

ATERA

TJÄNSTEBESKRIVNING

SERVICE MANAGEMENT

1 Innehåll

2	Termer och förkortningar.....	3
3	Samverkan.....	4
3.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	4
3.2	Leveransansvar	7
3.3	Rapportering.....	7
3.4	Servicenivå.....	8
4	Asset Management	9
4.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	9
4.2	Leveransansvar	10
4.3	Rapportering.....	12
4.4	Servicenivå.....	12
5	Request Fulfillment	13
5.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	13
5.2	Leveransansvar	13
5.3	Rapportering.....	15
5.4	Servicenivå.....	15
6	Incident Management	16
6.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	16
6.2	Leveransansvar	16
6.3	Rapportering.....	19
6.4	Servicenivå.....	19
7	Major Incident Management	20
7.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	20
7.2	Leveransansvar	20
7.3	Rapportering.....	23
7.4	Servicenivå.....	23
8	Problem Management	24
8.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	24
8.2	Leveransansvar	24
8.3	Rapportering.....	27
8.4	Servicenivå.....	27

9	Change Management	28
9.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	28
9.2	Leveransansvar	28
9.3	Rapportering	31
9.4	Servicenivå	31
10	Release Management	32
10.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	32
10.2	Leveransansvar	32
10.3	Rapportering	34
10.4	Servicenivå	34
11	Knowledge Management	35
11.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	35
11.2	Leveransansvar	35
11.3	Rapportering	37
11.4	Servicenivå	37

2 Termer och förkortningar

Term eller förkortning	Förklaring
Avtalet	Det leveransavtal som gäller Tjänsten mellan Kunden och Leverantören
CAB	Change Advisory Board. Möte för att behandla identifierade och nödvändiga ändringar i driftsmiljön. Leds av en ändringsansvarig.
Change	Tillägg, förändring eller avlägsnande av något som kan påverka IT-tjänster. Omfattar förändringar till arkitektur, processer, verktyg, mätetal och dokumentation liksom förändringar till IT-tjänster och andra konfigurationsobjekt.
CMDB	I grunden en konfigurationsdatabas, där all driftsdokumentation lagras samt tillkommande, löpande ändringar
Incident	Händelse som upplevs som störning eller avbrott i Tjänsts tillgänglighet, säkerhet, prestanda och/eller funktionalitet.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library. En samling principer för hantering av IT-tjänster, där fokus ligger på att IT-tjänsterna ska anpassas efter de behov som uppstår i verksamheten.
Kunden	Köparen av Tjänsten
Leverantören	Atea, leverantör av Tjänsten
Patch	En uppdatering av programvara som har för avsikt att åtgärda ett fel. En Patch introducerar inte ny funktionalitet till programvaran.
Problem	Process för att finna grundorsak som behöver lösas för att eliminera framtida och upprepade incidenter relaterade till ärendet.
RFC	Request For Change. Är en begäran om en Change.
Servicenivå	Servicenivå är den tid avtalad Tjänst är fullt tillgänglig under avtalad mätperiod.
Servicetid	Servicetid är den avtalade mätperiod under vilket Leverantören garanterar servicenivån.
SOP	Standard Operating Procedure. Handhavandemanual för åtgärd av vanligt förekommande ärenden.
Standard Change	Standard Change enligt ITILs definition. Standard Change är fördefinierad, spåras ej med RFC och behandlas inte i CAB.
Tillval	Ingår inte i grundfunktionalitet. Extra kostnader tillkommer
Tjänsten	Den tjänst som beskrivs i detta dokument

3 Samverkan

3.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

För en effektiv samverkan mellan Kund och leverantör tillämpas strukturerade samverkansformer på tre nivåer; strategisk-, taktisk- och operativ nivå.



Kundteam

Inom ramen för Leverantörens åtagande skapas ett dedicerat kundteam som möter Kunden i given och strukturerad samverkansmodell där vi tillgängliggör och kanaliserar Leverantörens samlade kompetens. På så sätt kan vi utnyttja kraften i hela vårt erbjudande. I kundteamet finns rollerna Key Account Manager, Contract Manager och Service Delivery Manager.

Key Account Manager ansvarar för de övergripande relationer med Kunden och kanaliserar i huvudsak sin dialog med Kunden via det Tjänsteutvecklingsforum som nedan beskrivs. Vid dessa möten är Key Account Manager målsättning att lyssna och förstå Kundens affärsbehov och önskemål, och utifrån dessa proaktivt utveckla befintligt erbjudande men också föreslå nya eller breddande tjänsteerbjudanden.

Contract Manager ansvarar för att Leverantören uppfyller samtliga åtaganden enligt avtalet och för de aktiviteter som krävs, efter avtalstecknande, för att säkerställa att avtalet efterlevs korrekt. Contract Manager ansvarar för att ta fram anpassade governancemodeller och samarbetsformer internt och externt. Contract Manager kanaliserar sina kontakter med Kunden via Taktisk Styrgrupp.

