

ATEA

# TJÄNSTEBESKRIVNING

APPLIKATION SOM TJÄN ST

## 1 Innehåll

---

2	Termer och förkortningar.....	3
3	Microsoft Office 365 Exchange Online.....	4
3.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet.....	4
3.2	Leveransansvar.....	5
3.3	Rapportering.....	6
3.4	Servicenivå.....	7
4	Drift och hantering av kundunik Exchange.....	10
4.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet.....	10
4.2	Leveransansvar.....	11
4.3	Rapportering.....	14
4.4	Servicenivå.....	15
5	Microsoft Office 365 Skype för företag.....	18
5.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet.....	18
5.2	Leveransansvar.....	19
5.3	Rapportering.....	20
5.4	Servicenivå.....	20
6	Drift och hantering av kundunik Skype for Business.....	24
6.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet.....	24
6.2	Leveransansvar.....	25
6.3	Rapportering.....	28
6.4	Servicenivå.....	28
7	Microsoft Office 365 SharePoint Online.....	31
7.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet.....	31
7.2	Leveransansvar.....	32
7.3	Rapportering.....	33
7.4	Servicenivå.....	33
8	Microsoft Office 365 OneDrive för företag.....	37
8.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet.....	37
8.2	Leveransansvar.....	37
8.3	Rapportering.....	39
8.4	Servicenivå.....	39

9	Microsoft Office 365 Office Professional Plus .....	42
9.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet .....	42
9.2	Leveransansvar .....	42
9.3	Rapportering.....	43
9.4	Servicenivå.....	44
10	Microsoft Office 365 Office Web Apps .....	47
10.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet .....	47
10.2	Leveransansvar .....	47
10.3	Rapportering.....	49
10.4	Servicenivå.....	49
11	Cloud Solution Provider .....	52
11.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet .....	52
11.2	Leveransansvar .....	54
11.3	Rapportering.....	54
11.4	Servicenivå.....	55
12	Identitetssynkronisering .....	56
12.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet .....	56
12.2	Leveransansvar .....	57
12.3	Rapportering.....	60
12.4	Servicenivå.....	60
13	Migreringsstöd.....	63
13.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet .....	63
13.2	Leveransansvar .....	63
13.3	Rapportering.....	64
13.4	Servicenivå.....	65

## 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.
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
LAN	Local Area Network. Begränsat nätverk inom Kundens organisation.
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.
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.
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol. Kommunikationsprotokoll för att leverera elektronisk post.
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
Tjänstekomponent	Del av Tjänst som beskrivs i respektive Tjänstebeskrivning och som ingår för att Tjänst ska anses utgöra en helhet.
Tjänsten	Den tjänst som beskrivs i detta dokument

## 3 Microsoft Office 365 Exchange Online

### 3.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Nedan anges ett urval av den funktionalitet som erbjuds inom Microsoft Office 365. Tjänsten produceras i sin helhet av tredjepartsleverantör Microsoft och avser Microsoft Office 365 Exchange Online.

#### E-post

Kundens Office 365-konto omfattar e-post. För att skydda kundens sekretess och säkerhet lagras e-post på Microsofts servrar. Kunden kan läsa e-post antingen i datorns Outlook eller i Outlook Web App. Kunden kan växla sömlöst mellan skrivbordsprogrammet och webbprogrammet.

#### Kontakter

Kunden kan skapa kontakter för att lagra information om personer som den kommunicerar med, inklusive deras e-postadress, gatuadress och telefonnummer. Kontakter kan importeras till Outlook från andra program eller från exporterade Outlook-kontakter

#### Kalender

Kalendern används för att spara möten och anordna möten med kollegor. När kunden anordnar ett möte kan också delade kalendrar användas för att se det egna schemat och hitta tidpunkter då kollegor också är tillgängliga, för att sedan skicka en mötesbegäran till kollegorna.

#### Abonnemang

Tjänsten är tillgänglig som en del i följande abonnemang. För fullständig information om funktioner i resp. abonnemang se Microsofts hemsida.

#### Ingår

Microsoft Office 365 Enterprise, E1	Ja, 50 GB postlåda.
Microsoft Office 365 Enterprise, E3	Ja, 50 GB postlåda + lokalt arkiv.
Microsoft Office 365 Enterprise, E5	Ja, 50 GB postlåda + lokalt arkiv.

#### 3.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
E-post och Kalender	Online tjänst för E-post, kalender och kontakter
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt 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.

#### 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
Change Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process.	I	RA	CI	
Request Fulfillment av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Request Fulfillment process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.

inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.				
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Microsoft Office 365 Exchange Online.	I	RA		

### 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

Inga standardrapporter utgår för tjänsten.

