

ATEA

TJÄNSTEBESKRIVNING

APPLIKATIONSDRIFT

1 Innehåll

2	Termer och förkortningar.....	2
3	Drift av Kundunika Verksamhetsapplikationer.....	3
3.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	3
3.2	Leveransansvar	4
3.3	Rapportering.....	7
3.4	Servicenivå.....	7

2 Termer och förkortningar

Term eller förkortning	Förklaring
Applikationen	Den verksamhetsapplikation som avses i detta dokument.
Applikationsförvaltare	Den person eller organisation som över tid ansvarar för förvaltningen av en eller flera applikationer.
Applikationsleverantör	Den leverantör som har levererat applikationen till Kunden.
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.
Etableringsprojekt	Projekt som bedrivs för att etablera Tjänsten enligt Avtalet.
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.
Tillval	Ingår inte i grundfunktionalitet. Extra kostnader tillkommer
Tjänsten	Den tjänst som beskrivs i detta dokument

3 Drift av Kundunika Verksamhetsapplikationer

3.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Drift av Kundunika Verksamhetsapplikationer säkerställer tillgängligheten till applikationen. I Tjänsten ingår att Leverantören hanterar övervakning, incidenthantering, problemhantering och ändringshantering av Kundens Verksamhetsapplikation. Leveransen sker i samverkan med underliggande tjänster, processer och verktyg för att ge en homogen totalleverans.

Funktionellt innehåll i Applikationen hanteras av en Applikationsleverantör. Tjänsten samverkar med Applikationsleverantören för att minimera störningar i Applikationen. I Tjänsten ingår att Leverantören etablerar ett samarbetsramverk mellan Leverantören och Applikationsleverantören. Detta samarbetsramverk reglerar samarbetet, ansvarsområden och säkerhet. I Tjänsten ingår att Leverantören tillsammans med Kunden skapar en ansvarsmatrix som beskriver parternas arbetsfördelning, hantering av ändringar och daglig drift.

Övervakning av Applikationen görs på en grundläggande nivå enligt instruktion från Kund och/eller Applikationsleverantör. Leverantören larmsätter under Etableringsprojektet de kritiska processer, kritiska filöverföringar och annat som ska övervakas i applikationen utifrån instruktion från Applikationsleverantör och Kund. Tjänsten utför av Applikationsleverantören fördefinierade åtgärder i syfte att säkerställa tillgängligheten. I de fall de förutdefinierade åtgärderna inte ger önskad effekt skickas ärendet vidare till utsedd Applikationsförvaltare. Vidare hantering av ärende regleras i det, ovan nämnda, samarbetsavtal mellan Leverantören och Applikationsleverantör.

Alla åtgärder för att upprätthålla tjänsten utförs av Leverantörens egen säkerhetscertifierade personal. Dessa åtgärder innefattar, men begränsas ej till åtgärdande av fel, säkerhetskopiering, återläsning, åtgärder vid större driftstörningar samt insatser vid begäran från polis, domstol eller säkerhetstjänst. Inga data lämnar följaktligen Sverige.

3.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Övervakning Applikation	Övervakning av Applikation enligt specifikation från Applikationsleverantör och anpassningar efter Kundens krav.
Prestandamätning	Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusive att meddela skaparen av ärendet om uppdateringar av ärendets status och framsteg.
Change Requests	Implementation av Change Request rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Incidenthantering	Lösning av incidenter enligt förutdefinierade åtgärd eller om fördefinierad åtgärd inte ger önskad effekt skickas ärendet vidare till utsedd Applikationsförvaltare.
Problemidentifiering	Rapportering till Applikationsförvaltare vid återkommande incidenter.
Batchåterstart	Återstart av larmsatta Batchkörningar.
Integration	Övervakning av integration mellan olika system och/eller applikationer via övervakning och larmsättning.

3.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Tillvalsfunktionalitet	Beskrivning
Produktionsättning	Utförande av produktionsättning av uppdateringar, uppgraderingar och patchar.
Automatiserade driftaktiviteter	Återkommande planerade driftaktiviteter för att säkerställa Applikationens funktion och tillgänglighet genom automatiserat underhåll.
Manuella driftaktiviteter	Återkommande planerade driftaktiviteter för att säkerställa Applikationens funktion och tillgänglighet genom manuell underhåll.
Kontohantering	Användar- och behörighetshantering.
Utökad Batchkörning	Återstart av Batchkörning och aktiv felhantering ifall felet kvarstår.
Applikationsspecifika rutiner	Hantering av applikationsspecifika rutiner.