Service Delivery Manager ansvarar för de operativa frågorna och fokuserar i huvudsak på att bevaka och upprätthålla Leverantörens åtaganden kring SLA och KPI. Dialogen med Kund sker i regelbundna leveransmöten som har olika fokus beroende på om det är rapport från den gångna månadens SLA och KPI uppfyllnad eller om det är pågående leveranser eller incidenter som avhandlas.

Kundteamet kan vid behov förstärkas med andra roller, exempelvis Projektledare, Säkerhetsansvarig eller IT-arkitekt.

Kundteam – kundfocus och korrekta leveransnivåer

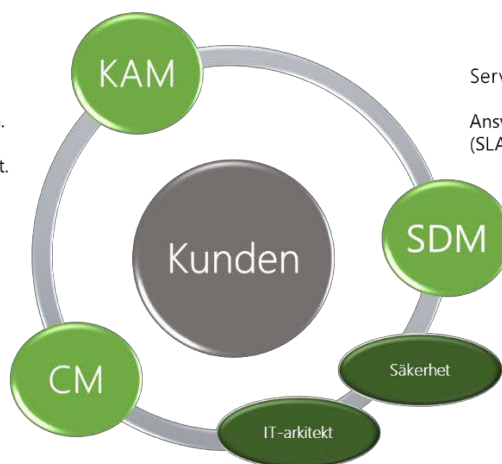
Kundägaren KAM/AM

Verkar för övergripande goda relationer och representerar hela Atea hos Kunden.

Ytterst kundansvarig – leder kundteamet.

Contract Manager (CM)

Ansvarar för avtalet ur kommersiellt perspektiv.



Service Delivery Manager (SDM)

Ansvarar för leverans enligt avtal. (SLA/KPI)

Strategisk nivå

På den strategiska nivån hanteras bl.a. strategisk prioritering, affärsutveckling och större förändringar av Avtalet. På denna nivå etableras en Strategisk Styrgrupp vilken hanterar frågor som av något skäl ej kunnat lösas i andra forum. Större gemensamma projekt använder även denna Styrgrupp som eskaleringskanal. Projektledaren har möjlighet att via Leverantörens Contract Manager, som är sammankallande för Styrgruppen, att eskalera olösta problem och utmaningar som uppkommer i projekten. Projektledaren är föredragande för Styrgruppen.

Uppgifter för Strategiskt forum:

- Ansvara för strategisk planering och prioritering
- Agera som informationskanal mellan respektive bolags företagsledning
- Utgör styrgrupp för strategiska projekt
- Säkerställa fortsatt proaktivt samarbete mellan parterna
- Ansvarigt för samverkansmodell och samverkansformer
- Säkerställa informationsspridning inom respektive organisation
- Hantera större avtalsförändringar

Taktisk nivå

På den taktiska nivån finns ansvar för utveckling och förvaltning av det ingångna Leveransavtalet. Här diskuteras såväl tjänste-, avtals- som affärsfrågor. På tjänstesidan kan det handla om utökning av avtalet till nya produktområden eller geografier, ändrade avtalsvillkor (ökad tillgänglighet, nya KPI: er) eller förändringar i ingående tjänsteportfölj.

Uppgifter för Taktiskt forum:

- Tjänstefrågor
 - Diskussioner om att förändra processer eller utrustning i avtalet
 - Expansion (eller reduktion) av avtalet till andra delar av Kundens koncern eller organisationen
 - Expansion (eller reduktion) till nya geografier inom eller utanför Sverige
 - Ändringar i avtalad systemstruktur

- Avtalsfrågor
 - Avtalsdiskussioner vid förändringar av befintligt avtal
 - Avtalsdiskussioner vid utökning eller reduktion av avtalets omfattning
 - Eventuella förändringar och/eller etableringar av tjänst
 - Eskalerade ärenden där parterna företräder olika tolkning
- Affärsfrågor
 - Fakturafrågor
 - Ändringar i specifikationer
 - Ändringar i kostnadsredovisning

Operativ nivå

Samverkan mellan Kund och Leverantören på den operativa nivån sker mellan de operativt ansvariga, Kundens beställarorganisation och Leverantörens Service Management funktion. Den dagliga operationella kontakten mellan Kund och Leverantören, exempelvis beställningar och Change Request från Kund sker direkt med Leverantörens Service Desk. Likaså i samband med incidenter är Incident Manager i Leverantörens Service Desk ansvarig för kundkontakten.

Syftet med operativ nivå är att säkra den dagliga leveransen av tjänster och avropade tjänster enligt gällande avtal. Beroende på mötesfrekvensen hanteras olika ärenden. Vid veckovisa eller varannan veckas-möten diskuteras status på pågående eller planerade leveranser och projekt samt pågående förbättringsåtgärder. Vid det månads- eller kvartalsmöten analyseras leveransen under föregående period och i sin helhet under året. Vidare diskuteras eventuella tillkommande avtalade ändringar eller utökningar samt prognoser för volymer. Efter ett avslutat och protokollfört leveransmöte är parterna överens om den utförda leveransen samt eventuella brister och vitesförelägganden.