#### 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

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
<b>Kritisk</b>	Flera användare påverkade Flera applikationer är otillgängliga med stor påverkan i verksamheten Större delen av kundens användare är påverkade
<b>Hög</b>	Stor påverkan i enskild användare En applikation är otillgänglig med påverkan i verksamheten Fler än ett fåtal av kundens användare påverkade
<b>Medel</b>	En användare påverkas Ett fåtal användare påverkas Applikation med ingen eller begränsad tillgänglighet
<b>Låg</b>	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
<b>Kritisk</b>	Ett omedelbart behov Påverkan kommer att eskalera snabbt Ingen workaround finns tillgänglig Ingen eller reducerad tillgänglighet alt. säkerhetsintrång
<b>Hög</b>	Ett behov inom timmar Påverkan kommer att eskalera långsamt Ingen workaround finns tillgänglig Kraftigt reducerad funktionalitet
<b>Medel</b>	Ett behov inom dagar Påverkan kommer kanske att eskalera En workaround finns tillgänglig Reducerad funktionalitet
<b>Låg</b>	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

## 4 Drift och hantering av kundunik Exchange

### 4.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Tjänsten Exchange säkerställer tillgänglighet och funktion av Microsoft Exchange funktioner. Tjänsten supporterar Exchange version 2013 och version 2010. Drift av Exchange 2007 kan även levereras som kundunik åtagande. Tjänsten kan levereras på servrar där antingen Kunden eller Leverantören ansvarar för drift.

Med tjänsten levereras Exchange funktionerna – E-post, Kalender, Kontakter och bokningsbara resursbrevlådor samt Exchange egna inbyggda SPAM-skydd. Stöd för webbaccess ingår i grundfunktionaliteten, Kund väljer om denna funktion skall aktiveras eller ej.

Tjänsten upprätthåller Microsoft Exchange server applikation genom drift och underhålls aktiviteter. För att upprätthålla tillgänglighet, funktion och säkerhet så genomförs patchning av Exchange server applikation. Vanligtvis görs detta vid förutbestämda service tillfällen, men krävs en akut patchning så har Leverantören rätt till extra service tillfällen.

Exchange serverapplikation övervakas från Leverantörens centrala drift. Övervakning, managering, uppdatering och patchning sker inom aktuell Exchange version.

Exchange tillhandahåller funktioner som e-post – intern och extern e-post kommunikation, personliga och delade kalendrar, lagring av kontakter, resursbrevlådor och access via webb, Outlook klient och mobilsynkronisering. Dessa funktioner säkerställs i Tjänsten att de upprätthålls över tiden.

Med meddelande spårning ges en inbyggd historik för en effektiv sökning av epost meddelanden. För säkra epost data kan redundanta databaser spridas över flera Exchange servrar.

För skydd mot spam och skadlig kod från externt inkommande e-post blockeras mail utan avsändare och verifiering av innehåll. Vitlistning av domäner och användare kan också göras.

#### 4.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
E-post	E-postlåda via webbaccess eller full klient.
Kalender	Personlig kalender samt delade kalendrar
Kontakter	Åtkomst till personlig kontaktlista, samt global adresslista
Resursbrevlådor	Åtkomst till bokningsbara resurser samt delade brevlådor.
Inbyggt SPAM-skydd	Exchange eget inbyggda SPAM skydd.
Meddelandespårning	Inbyggd historik för meddelandespårning.
Redundanta databaser	Kopior spridda över flera Exchange servrar för att säkra data.
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
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 på Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

## 4.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Serverkapacitet	Leverantören tillhandahåller serverkapacitet i egna datahallar och tar därmed fullt funktionalitetsansvar för samtliga komponenter som nyttjas av Tjänsten.
Dubblerad Serverkapacitet i geografiskt skilda datahallar	För att utöka tillgängligheten till e-post miljön kan Leverantören sätta upp Exchange miljön med redundans och placering i två geografiskt skilda datahallar.  Tillvalsfunktionaliteten förutsätter att Serverkapacitet levereras.
Externt SPAM och Virus skydd	Kunden kan själv välja extern leverantör för leverans av externt skydd mot spam och skadlig kod.
Kryptering av epost	Säker epost med kryptering och certifikat autentisering mot partners och internt
Mobilaccess	Mobilaccess för smartphones och mobila enheter med stöd för Active Sync.
Hybrid molnlösning	Hybrid molnlösning ger Kunden att nyttja både en kundunik installation av Exchange tillsammans med Microsoft Office 365 Exchange Online och skapar en sömlös integration mellan den egna Exchangemiljön och Exchange Online i Microsoft Office 365.  Hybrid molnlösning kan nyttjas permanent då Kunden har behov som endast kan uppfyllas genom att bibehålla en kundunik installation parallellt med molntjänster men även som ett sätt att under en tidsbegränsad period migrera användare och brevlådor till molntjänster.

