(English farther down)

Hej!

Nu när vi är i en tid där fler än normalt jobbar hemifrån så kommer här **viktig** information och några **nyttiga** tips från IT avdelningen.

Det viktigaste först: **Så här säkerhetskopierar du din information/filer**

|  |
| --- |
| Följande instruktion gäller för de datorer som levererats direkt via IT avdelningen. Har du en IT samordnare som hanterar din dator så kan det vara så att du redan har full koll på rutinen för säkerhetskopiering, annars kontaktar du din IT samordnare för instruktioner. |

När du sitter på din arbetsplats på SLUs nätverk så hanteras backupen av din information automatiskt utan att du behöver göra någonting. När du sitter hemma så fungerar inte den här tjänsten automatiskt. Så för att du även hemifrån ska säkra din information så behöver du göra följande:

* **Säkerställ att du har ett VPN\* installerat**

Om du har en applikation i startmenyn som heter ’Cisco AnyConnect Secure Mobility Client’ så är VPN installerat på din dator.



Om du inte hittar den så finns instruktioner om hur du går tillväga för resp. dator längst ner på sidan på följande länk:
<https://internt.slu.se/stod-service/admin-stod/it/IT-support/guider-manualer/vpn-anyconnect/>

*\*VPN (Virtual Private Network) är en teknik för att skapa en avlyssningssäker förbindelse mellan två datorer. SLU använder VPN för att komma åt interna resurser på SLU:s nät som t.ex. fillagring, utskrifter och interna datorsystem.*

* **Starta VPN en gång per dag**Variera tiden för när du göra detta över dagen, det är viktigt för att inte alla ska göra detta samtidigt och att IT-avdelningens system inte ska överbelastas vid vissa tidpunkter.När du startar VPN så upprättas en kontakt med lagringstjänsten och efter ca 5 minuter kommer en backup av din information starta automatiskt.
Glöm inte att stänga ner VPN när du är klar.
* **Kontrollera status på din säkerhetskopiering**Du bör kontrollera när senaste backup utfördes med regelbundenhet. Mer ofta om du arbetar med information som är mycket viktig att den säkerhetskopieras.
Du gör det enkelt genom följande steg:
1. Klicka på symbolen med en pil uppåt som du hittar i menyn nära klockan. (Se bild)
2. Högerklicka på den runda gröna symbolen (Sync center)
3. Klicka på 'Open Sync Center'
4. På sidan som öppnas hittar du ett fält som heter Status och där finns ett datum och tid för när senaste säkerhetskopiering utfördes. Är det mer än ett dygn sen så starta en säkerhetskopiering enligt nästa avsnitt.
* **Manuell start av backup**Om den automatiska tjänsten inte startat så kan du själv starta den på följande sätt:
1. Starta och logga in på VPN. Leta upp och starta ’Cisco AnyConnect Secure Mobility Client’ som du hittar i din startmeny.
2. Klicka sen på symbolen med en pil uppåt som du hittar i menyn nära klockan. (Se bild ovan)
3. Högerklicka på den runda gröna symbolen (Sync center)
4. Klicka på 'Open Sync Center'
5. Klicka på 'Sync All'
6. Vänta tills det står ’Sync completed’ i fältet Status.
7. Stäng ner ditt VPN

Läs mer här: <https://internt.slu.se/stod-service/admin-stod/it/IT-support/guider-manualer/synkroniseringsguide/>

* **Synkroniseringskonflikter**

Det kan uppstå konflikter mellan filer som finns på lagringen och på din dator lokalt. Det är viktigt att lösa dessa för att backuper ska göras.

Om du har en synkroniseringskonflikt ser du det genom att ikonen för Sync Center i aktivitetsfältet visar ett utropstecken.

Läs mer om detta här:
<https://internt.slu.se/globalassets/mw/stod-serv/it/guidermanualer/hantera_synckonflikt.docx>

Eller titta på en videoguide på 3 minuter här:
<https://internt.slu.se/stod-service/admin-stod/it/IT-support/guider-manualer/synkronisering-av-filer/>

**Videomöten**

På SLU finns det flera olika verktyg att använda för videomöten när du jobbar hemifrån. Du behöver inte använda VPN för dessa tjänster.
Vi rekommenderar följande system prioriterat i ordningen nedan:

1. Teams
2. Skype for Business
3. Outlook videomöten
4. Zoom

Mer information kring installation och användning av resp. system finns att läsa här: <https://internt.slu.se/stod-service/admin-stod/it/arbeta-pa-distans/>

**Tillbehör till din dator**

Vi får många frågor om möjligheterna att låna hem tillbehör till sin dator som t.ex skärm, tangentbord, mus, kamera. Vi har inte möjlighet att låna ut detta då vi inte har något lager av dessa tillbehör.

Jobbar ni hemma och har behov av utrustning så rekommenderar vi att ni lånar hem det ni har på er arbetsplats idag.

Tips på vad som kan vara bra att låna hem:

* **Dockningsstation**
* **Skärm**
* **Mus & tangentbord**
* **Webbkamera**
* **Hörlurar**

**Mobildata**
Om ditt hemmanätverk inte fungerar eller inte har tillräcklig kapacitet så erbjuder vi via Telia utökad datamängd för att surfa via mobilen under en tidsbegränsad period. Då kan du ansluta din dator till telefonen och komma åt internet den vägen. Har du behov att höja surfpotten så kontakta Telestöd på **6600** eller **telestod@slu.se**

**Uthämtning av beställningar**
Våra kundmottagningar är öppna som vanligt för uthämtning av beställda produkter. Men är du hemma sjuk så ska du självfallet inte komma in till jobbet. Det går att ange hemadressen direkt vid beställningen så det går till närmaste PostNord utlämningsställe. Vi kan även erbjuda att skicka paket redan levererande till IT-avdelningen vidare till din hemadress.
Kontakta **6600** eller **it-stod@slu.se** om du behöver hjälp med detta.

