet sin rammeavtale for audiovisuelt utstyr i felleskap med Medieseksjonen.

2. AH sine Tjenester

2.1 Hvem kan benytte seg av AH sine tjenester?

Alle ansatte og studenter som benytter det audiovisuelle utstyret (inkl. undervisnings PC) jf. rombeskrivelse pkt. 1.1 har krav på AH sine tjenester iht. til denne serviceerklæringen.

2.2 Eksterne brukere

Eksterne brukere har på lik linje med beskrivelse jf. pkt. 2.1 rett til brukerstøtte ved tekniske feil og avvik iht. denne serviceerklæringen.

Ut over dette er det fakultetet/instituttet som har ansvar for at eksterne forelesere blir tilstrekkelig informert om rutiner på OsloMet og gitt de riktig tilgang til rom og nettverk. Innleier må også sørge for at eksterne brukere blir satt tilstrekkelig inn i det tekniske utstyret på rommet hun/han skal benytte. Opplæring kan avtales med AH jf. pkt. 3 for eksterne brukere.

På AH sine hjemmesider finner man en nyttig huskeliste for fakulteter og institutter ved innleie av eksterne forelesere.

2.3 Hva slags teknisk utstyr inngår i denne serviceerklæringen

Alt fastinstallert audiovisuelt utstyr som er finansiert av AH og som befinner seg i rom jf. 1.1 driftes og supporteres av AH. Dette inkluderer også OsloMet PC-er levert av AH.

AH har ikke drift eller supportansvar for utstyr bruker bringer med seg inn i rom jf. pkt. 1.1.

2.4 Hva slags tjenester inngår ikke i denne serviceerklæringen

- Oppstartshjelp av undervisning eller møter
- Utlån av audiovisuelt utstyr inkl. overganger til medbragte pc-er, mac-er eller nettbrett.
- Støtte ved arrangementer foruten det beskrevet i pkt. 1.1
- Utlevering av kritt, whiteboard tusjer, svamper eller annet rekvisita.

2.5 Åpningstider

AH har åpent fra 08:00 – 15:30 (15:00 sommertid) Auditoriehjelpen har steng under fellesferie og offentlige høytidsdager.

3. Opplæring

3.1 Hva leverer AH av opplæring

AH tilbyr en til en opplæring på utstyret i fellesundervisningsrom og møterom. Opplæring avtales direkte med AH og meldes inn på auditoriehjelpen@oslomet.no.

Alle opplæringsforespørsler må meldes inn i god tid og min. 1 uke før ønsket opplæringstidspunkt. Drift og brukerstøttehenvendelser prioriteres alltid foran opplæring som betyr at det kan forekomme forskyvninger og avlysninger av opplæringsavtaler.

AH setter ikke av ressurser til brukeropplæring mellom 08-10 på morgenen grunnet stor pågang av brukerstøtteoppdrag i denne perioden.

4. Brukerstøtte

4.1 Kontakt

AH kan kontaktes pr. telefon 67235555. For mindre akutte henvendelser kan epost benyttes auditoriehjelpen@OsloMet.no

For øyeblikkelig teknisk bistand i et rom jf. 1.1 skal bruker ringe direkte til AH. Det er ikke alle rom på OsloMet som er utstyrt med telefon. Bruker henvises da til å bruke mobiltelefon.

Fagspesifikke henvendelser som ikke kan besvares eller behandles av AH vil bli viderekoblet til rett instans.

Alle henvendelser vedrørende ikke-undervisningsrelatert virksomhet skal rettes til bie@oslomet.no jf. pkt. 7

4.2 Rutiner

Ved henvendelser på telefon til AH vil følgende rutiner gjelde i beskrevet rekkefølge:

1. Henvendelsen vil bli forsøkt løst pr. telefon. Bruker vil bli bedt om å beskrive feilen henvendelsen gjelder for og kan bli bedt om å utføre enkle operasjoner over telefon som et ledd i feilsøking.
2. Operatør vil ta i bruk digitale fjernhjelpsprogrammer for å løse henvendelsen om feilbeskrivelsen tilsier at dette er mulig.
3. Operatør vil rykke ut til rom om ingen av de overstående tiltakene løser henvendelsen.