## 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 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.

### 4.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Incident- och Major Incident Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Incident	I	RA	CI	

Management process och Major Incident Management process.				
Problem Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Problem Management process.	I	RA	CI	
Change- och Release Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process och Release Management process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Exchange bastjänster	I	RA		
Kundens DNS och MX-pekare pekare om till Tjänsten	I	C	RA	

Behörighetshantering via Active Directory	I	RA	C	
Köer på och mellan olika Exchange servrar	I	RA		
SMTP kopplingen och köer mot SMTP gateway	I	RA		
Förändring i Spam/virus filter	T	RA	C	
Tillägg ny maildomän	T	RA	C	
Ändring av globala inställningar och policys	T	RA	C	
Säkerhetsuppdateringar, Exchange	I	RA	I	
Servicepack, Exchange	T	RA	C	
Uppgradering, Exchange	T	RA	C	
Kundspecifika anpassningar i samband med förändringar.	T	RA	C	

## 4.2.3 Tillvalsfunktionalitet

### 4.2.3.1 Serverkapacitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Central serverinfrastruktur som behövs för Tjänsten.	I	RA		Inklusive Microsoft SPLA för Windows Server och SQL Server i förekommande fall.
Capacity Management av central serverinfrastruktur för Tjänsten.	I	RA	I	

### 4.2.3.2 Dubblerad Serverkapacitet i geografiskt skilda datahallar

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Katastrofsäkring i form av central serverinfrastruktur konfigureras över geografiskt åtskilda datahallar.	I	RA		

### 4.2.3.3 Externt SPAM och Virus skydd

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
SPAM och Virus skydd via extern, av Kunden vald, leverantör.	I	RA	C	
Kundens DNS och MX-pekare pekare om till Tjänsten	I	C	RA	

## 4.2.3.4 Kryptering av epost

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Kryptering och certifikat autentisering av intern e-post.	I	RA		
Kryptering och certifikat autentisering av extern e-post.	I	RA		

## 4.2.3.5 Mobilaccess

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Mobilaccess för smartphones och mobila enheter med stöd för Active Sync.	I	RA		

## 4.2.3.6 Hybrid molnlösning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Exchangeserver med hybrid konfiguration upprättas i Kundens Exchangemiljö.	I	RA		
Identitetssynkronisering av Kundens AD mot Office 365.	I	C	RA	Kan tillhandahållas av Leverantören inom ramen för annan tjänst.

## 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
Servicenivåuppfyllnad	I	Uppfyllnad enligt modell.	Månadsvis
Ärenden	I	Antal ärenden	Månadsvis.

### 4.3.3 Extrarapporter

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

## 4.4 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.

### 4.4.1 Grundfunktionalitet

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

### 4.4.2 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.

### 4.4.3 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.



## 4.4.3.1 Påverkan

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

**Påverkan**

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

## 4.4.3.2 Skyndsamhet

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

**Skyndsamhet**

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

### 4.4.3.3 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

## 5 Microsoft Office 365 Skype för företag

### 5.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Nedan anges ett urval av den funktionalitet som erbjuds inom Microsoft Office 365. Tjänsten produceras i sin helhet av tredjepartsleverantör Microsoft och avser Microsoft Office 365 Skype for Business.

Onlinemöten tillhandahåller ljud, video och webbkonferenser på Internet, möjlighet att schemalägga ett möte i förväg eller starta ett när som helst. Upp till 250 deltagare kan ansluta till ett möte, med hjälp av smartphone, surfplatta, dator, vanlig telefon och mötesrumsenheter.

Kunden kan enkelt ansluta med en tryckning eller ett klick från kalendern, en mötespåminnelse eller Skype för företag-klienten.

Video kan etableras som naturlig del av det vardagliga arbetet och samarbetet, med en upplösning på 1080p och upp till sex personer som visas live samtidigt.

Tjänsten möjliggör också ett effektivt samarbete, även när deltagarna befinner sig långt ifrån varandra, med integrerad samtidig redigering i realtid, skrivbordsdelning, programdelning och PowerPoint-presentationer.