3.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Strategiskt Forum	<ul style="list-style-type: none"> • Ansvara för strategisk planering och prioritering • Agera som informationskanal mellan respektive bolags företagsledning • Utgör styrgrupp för strategiska projekt • Säkerställa fortsatt proaktivt samarbete mellan parterna • Ansvarigt för samverkansmodell och samverkansformer • Säkerställa informationsspridning inom respektive organisation • Hantera större avtalsförändringar
Taktiskt forum	<ul style="list-style-type: none"> • Tjänstefrågor <ul style="list-style-type: none"> ○ Diskussioner om att förändra processer eller utrustning i avtalet ○ Expansion (eller reduktion) av avtalet till andra delar av Kundens koncern eller organisationen ○ Expansion (eller reduktion) till nya geografier ○ Ändringar i avtalad systemstruktur • Avtalsfrågor <ul style="list-style-type: none"> ○ Avtalsdiskussioner vid förändringar av befintligt avtal ○ Avtalsdiskussioner vid utökning eller reduktion av avtalets omfattning ○ Eventuella förändringar och/eller etableringar av tjänst ○ Eskalerade ärenden där parterna företräder olika tolkning • Affärsfrågor

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fakturafrågor ○ Ändringar i specifikationer ○ Ändringar i kostnadsredovisning
Operativt forum	Säkrar den dagliga leveransen av avropade tjänster enligt gällande avtal samt uppföljning av Servicenivåer.

3.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Tjänsten saknar Tillvalsfunktionalitet

3.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

3.2.1 Översikt

3.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

3.2.1.2 Ansvarsmatris

- R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.
- A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.
- C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.
- I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

3.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Planera och bjuda in till möten.	I	RA	C	
Aktivt delta i möten med kompetent personal som har mandat att fatta beslut i frågor som berörs.	I	RC	RA	
Mötesprotokoll.	I	RA	I	
Förbereda och presentera rapporter.	I	RA	I	
Eskalera ärenden inom den egna organisationen.	I	RC	RA	
Presentera fakturaunderlag.	I	RA	I	
Presentera prognoser för volymförändringar och nya projekt.	I	I	RA	

3.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundanpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

3.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

3.3.2 Standardrapporter

Inga standardrapporter definierade.

3.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara extrarapporter och ska hanteras enligt överenskommets förvaltningsramverk och processer.

3.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.

4 Asset Management

4.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Leverantören tillhandahåller stödsystem för Asset Management och uppdaterar samt registrerar förändringar i klient- eller utskriftstjänsternas hårdvarukomponenter. Leverantören registervårdar asset genom att löpande uppdatera förändringar i systemet.

4.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Stödsystem för Assets registrering	Leverantören tillhandahåller stödsystem för registrering av Kundens assets.
Registervård av assets	Leverantören uppdaterar asset register vid händelser på assets.

4.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Tillvalsfunktionalitet	Beskrivning
Åldersutbyte	<p>Åldersutbyte avser klienter, bildskärmar och skrivare i klientmiljön. Leverantören planerar för ett successivt utbyte av de klienter, bildskärmar och skrivare som omfattas av Leverantörens åtagande.</p> <p>Leverantören säkerställer följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klienter, nätverksskrivare och bildskärmar skall normalt bytas ut när de är cirka 3 år gamla. • Utbyte skall alltid ske innan utrustningen blir 3,5 år gammal om inte annat skriftligen överenskommes med Kunden. Sådana infrastrukturkomponenter som är äldre än 3,5 år skall vara gratis för Kunden. <p>Leverantörens åtagande inkluderar att tillse att den nya klienten har samma programvara som föregångaren samt att all data på den ersatta klienten överförs till den nya klienten. Leverantören äger inte rätt att debitera Kunden för successivt utbyte eller de arbetsuppgifter som krävs i samband med detta.</p> <p>Livscykelhantering omfattar bl. a följande aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beställning • Leverans • Installation • Avinstallation <p>Leverantören skall alltid samråda med Kunden inför utbyte av utrustning för att kunna fastställa en tidpunkt som minimerar driftsstörningar och risker för Kunden.</p>
CMDB integration	Integration mellan Leverantörens stödsystem för Asset Management och Kundens CMDB.

4.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

4.2.1 Översikt

4.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

4.2.1.2 Ansvarsmatris

- R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.
- A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.
- C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.
- I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

4.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Leverantören registervårdar asset genom att löpande uppdatera förändringar i stödsystemet	I	RA	I	
Via olika datakällor, som Leverantören har tillgång till, genomförs kontinuerliga kontroller för att försöka lokalisera och säkerställa status på asset	I	RA	C	
Leverantören gör analyser och rimlighets bedömer utifrån händelser som uppdaterat asset över tid	I	RA		

4.2.3 Tillvalsfunktionalitet

4.2.3.1 Åldersutbyte

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Bevaka vilka asset som kommer att ligga inom ramen för ett utbyte och enligt en förutbestämd periodicitet.	I	RA	CI	
Planerar och ta fram en strategi med målsättning att genomföra utbytet kostnads- och leveranseffektivt både för Kund och för Leverantören	I	RA	RC	

Arbeta med en framtagen tidsplan som säkerställer olika avstämningpunkter och milstolpar under utbytesprocessen	I	RA	I	
---	---	----	---	--