**IT support**

Vi finns på **6600** och **it-stod@slu.se** precis som vanligt för att hjälpa dig om du har funderingar eller behöver hjälp.
Bra att tänka på innan ni kontaktar IT supporten är att vi inte kan hjälpa till med privat utrustning eller tjänster som tex. ansluta till ditt hemmanätverk eller att koppla in din egen skrivare.

(English)

We are in a time now when many more of us than usual work from home. We at the IT-department wish to share the following important information as well as some useful tips.

First, the most important thing: **How to back up your files.**

The following instructions apply to computers configured and delivered by the IT-department. If your department has an IT-manager who takes care of your computer, you may already have received information pertinent to your backup routine. If not, contact your IT-manager for instructions.

When you work from within SLU's network, your information is backed up automatically without you having to do anything. However, when working from outside of SLU’s network, for example from home, backup does not work automatically. In order for you to secure your information from home as well, you need to do the following:

* **Make sure that you have VPN\* installed**

If you have an application in the Start menu called 'Cisco AnyConnect Secure Mobility Client' then VPN is installed on your computer.

If you cannot find it, there are instructions on how to install it on a variety of devices at the bottom of the page of the following link:

<https://internt.slu.se/en/support-services/administrative-support/it/support/guider-manualer/vpn-anyconnect/>

\* Virtual Private Network (VPN) is a technology for creating a secure connection between two computers. SLU uses VPN to access internal resources within SLU's network such as file storage, printing and internal computer systems.

* **Start VPN once a day**

Vary the time when you do this each the day. It is important that everyone does not this at the same time so that the IT-department's systems are not overloaded at certain times. When you start VPN a contact is established with the storage service and after about 5 minutes a backup of your information will start automatically. Don't forget to shut down the VPN program when you're done.

* **Check the status of your backup**

You should regularly check when the last backup was performed. If you work with information that is critical, you should check this very often.

To do this, simply follow these steps:

1. Click the symbol with an up arrow that you find in the menu near the clock. (See picture)
2. Right-click on the round green symbol (Sync center).
3. Select 'Open Sync Center'.
4. On the page that opens you will find a field called Status and there is a date and time for when the last backup was performed. If it is more than a day then start a backup according to the next section.
* **Manual backup**

If the automatic service has not started, you can start it yourself as follows:

1. If VPN is not already running, launch 'Cisco AnyConnect Secure Mobility Client' from the Start menu and login.
2. Click on the symbol with an up arrow that you find in the menu near the clock. (See image above)
3. Right-click on the round green icon (Sync Center).
4. Select 'Open Sync Center'
5. Right-click on the Sync Center icon again and select 'Sync All'
6. Wait until it says 'Sync completed' in the Status field.
7. Close Sync Center and shut down VPN.

For more information: <https://internt.slu.se/en/support-services/administrative-support/it/support/guider-manualer/synchronization-guide/>

* **Synchronization conflicts**

Conflicts may occur between files stored on the file server and those stored locally on your computer. It is important to resolve these, otherwise backups can be hindered.

If a synchronization conflict occurs, the Sync Center icon in the taskbar displays an exclamation mark.

For more information see:

<https://internt.slu.se/stod-service/admin-stod/it/IT-support/guider-manualer/synkronisering-av-filer/>

It includes a 3 minute video guide (in Swedish with optional English subtitles):

**Video meetings**

There are several options for video meetings at SLU. You do not need to use VPN to use these services.

We recommend the following systems as prioritized in the order below:

1. Teams
2. Skype for Business
3. Outlook video meetings
4. Zoom

More information about installation and use of these systems can be found here: <https://internt.slu.se/en/support-services/administrative-support/it/work-from-home/>

**Accessories for your computer**

We get many inquiries about the possibility of loaning computer accessories for use at home, for example screen, keyboard, mouse, web camera. We are unable to lend out accessories because we simply do not have them in stock.

If you work at home and need equipment, we recommend that you borrow what you have in your workplace at SLU.

Examples of what might be useful to lend home:

* Docking station
* Screen
* Mouse & keyboard
* Webcam
* Headset or headphones

**Mobile data**

If your home network does not work or does not have sufficient capacity, we offer via Telia an extended amount of data to surf via your cellphone for a limited period of time. You can connect your computer to the phone to access the internet. If you need to increase your surf amount, contact Telestöd at tel: **6600** or e-mail: **telestod@slu.se.**

**Pickup and delivery of IT goods**

Our customer reception is open as usual for pick-up of ordered products. But if you are sick at home, you should obviously not come to work. You can request that your home address is entered directly at the time of order. If the order has already been placed, we can forward parcels already delivered to the IT-department to your home address. Please observe that in most cases, packages sent your home address are delivered to your nearest PostNord delivery agent.

Contact tel: **6600** or e-mail: **it-stod@slu.se** if you need help with this.

**IT-support**

You can contact us at tel: **6600** or e-mail: **it-stod@slu.se** as usual to help you if you have any concerns or need assistance.

Please observe that IT-support is not permitted to help with private equipment or services such as, for example, connecting to your personal home WiFi network or connecting your privately-owned printer.