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
Specificera larmsättning	I	CI	RA	För Applikation och integration
Konfigurera larmsättning, upp till 5 st per Applikation.	I	RA	C	För Applikation och integration
Konfigurera ytterligare larmsättning.	T	RA	C	För Applikation och integration
Justera larmsättning	I	RA	CI	Gäller enbart konfigurerad larmsättning
Operativ larmhantering	I	RA		
Specificera prestandakrav	I	CI	RA	För Applikation och integration
Konfigurera prestandamätning	T	RA	C	För Applikation och integration
Justera prestandamätning	I	RA	CI	Gäller enbart konfigurerad prestandamätning

Rapportera prestanda	I	RA	I	
Kapacitetsplanering	I	C	RA	
Incidenthantering initiering och eskalering	I	RA	I	För Applikation och integration
Tillhandahålla incidentlösningsrutiner	I	C	RA	För Applikation och integration
Incidenthantering enligt rutinbeskrivning	F	R	RA	För Applikation och integration
Batchåterstart initiering och eskalering	I	RA	I	
Tillhandahålla batchåterstartsrutiner	I	C	RA	
Batchåterstart enligt rutinbeskrivning	I	R	RA	

3.2.3 Tillvalsfunktionalitet

3.2.3.1 Produktionssättning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Planering, schemaläggning och kontroll av Patchar	I	C	RA	Standardpatchar och säkerhetspatchar.
Applicering av Patchar	F	RA	I	Standardpatchar och säkerhetspatchar.
Verifieringskriterier av Patchar	I	C	RA	Standardpatchar och säkerhetspatchar.
Verifiering av Patchar	F	RA	CI	Standardpatchar och säkerhetspatchar.
Planering, schemaläggning och kontroll av uppdatering	I	C	RA	Större uppdateringar och förändringar.
Applicering av uppdatering	T	RA	RCI	Större uppdateringar och förändringar.
Verifieringskriterier av uppdatering	I	C	RA	Större uppdateringar och förändringar.
Verifiering av uppdatering	T	RA	CI	Större uppdateringar och förändringar.

3.2.3.2 Automatiserade driftaktiviteter

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla driftaktivitetsrutiner och behovsbild	I	C	RA	För Applikation och integration
Automatisering av driftaktiviteter	T	RA	RCI	För Applikation och integration
Planering och schemaläggning av automatiserade driftaktivitetsrutiner	I	RA	C	För Applikation och integration
Kontroll, verifiering och övervakning av	I	RA	I	För Applikation och integration

automatiserade driftaktiviteter				
Incidenthantering på automatiseringen	I	RA	RC	För Applikation och integration
Problemhantering av automatiseringen	I	RA	RC	För Applikation och integration

3.2.3.3 Manuella driftaktiviteter

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla driftaktivitetsrutiner och behovsbild	I	C	RA	För Applikation och integration
Utförande av manuella driftaktiviteter enligt rutinbeskrivning	I	RA	I	För Applikation och integration
Planering, schemaläggning och koordinering av manuella driftaktivitetsrutiner	I	RA	C	För Applikation och integration

3.2.3.4 Kontohantering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla kontohanteringsrutiner	I	C	RA	
Tillhandahålla nödvändiga behörigheter i kontohanteringsverktyg	I	I	RA	
Kontohantering enligt rutiner	I	RA	I	Tillägg, borttag, förändringar i konton

3.2.3.5 Utökad Batchkörning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Batchomstart initiering och eskalering	I	RA	I	
Tillhandahålla batchomstarts- och felavhjälpningsrutiner	I	C	RA	
Batchomstart enligt rutinbeskrivning	I	RA	I	
Incidenthantering enligt rutin vid kvarstående fel	I	RA	RI	
Extra tillgänglighet vid kritiska batchkörningar	T	RA	I	Beställs som tillägg vid varje tillfälle.

3.2.3.6 Applikationsspecifika rutiner

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla applikationsspecifika rutiner	I	C	RA	
Tillhandahålla nödvändiga behörigheter för att kunna utföra applikationsspecifika rutiner	I	I	RA	
Utförande av applikationsspecifika rutiner	I	RA	I	

3.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade 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

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Servicenivåuppfyllnad	I	Uppfyllnad enligt modell.	Månadsvis
Ärenden	I	Antal ärenden med information per ärende: Kort beskrivning Datum och tid, initiering Datum och tid, avslut	Månadsvis.
Prestandarapport	I	Rapport av överenskommen prestandamätning.	Månadsvis

3.3.3 Extrarapporter

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

3.4 Servicenivå

Servicenivå är den garanti som Leverantören lämnar för prestationer kopplade till tjänstens funktionalitet. För tjänstens grundfunktionalitet lämnas följande maximala prestationstider. Längre svarstider för prestationerna nedan kan avtalas separat.