4.2.3.2 CMDB integration

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Mapping av informationsutbyte mellan Kundens CMDB och Leverantörens Asset Management register.	T	RA	R	Utförs i form av workshop med representanter från Leverantören, Kunden och Kundens leverantör av CMDB.
Analys av API för informationsutbyte mellan systemen.	T	RA	RC	
Etablera en säker kommunikationslänk mellan systemen och verifiera trafik genom brandväggar etc.	T	R	RA	
Utveckling av integrationslösning	T	RA	C	
Utföra tester av utvecklad integrationslösning.	T	RA	RC	
Etablera förvaltning av integrationslösning.	T		RA	Förvaltas tillsammans med Kunds CMDB.
Överlämning av integrationslösning till Kund.	T	RA		
Dokumentation av integrationslösning.	T	RA	I	

4.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

4.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

4.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Befintlig asset	I	Rapport över befintliga assets hos Kund. Vid etablering av Tjänsten skall omfattning av månatlig rapport fastställas.	Månadsvis

4.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskottet förvaltningsramverk och processer.

4.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.

5 Request Fulfillment

5.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Request Fulfillment är en process som hanterar en Service Request under hela dess livscykel. I

Leveransavtalet skiljs på följande typer av Service Requests:

- **Service Request - Användarsupport:** En formell begäran från en användare eller en av Kunden anvisad person i Kundens beställarorganisation, om hjälp med ett ärende av handhavande- eller informationskaraktär. Användarsupport hanteras av Service Desk.
- **Service Request - Beställning:** Är en formell beställning från en behörig användare eller en av Kunden anvisad person i Kundens beställarorganisation om exempelvis åtkomst till en befintlig IT-tjänst (resurs), ändring av lösenord eller beställning av hård- och mjukvara.
- **Service Request - Standardändring:** En i förhand, av Change Manager, godkänd ändring (Change) som inte kräver en Request For Change (RFC). För att en ändring ska bli godkänd och beslutad som standardändring ska den vara väl beskriven till både innehåll, påverkan, risk samt ha implementerade rutiner och verktyg för utförande.

Processens mål är att säkerställa att alla Service Requests handläggs kostnadseffektivt och inom tiden för avtalade Servicenivåer och i enlighet med Kundens implementation av ITIL processen.

5.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Service Request	Process för effektiv hantering av Service Requests i enlighet med ITIL v3.

5.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Tjänsten är en stödjande process till övriga tjänster. Detta innebär att ingen tillvalsfunktionalitet behövs.

5.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

5.2.1 Översikt

5.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

5.2.1.2 Ansvarsmatris

- R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.
- A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.
- C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.
- I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

5.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Registrera aktuell Service Request i aktuellt ärendehanteringssystem.	I	RI	RA	Om Service Request mottages av Leverantörens Service Desk ansvarar Leverantören för registrering av ärendet.
Granska och vid behov korrigera prioritering och klassificering av ärenden/Service Requests.	I	RA		Kunden har möjlighet att för enskilda ärenden ändra klassificering.
Bidra med riktlinjer för prioritering och klassificering av ärenden/Service Requests.	I	I	RA	
Ta emot och utföra tilldelade ärenden (Service Request) från Service Desk och andra källor under avtalad servicetid.	I	RA		
Dokumentera alla ärenden.	I	RA		
Registrera inkomna Service Request och leverera svar på Service Request som inkommer till Leverantören i enlighet med uppsatta Servicenivåer. Som levererat svar eller utförd åtgärd räknas ett svar eller en åtgärd som uppfyller frågeställarens behov.	I	RA	I	
Bemanna funktionen med personal från Leverantören som innehar hög kompetens inom Kundens Tjänst.	I	RA		
Svar på Service Request ska ges skriftligen och muntligen om Kunden önskar.	I	RA	I	

5.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

5.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

5.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Service Requests	I	Antal Service Requests	Månadsvis

5.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskommet förvaltningsramverk och processer.

5.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.

6 Incident Management

6.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Incident Management är processen som hanterar alla Incidenter. En Incident är ett oplanerat avbrott i en tjänst, en reducering av kvaliteten hos en tjänst eller annan avvikelse från kraven på tjänsterna. Fel på en utrustning som ännu inte påverkat en tjänst är också att betrakta som en Incident.

Processens mål är att så snabbt som möjligt återställa normal funktion med minimal påverkan på användare och verksamheten och därmed försäkra sig om att tillgänglighet och stöd upprätthålls enligt överenskomna Servicenivåer. Detta kan göras med tillfälliga eller slutliga lösningar. I de fall tillfälliga lösningar används ska ett Problem-ärende skapas i Problem Management processen.

Incidenter kan vara av olika prioritet. Prioriteringen görs av Service Desk enligt förutbestämda kategoriseringsregler.

Vid en Incident av hög prioritet (P1 och P2) ansvarar Leverantörens Incident Manager för att samordna och driva Incidenten så att den åtgärdas, samt för information till berörda intressenter. Incident Managern ansvarar även för att vid behov eskalera ärendet enligt avtalade Servicenivåer. Varje extern leverantör som Kunden har avtal med ska utse en egen Incident Manager som ska samarbeta med Kundens Incident manager genom hela incidentprocessen fram till lösning av incidenten.