Om den tekniske feilen er av en slik karakter at den ikke lar seg løse på stedet vil AH prøve å finne en midlertidig løsning. Om dette alternativet heller ikke fungerer vil man som ytterste konsekvens måtte flytte eller avlyse undervisning.

Alle henvendelser vedrørende ikke-undervisningsrelatert virksomhet skal rettes til bie@oslomet.no jf. pkt. 7

5. Prosjektarbeid

5.1 Ansvar

AH har ansvar for bygging og oppgradering av alle felles undervisningsrom, felles møterom og studentgrupperom på OsloMet. All bygging av undervisningstekniske anlegg på OsloMet underliggjer en plan for utstyrsstandardisering og oppgradering utarbeidet av AH/Eiendom OsloMet.

Rom som trenger oppgradering og eller nybygg blir satt på en prioriteringsliste og tildelt ressurser iht. ledige kapasitet og budsjettmidler.

5.2 Rådgivning/Prosjektering for Fakulteter

AH stiller med rådgivningsressurser og prosjekteringsstøtte jf. pkt. 5.1 avsnitt. 2 ved bygging eller utbedring av audiovisuelle installasjoner på rom som eies av fakultetet.

6. Brukeransvar

Bruker plikter å sette seg inn i denne serviceerklæringen

Bruker plikter å spesifisere hva hun/han ønsker bistand med ved henvendelser til AH og svare på spørsmål vedrørende henvendelse som et ledd i å raskt kunne løse problemet beskrevet.

Bruker plikter å følge henstillinger fra AH iht. bruk av det audiovisuelle utstyret i rom (se pkt. 1.1)

Brukere er selv ansvarlig for å gjøre seg kjent med det audiovisuelle utstyret han/hun har planlagt å bruke i undervisning eller en møtesituasjon. Brukere må sørge for å ha sjekket at de har alt utstyr de trenger for å gjennomføre undervisning. Følgende tjenester leverer ikke AH:

Bruker av felles undervisningsrom på OsloMet plikter å sette seg inn i hvordan de audiovisuelle anleggene fungerer i god tid før undervisning påbegynnes. AH kan ikke garantere ressurser til å bistå brukere som ikke har gjort seg kjent med de tekniske enheter som er tiltenkt brukt i en undervisningssituasjon om det ikke er avtalt i god tid før oppstart av undervisning.

7. Ikke undervisningsrelatert virksomhet

- 7.1 Med ikke undervisningsrelatert virksomhet menes eksterne og interne Konferanser, fagkonferanser, eventer og andre arrangementer som avslutninger, julebord, jubileer etc.
- 7.2 Alle henvendelser vedrørende arrangementer som ikke er klasseromsundervisning på OsloMet skal rettes til bie@OsloMet.no Det gjelder også tekniske spørsmål.
- 7.3 Auditoriehjelpen reserverer ikke resurser tilknyttet arrangementer foruten ordinær brukerstøtte ved tekniske problemer i felles undervisningsrom. Auditoriehjelpen binder seg heller ikke til oppstartshjelp til konferanser eller arrangementer da dette trekke ressurser vekk fra undervisningsstøtte.

8. Overdragelse av spesialrom

8.1 Spesialrom

Med spesialrom menes rom som ikke kan bookes over enhets og fakultets grenser. Dette er rom som er tilknyttet en enkelt utdanning og som ikke egner seg som undervisningsrom for andre enn den utdanningen. Disse rommene driftes og supporteres av enheten/fakultetet selv. Budsjettmidler for disse rommen ligger også hos fakultetet.

8.2 Overdragelse av spesialrom til AH

Fakultet kan søke om å overdra spesialrom til Eiendom OsloMet. Da vil AH drifte og supportere rommet iht. til denne serviceerklæringen. Kriterier for overdragelse av spesialrom kan leses her: [overdragelseskriterier spesialrom](#)