Snabbmeddelanden i Skype för företag är ett effektivt sätt att kommunicera med sina kontakter, i realtid och på ett ögonblick. Det är mindre formellt än e-post och snabbare än ett telefonsamtal, så snabbmeddelanden är ett svårslaget sätt att kommunicera vad gäller snabbhet och enkelhet.

#### Abonnemang

Tjänsten är tillgänglig som en del i följande abonnemang. För fullständig information om funktioner i resp. abonnemang se Microsofts hemsida.

Ingår	
Microsoft Office 365 Enterprise, E1	Ja, HD-videokonferenser, snabbmeddelanden, röstsamtal och videosamtal.
Microsoft Office 365 Enterprise, E3	Ja, HD-videokonferenser, snabbmeddelanden, röstsamtal och videosamtal.
Microsoft Office 365 Enterprise, E5	Ja, HD-videokonferenser, snabbmeddelanden, röstsamtal, videosamtal och anslutning mot telefonitjänster.

#### 5.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Onlinemöte och snabbmeddelanden	Online tjänst för röst och videomöten samt snabbmeddelanden
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.

#### 5.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Tjänsten saknar Tillvalsfunktionalitet.

## 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
Change Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process.	I	RA	CI	
Request Fulfillment av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Request Fulfillment process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.

inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.				
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Microsoft Office 365 Skype for Business Online.	I	RA		

## 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

Inga standardrapporter utgår för tjänsten.

### 5.3.3 Extrarapporter

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

## 5.4 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.

### 5.4.1 Grundfunktionalitet

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

### 5.4.2 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.

### 5.4.3 Prioritering

Prioritering av en Incident ska göras baserat på en kombinerad bedömning av den påverkan en Incident har och den skyndsamtighet 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
<b>1</b>	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.
<b>2</b>	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.
<b>3</b>	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.
<b>4</b>	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.

## 5.4.3.1 Påverkan

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

**Påverkan**

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

## 5.4.3.2 Skyndsamhet

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

**Skyndsamhet**

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

### 5.4.3.3 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



## 6 Drift och hantering av kundunik Skype for Business

### 6.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Drift och hantering av Skype for Business (även kallad Lync) är en tjänst som omfattar applikationsdrift av Skype for Business applikationsserver med basfunktioner. Tjänsten supporterar Skype for Business version 2013 och 2010. Tjänsten kan levereras på servrar som driftas av antingen Kunden eller Leverantören. Leverantören tar ett helhetsansvar för drift, underhåll och övervakning av Skype for Business miljön.

All kommunikation mellan Tjänsten och Kunden är per standard krypterad för att säkerställa att inte obehöriga kan komma åt känslig information. Rättigheter hanteras via katalogtjänsten Active Directory, (AD), som Skype for Business miljö måste vara ansluten till.

Tjänsten upprätthåller Microsoft Skype for Business serverapplikation genom drift och underhålls aktiviteter. För att upprätthålla tillgänglighet, funktion och säkerhet så genomförs patchning av Skype for Business serverapplikation, uppdatering sker inom aktuell Skype for Business version. Vanligtvis görs detta vid förutbestämda service tillfällen, men krävs en akut patchning så har Leverantören rätt till extra service tillfällen. Övervakning och hantering av Skype for Business serverapplikation sker från Leverantören central drift.

Tjänsten ger Kunden tillgång till en verksamhetslösning som inkluderar funktioner: Chat, Närvarostatus, Videokonferens, Ljud- och Video-samtal, Dokumentdelning, Federering. Dessa funktioner säkerställs i Tjänsten att de upprätthålls över tiden.

#### 6.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Skype for Business serverapplikation	Drift av Skype for Business serverapplikation - Funktionalitet för intern och extern kommunikation.
Chat	Snabbmeddelande, (Chat) ger en möjlighet att kommunicera med kontakter, i realtid och på ett ögonblick.
Närvarostatus	Tillgänglighetsinformation.
Videokonferens	Konferens med audio/video, flerpartsmöte.
Ljud- och Videosamtal	Audio/Video samtal, 2-parts samtal.
Dokumentdelning	Delning av dokument samt skärmdelning, white board, specifika program under möten.
Federering	Koppling till externa parter/publika Skype for Business användare, Skype användare.
Kryptering	Säker kommunikation med kryptering och certifikat autentisering mellan Tjänsten och Kunden samt extern partner med Skype for Business.
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt 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 på Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

## 6.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Serverkapacitet	Leverantören tillhandahåller serverkapacitet i egna datahallar och tar därmed fullt funktionalitetsansvar för samtliga komponenter som nyttjas av Tjänsten.
Dubblerad Serverkapacitet i geografiskt skilda datahallar	För att utöka tillgängligheten till e-post miljön kan Leverantören sätta upp Exchange miljön med redundans och placering i två geografiskt skilda datahallar.  Tillvalsfunktionaliteten förutsätter att Serverkapacitet levereras.
Skype for Business Mobile Access	Access för Smartphones och mobila enheter att köra Skype for Business.
Publika certifikat	Certifikat från tredje parts utfärdare för publik access för Skype for Business.
SIP-trunk	Anslutning till PSTN/publika telefontätet.