Processens mål är att säkerställa att alla Incidenter hanteras effektivt och inom tiden för avtalade Servicenivåer och i enlighet med Kundens implementation av ITIL processen.

6.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Incident Management	Process för effektiv hantering av Incidenter i enlighet med ITIL v3.

6.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Tjänsten saknar Tillvalsfunktionalitet

6.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

6.2.1 Översikt

6.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

6.2.1.2 Ansvarsmatris

- R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.
- A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.
- C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.
- I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

6.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Utföra analys av Incident.	I	RA		
Identifiera, definiera och utföra erforderliga åtgärder för att lösa Incident.	I	RA		
Proaktivt agera på och följa upp registrerad Incident så länge den är öppen.	I	RA		
Vid behov eskalera ärenden/Incidenter enligt uppsatta Servicenivåer.	I	R	RA	
Granska och vid behov korrigera aktuell prioritering av Incident.	I	RA		Kunden har möjlighet att för enskilda ärenden ändra klassificering.
Hantera Incident effektivt då Leverantören tillfälligt överlämnat Incidenten till Kunden, t ex för komplettering av uppgifter.	I	C	RA	
Stänga avslutat ärende med återrapportering till Kunden efter godkännande från användare genom aktivt eller passivt godkännande.	I	RA	I	
Hantera Incidenter med stor påverkan på Kundens verksamhet (P1 och P2) enligt särskild överenskommen rutin.	I	RA	R	Major Incident Management
Eskalera Incidenter till Kunden ifall en Incident inte kan lösas inom stipulerad tid.	I	RA		
Följa upp att Kundens eventuella hantering av Incidenten sker effektivt, då Leverantören tillfälligt överlämnat Incidenten till Kunden, t ex för komplettering av uppgifter.	I	RI	RA	
Utföra de åtgärder som krävs för att återställa aktuell funktion till överenskommen nivå samt genomföra de	I	RA	C	

<p>ytterligare korrigerande åtgärder som krävs, t ex att återställa felaktigheter i data som Incidenten har orsakat. I de fall flera liknande Incidenter uppstår eller den underliggande orsaken till en Incident inte är omedelbart identifierad ska Leverantören registrera ett ärende till Problem Management processen.</p>				
<p>Ifall hanteringen av en Incident kräver en förändring i Tjänsten, förändring i angränsande tjänster eller uppdatering av dokumentation, för att återställa Tjänsten, ska Leverantören skapa en Request For Change (RFC) till Change processen.</p>	I	RA		
<p>Stödja Kundens interna och externa leverantörer avseende hjälp vid felanalys, vilket bland annat kan innebära deltagande i tillfälliga arbetsgrupper för att lösa Major Incidenter samt bidra till felanalys avseende angränsande system.</p>	T	RAC	R	
<p>Uppdatera relevant dokumentation för Tjänsten för att spegla samtliga av Leverantören vidtagna åtgärder.</p>	I	RA		
<p>Utföra överenskomna tester av ändringar/åtgärd som krävs för att återställa Tjänsten</p>	I	RA	C	
<p>Ge Kunden möjlighet att testa korrigeringen av Incidenten i sin acceptanstestmiljö innan produktionssättning.</p>	I	RA	I	
<p>Testa av Leverantören föreslagen lösning.</p>	I	C	RA	

Samordna ärenden som kräver åtgärd från annan part än Leverantören eller till annan part än Leverantören för vilken Kunden ansvarar.	I		RA	
Ge Leverantören tillträde till lokaler och utrymmen. Tillträdet skall vara överenskommet med Kunden gällande åtkomsttider och lokation.	I		RA	

6.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

6.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

6.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Incidenter	I	Antal Incidenter med information per Incident: Kort beskrivning Datum och tid, initiering Datum och tid, avslut	Månadsvis

6.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskommet förvaltningsramverk och processer.

6.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.

7 Major Incident Management

7.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Major Incident Management är processen som har som syfte att ta vid i Incident Management processen i samband med Incidenter som skapar stor störning i verksamheten och måste lösas snabbt

Vid en Incident av hög prioritet och som skapar stor störning i verksamheten ansvarar Leverantörens Major Incident Manager för att samordna och driva Incidenten så att den åtgärdas, samt för information till berörda intressenter. Major Incident Manager ansvarar även för att vid behov eskalera ärendet enligt avtalade Servicenivåer. Varje extern leverantör som Kunden har avtal med ska utse en egen Incident Manager som ska samarbeta med Kundens Incident manager genom hela incidentprocessen fram till lösning av incidenten.

Processens mål är att säkerställa att kritisk incident hanteras effektivt och inom tiden för avtalade Servicenivåer och i enlighet med Kundens implementation av ITIL processen.

7.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Major Incident Management	Process för effektiv hantering av Major Incidenter i enlighet med ITIL v3.