3.4.1 Grundfunktionalitet

Prestation	Mätvärde
Respons- och filtreringstid larm	15 min
Eskalationstid konstaterade incidenter	5 min
Lösningstid incidentrutin	Avtalas specifikt för respektive Kund

3.4.2 Definitioner

Prestation	Definition
Respons- och filtreringstid larm	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att ett larm påtalas till det att larmet är filtrerat enligt överenskommen larmsättningsnivå.
Eskalationstid konstaterade incidenter	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att en incident har konstaterats tills det att den är eskalerad enligt överenskomna processer.
Lösningstid incidentrutin	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att en incident är tilldelad för lösning tills det att incidenten är löst med överenskommen incidenthanteringsrutin.

3.4.3 Prioritering

Prioritering av en Incident ska göras baserat på en kombinerad bedömning av den påverkan en Incident har och den skyndsamhet som erfordras för avhjälpande av Incidenten. Dessa två värden ska kombineras enligt matriser nedan vilket resulterar i en skala för Prioritet (P1-P4).

Prioritet

Kategori	Beskrivning
1	Har allvarlig ekonomisk påverkan/risk och/eller berör en väsentlig del av, eller alla användare. Problemet har mycket stor påverkan på Verksamheten och användarnas möjlighet att använda de Funktioner som är nödvändiga för att utföra deras arbete.
2	Allvarligt Fel som har stor ekonomisk påverkan/risk och/eller berör en mindre del av användarna eller ett område. Problemet har mycket stor påverkan för vissa användares möjlighet att använda de Funktioner som är nödvändiga för att utföra deras arbete.
3	Begränsad ekonomisk påverkan/risk och/eller berör enskilda användares arbetsplats. Funktioner som behövs för att utföra användarens primära arbetsuppgifter kan inte användas. Dock är konsekvensen inte verksamhetskritisk.
4	Låg eller obefintlig ekonomisk påverkan/risk och berör enskilda användares arbetsplats. Tillstånd som medför icke önskvärda situationer då servicesituationen inte är optimal, tillfällig lösning finns.

3.4.3.1 Påverkan

I tabellen nedan redovisas definitionerna av hög, medel och låg påverkan.

Påverkan

Kategori	Beskrivning
Kritisk	Flera användare påverkade Flera applikationer är otillgängliga med stor påverkan i verksamheten Större delen av kundens användare är påverkade
Hög	Stor påverkan i enskild användare En applikation är otillgänglig med påverkan i verksamheten Fler än ett fåtal av kundens användare påverkade
Medel	En användare påverkas Ett fåtal användare påverkas Applikation med ingen eller begränsad tillgänglighet
Låg	Enskild användare påverkad Applikation med begränsad funktionalitet Övriga ärenden

3.4.3.2 Skyndsamhet

I tabellen nedan redovisas definitionerna av hög, medel och låg skyndsamhet.

Skyndsamhet

Kategori	Beskrivning
Kritisk	Ett omedelbart behov Påverkan kommer att eskalera snabbt Ingen workaround finns tillgänglig Ingen eller reducerad tillgänglighet alt. säkerhetsintrång
Hög	Ett behov inom timmar Påverkan kommer att eskalera långsamt Ingen workaround finns tillgänglig Kraftigt reducerad funktionalitet
Medel	Ett behov inom dagar Påverkan kommer kanske att eskalera En workaround finns tillgänglig Reducerad funktionalitet
Låg	Ett behov inom en/två veckor En workaround finns tillgänglig

3.4.3.3 Prioriteringsmatris

I tabellen nedan redovisas prioritering som baseras på påverkan och skyndsamhet och som resulterar i en Prioritet (P1-P4).

Prioriteringsmatris

		Påverkan			
		Kritisk	Hög	Medel	Låg
Skyndsamhet	Kritisk	P1	P1	P2	P3
	Hög	P1	P2	P3	P3
	Medel	P2	P3	P3	P4
	Låg	P3	P3	P4	P4