7.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Tjänsten saknar Tillvalsfunktionalitet

7.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

7.2.1 Översikt

7.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

7.2.1.2 Ansvarsmatris

- R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.
- A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförskorrekt.
- C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.
- I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

7.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Hantera Incidenter med stor påverkan på Kundens organisation (P1 och P2) enligt särskild överenskommen rutin.	I	RA	R	
Utföra analys av Incident.	I	RA		
Identifiera, definiera och utföra erforderliga åtgärder för att lösa Incident.	I	RA		
Tillhandahålla en Major Incident Manager som arbetar tillsammans med Kundens Incident Manager för hantering av Major Incidenter.	I	RA		
Tillhandahålla en Incident Manager för hantering av Major Incidenter som arbetar tillsammans med Leverantörens Major Incident Manager.	I		RA	
Utföra de åtgärder som krävs för att återställa aktuell funktion till överenskommen nivå samt genomföra de ytterligare korrigerande åtgärder som krävs, t ex att återställa felaktigheter i data som Incidenten har orsakat.	I	RA	C	
Ifall hanteringen av en Incident kräver en förändring i Tjänsten, förändring i angränsande tjänster eller uppdatering av dokumentation, för att återställa Tjänsten, ska Leverantören skapa en Request For Change (RFC) till Change processen.	I	RA		Change processen har speciella procedurer och rutiner för ändringar i kategorin Emergency/Urgent.
Stödja Kundens interna och externa leverantörer avseende hjälp vid felanalys, vilket bland annat kan innebära	T	RA		

deltagande i tillfälliga arbetsgrupper för att lösa Major Incidenter samt bidra till felanalys avseende angränsande system.				
Uppdatera relevant dokumentation för Tjänsten för att spegla samtliga av Leverantören vidtagna åtgärder.	I	RA		
Utföra överenskomna tester av ändringar/åtgärd som krävs för att återställa Tjänsten	I	RA	C	
Ge Kunden möjlighet att testa korrigeringen av Incidenten i sin acceptanstestmiljö innan produktionsättning.	I	RA	I	
Testa av Leverantören föreslagen lösning.	I	C	RA	
Samordna ärenden som kräver åtgärd från annan part än Leverantören eller till annan part än Leverantören för vilken Kunden ansvarar.	I		RA	
Ge Leverantören tillträde till lokaler och utrymmen. Tillträdet skall vara överenskommet med Kunden gällande åtkomsttider och lokation.	I		RA	

7.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

7.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

7.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Major Incidenter	I	Antal Major Incidenter med information per Major Incident: Kort beskrivning Datum och tid, initiering Datum och tid, avslut	Månadsvis

7.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskottet förvaltningsramverk och processer.

7.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.

8 Problem Management

8.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Problem Management-processen ska reducera antalet Incidenter som uppstår i Tjänsterna genom att proaktivt analysera driftdata och Incidenter för att identifiera grundorsaken och eliminera denna alternativt minimera dess påverkan. Analysen av Incidenter görs dels på Incidenter som åtgärdats med en tillfällig lösning och dels på Incidenter som återkommer frekvent eller har hög påverkan på verksamheten.

Problem Management ansvarar för alla Problem från loggning till att de kan stängas, antingen genom att grundorsak är identifierad och åtgärdad, alternativt att grundorsak är identifierad men kräver en förändring. I detta fall skrivs ett underlag för RFC och tas omhand i Change Management processen.

Processens mål är att säkerställa att problemärenden effektivt och inom tiden för avtalade Servicenivåer och i enlighet med Kundens implementation av ITIL processen.

8.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Problem Management	Process för effektiv hantering av Problem i enlighet med ITIL v3.

8.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Tjänsten saknar Tillvalsfunktionalitet

8.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

8.2.1 Översikt

8.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

8.2.1.2 Ansvarsmatris

- R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.
- A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.
- C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.
- I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

8.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Skapa, alternativt ta emot, registrera och kvittera Problem och aktivt hantera dessa.	I	RA	I	
Äga, proaktivt agera på och följa upp hos	I	RA		

Leverantören registrerat Problem-ärende så länge det är öppet.				
Prioritera Problem och planera Problemets lösning i releaser eller lämpliga produktionssättningar.	I	RA	C	
Löpande rapportera framstegen till Kunden.	I	RA	I	
Stänga hos Leverantören avslutat Problem med återrapportering till Kunden.	I	RA		
Identifiera grundorsak till fel eller avvikelser.	I	RA	C	
Ersätta en tillfällig lösning på en Incident med en permanent lösning som uppfyller fastställda krav.	I	RA	C	
I de fall samordning mellan flera leverantörer krävs för en gemensam problemanalys inom Tjänsten ska Leverantören ansvara för att koordinera samtliga leverantörer igenom processen.	I	RA		
För Problem som behöver korrigeringar av annan part för vilken Kunden ansvarar ska Kunden bistå Leverantören i kommunikationen med den andra parten och vid behov eskalera ärendet med hjälp av kontraktet med tredje part.	I	R	RA	
I förekommande fall ska Leverantören initiera, driva och säkerställa genomförandet av en gemensam problemanalys tillsammans med Kundens och dess leverantörer.	I	RA	C	
Ifall hanteringen av ett Problem kräver en förändring i infrastruktur eller applikationer eller	I	RA		

uppdatering av driftdokumentation, för att återställa Tjänsten, ska Leverantören skapa en Request For Change (RFC) till Change Management-processen.				
Prioritera framtagna förbättringsförslag.	I	RA	RC	
Säkerställa och godkänna framtaget förbättringsförslag.	I	RA	RC	
Granskning och beslutande om av Leverantören föreslagen Request For Change (RFC) till Change Management-processen, samt vid förändringar testa korrigeringen av Problemet i sin acceptanstestmiljö innan produktionssättning om Kunden önskar.	I		RA	
Skapa/uppdatera all berörd dokumentation och kunskapsdatabaser baserat på resultatet av arbetet inom Problem Management.	I	RA		
Genomförd problemutredning och vidtagna åtgärder ska alltid dokumenteras i Problem eller i en rapport till Kunden.	I	RA	I	
Aktivt bidra till en kontinuerlig tjänsteförbättring genom rekommendationer om översyn av arbetssätt, rutiner och metoder som identifierats som risker samt rekommendationer gällande brister i system och plattformar identifierade vid analysarbete.	I	RA		
För tydlighet så ska Leverantören vid eventuella förändringar som resulterar från ett Problem utföra överenskomna tester och	I	RA	RC	

Kunden ges möjlighet att testa korrigeringen av Problemet i sin acceptanstestmiljö innan produktionssättning om Kunden önskar.				
--	--	--	--	--

8.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundanpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

8.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

8.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Problem	I	Antal Problem med information per Problem: Kort beskrivning Datum och tid, initiering Datum och tid, avslut	Månadsvis

8.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskommet förvaltningsramverk och processer.

8.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.

9 Change Management

9.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Change Management processen säkerställer att metoder och procedurer nyttjas för att uppnå en kontrollerad, effektiv och skyndsam hantering av alla ändringar (Change) med syfte att minimera Incidenter i samband med förändringen.

En ändring är definierad som ett tillägg, förändring eller avveckling av en godkänd, planerad eller underhållen tjänst eller infrastrukturkomponent t ex: hårdvara, mjukvara, nätverk, applikation, system och dokumentation.

Processen omfattar förändring av samtliga tjänster och infrakomponenter inom aktuell produktions-, test och acceptanstestmiljö inklusive förfrågningar och Beställningar från utsedda Behöriga Beställare.

Change management har speciella procedurer och rutiner för ändringar i kategorin Emergency/Urgent. Ett exempel kan vara en förändring som måste produktions sättas i syfte att lösa en Major Incident.

Leverantören ska följa gällande metoder och ramverk som finns inom Kunden samt säkerställa att förändringar hanteras följdriktigt och effektivt.

Leverantören ska delta i Kundens risk- och konsekvensbedömning avseende förändringen.

Processens mål är att säkerställa att ändringsbegäran hanteras effektivt och inom tiden för avtalade Servicenivåer och i enlighet med Kundens implementation av ITIL processen.

9.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Change Management	Process för effektiv hantering av Change i enlighet med ITIL v3.

9.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Tjänsten saknar Tillvalsfunktionalitet

9.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

9.2.1 Översikt

9.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

9.2.1.2 Ansvarsmatris

- R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.
- A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.
- C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.
- I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

9.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Informera Leverantören vilka legala krav och/eller verksamhetskrav som Leverantören ska förhålla sig till.	I	I	RA	
Kundens sammankallar och driver Kundens CAB-forum.	I		RA	
Delta, enligt överenskommelse, i Kundens Change Management forum (CAB).	I	R	RA	
Delta i särskild hantering för akuta förändringar i enlighet med överenskomna rutiner. Exempelvis delta i s.k. Emergency CAB (eCAB) vilka kan komma att sammankallas efter behov och med kort varsel.	I	R	RA	
Svara på förändringsbegäranden (RFC), inklusive tidsestimat och lösningsförslag (offert när detta är aktuellt), oavsett ursprung och skäl till förändring.	I	RA		
Implementera förändringen enligt de krav som fastställts. Implementering av förändringar som härrör från fel inom Tjänsten ingår i det fasta priset.	I	RA		
Säkerställa att script-inställningar eller motsvarande håller en hög standard samt att god versionshantering sker. Genomföra en risk- och konsekvensanalys av förändringen tillsammans med Kunden och Kundens leverantörer inför beslut av genomförande av förändringen.	I	RA		

Säkerställa bibehållen eller ökad informationssäkerhet i samband med förändringar	I	RA		
Anmäla större förändringar med påverkan på övergripande arkitektur och teknik till Kunden.	I	RA		
Specificera och tydliggöra krav för de förändringar som ska vidtas.	I		RA	
Prioritera, besluta om och godkänna föreslagna förändringar.	I		RA	
Identifiera beroenden av förändringen.	I	RA	C	
Medverka vid beslut som tar hänsyn till verksamhetsmässiga och tekniska krav samt genomförbarheten med avseende på risker och möjlighet att backa ur gjorda ändringar.	I	RA		
Leverera förändringen enligt överenskommen tidplan.	I	RA	I	
Säkerställa rätt kompetens på personal i syfte att minimera omarbetning av lösning/kod eller motsvarande och minimering av oplanerade avbrott.	I	RA		

9.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

9.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

9.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Change	I	Antal Change	Månadsvis

9.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskommet förvaltningsramverk och processer.

9.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.

10 Release Management

10.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Release Management är processen för hantering av kontrollerat införande av ändringar i produktionsmiljöerna.

Det övergripande målet med processen är att planera, implementera och överlämna till drift. Release har en nära relation till Change Management och arbetar utifrån de förutsättningar som satts upp inom ramen för Change Management.

Leverantörens arbete inom Release Management omfattar planering, schemaläggning och kontroll av flyttning av utgåvor (Releaser) till test- och produktionsmiljöer. Det huvudsakliga målet med Release Management är att säkerställa att produktionsmiljön är skyddad och att det är rätt komponenter som produktionssätts.

Release Management definierar, implementerar och underhåller repetitiva processer för att produktionssätta godkända funktionella förändringar i produktionsmiljön, så att Releaser är planerade, prioriterade, testade och produktionssatta i enlighet med Kundens krav.

Processens mål är att säkerställa att ändringar hanteras effektivt och inom tiden för avtalade Servicenivåer och i enlighet med Kundens implementation av ITIL processen.

10.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Release Management	Process för effektiv hantering av Release i enlighet med ITIL v3.

10.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Tjänsten saknar Tillvalsfunktionalitet

10.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

10.2.1 Översikt

10.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

10.2.1.2 Ansvarsmatris

- R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.
- A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.
- C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.
- I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

10.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Planera releaser på övergripande nivå och besluta om releaseinnehåll.	I	C	RA	
Minimera antalet ändringar till Releaseplan initierade av Kunden.	I		RA	
Releaseplanering och samordning ska ske i enlighet med av Leverantören fastlagd övergripande plan och instruktioner.	I	RA		
Hantera önskemål om ändringar till Releaseplan initierade av Leverantören.	I	RA	C	
Godkänna eller avslå önskemål om ändringar till Releaseplan initierade av Leverantören.	I	I	RA	
Löpande uppdatera testplaner, testinstruktioner, checklistor och testsript. Leverera förändringar till produktionssättning, utföra dessa för Tjänsten, samt assistera vid produktionssättning av förändringar som relaterar till Tjänsten.	I	RA	C	
Acceptanstest av release innan produktionssättning	I	RC	RA	
Assistera Kunden/Kundens leverantörer i samband med produktionssättningar som berör Tjänsten.	T	RA		

10.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

10.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

10.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Release	I	Antal Release	Månadsvis

10.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskommet förvaltningsramverk och processer.

10.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.

11 Knowledge Management

11.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Inom ramen för Knowledge Management säkerställs att den kompetens som krävs för att leverera tjänsterna finns tillgängliga inom Leverantörens organisation och att beroendet av nyckelpersoner inom leveransen inte ska påverka Kundens verksamhet eller leverans och utvecklingstakten för Tjänsten.

Leverantören skall även kontinuerligt och aktivt verka för att ett ärende skall kunna lösas så tidigt och nära användaren som möjligt. För samtliga ärenden av upprepad karaktär och som bedöms kunna hanteras tidigare i supportkedjan skall Leverantören ombesörja framtagande av s.k. Standard Operating Procedure (SOP) som överlämnas till Service Desk, oavsett om Leverantören eller annan leverantör levererar Service Desk. Leverantören äger ej rätt att debitera extra för arbetet med att ta fram SOP.

11.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Knowledge Management	Process för effektiv hantering av Knowledge i enlighet med ITIL v3.

11.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Tjänsten saknar Tillvalsfunktionalitet

11.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

11.2.1 Översikt

11.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

11.2.1.2 Ansvarsmatrix

- R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.
- A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.
- C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.
- I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

11.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Arbeta strukturerat med kompetenssäkring och kompetensbreddning utifrån fastställda mål och planer.	I	RA		
Motverka nyckelpersonberoende hos Leverantören för	I	RA		

leveransen av Tjänsten. Kritisk kunskap ska alltid finnas hos flera personer hos Leverantören.				
Bygga upp och underhålla en kunskapsdatabas avseende Kundens specifika lösningar.	I	RA	I	
Utbilda egen personal på löpande basis i den omfattning som krävs för att kunna upprätthålla Tjänsten.	I	RA		
Vid genomförd utveckling uppdatera Leverantörens leveransorganisation avseende förändringar.	I	RA		
Leverantören ska i alla lägen tillhandhålla personal som har kunskap om Tjänsten, relaterad verksamhet och i leveransen ingående tjänster.	I	RA		
Upprätthålla och sprida kompetens om Kundens verksamhet och Tjänsten hos anställda som deltar i leveransen till Kunden.	I	RA	C	
Framtagande av Standard Operating Procedures (SOP) för hantering av enklare ärenden av upprepande karaktär i Service Desk.	I	RA	C	

11.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

11.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

11.3.2 Standardrapporter

Inga standardrapporter definierade.

11.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskomet förvaltningsramverk och processer.

11.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.