## 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
Incident- och Major Incident Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Incident Management process och Major Incident Management process.	I	RA	CI	
Problem Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Problem Management process.	I	RA	CI	
Change- och Release Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens	I	RA	CI	

Change Management process och Release Management process.				
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Skype for Business serverapplikation	I	RA		
Behörighetshantering via Active Directory	I	RA	C	
Trendanalys	I	RA	I	
Tillägg/Förändring/Borttagning av Skype for Business policy.	I	RA	C	
Säkerhetsuppdateringar, Skype for Business	I	RA	I	
Servicepack, Skype for Business	I	RA	C	
Kumulativa funktionsuppdateringar, Skype for Business	I	RA	C	
Uppgradering, Skype for Business	T	RA	C	
Kundspecifika anpassningar i samband med förändringar.	T	RA	C	

## 6.2.3 Tillvalsfunktionalitet

### 6.2.3.1 Serverkapacitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Central serverinfrastruktur som behövs för Tjänsten.	I	RA		Inklusive Microsoft SPLA för Windows Server och SQL Server i förekommande fall.
Capacity Management av central serverinfrastruktur för Tjänsten.	I	RA	I	

### 6.2.3.2 Dubblerad Serverkapacitet i geografiskt skilda datahallar

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Katastrofsäkring i form av central serverinfrastruktur konfigureras över geografiskt åtskilda datahallar.	I	RA		

### 6.2.3.3 Skype for Business Mobile Access

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Skype for Business Mobile Access	I	RA		

### 6.2.3.4 Publika certifikat

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Installation av certifikat från extern leverantör.	I	RA	C	Certifikat tillhandahålls av Kunden.
Bevakning av certifikat från extern leverantör.	I	RA	I	
Förnyelse av certifikat från extern leverantör.	I	RA	C	Certifikat tillhandahålls av Kunden.

### 6.2.3.5 SIP-trunk

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Anslutning till PSTN/publika telefontätet.	I	RA		
Telefoniutrustning	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
Servicenivåuppfyllnad	I	Uppfyllnad enligt modell.	Månadsvis
Ärenden	I	Antal ärenden	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

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.

### 6.4.1 Grundfunktionalitet

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

### 6.4.2 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.

### 6.4.3 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
<b>1</b>	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.
<b>2</b>	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.
<b>3</b>	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.
<b>4</b>	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.

#### 6.4.3.1 Påverkan

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

#### Påverkan

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

## 6.4.3.2 Skyndsamhet

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

### Skyndsamhet

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

## 6.4.3.3 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

## 7 Microsoft Office 365 SharePoint Online

### 7.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Nedan anges ett urval av den funktionalitet som erbjuds inom Microsoft Office 365. Tjänsten produceras i sin helhet av tredjepartsleverantör Microsoft.

Arbeta tillsammans med projekt i arbetsgrupper eller samla information på ett ställe för utifrån intressegrupper med hjälp av gruppwebbplatser, där relaterade dokument, anteckningar, uppgifter och konversationer kan organiseras. Upp till 300 underwebbplatser. Med Office 365 får kunden en gruppwebbplats där man kan samarbeta med dokument och dela information. Gruppwebbplatsen underhålls med hjälp av Microsoft SharePoint Online, där kundens team lagrar dokument på en enda plats. Att lagra dokument på SharePoint Online hjälper till att upprätthålla säkerheten, erbjuder versionskontroll och gör att kunden kan redigera och visa dokumenten i Office-program på datorn eller Office Web Apps. Microsoft SharePoint Online är särskilt lämpat för skapande av intranät. Förutom att samarbeta på dokument kan kunden även dela bilder, listor, wikisidor, bloggar med mera.

#### Abonnemang

Tjänsten är tillgänglig som en del i följande abonnemang. För fullständig information om funktioner i resp. abonnemang se Microsofts hemsida.

Ingår	
Microsoft Office 365 Enterprise, E1	Ja, 10 GB ursprungligt lagringsutrymme plus 500 MB lagring per användare.
Microsoft Office 365 Enterprise, E3	Ja, 10 GB ursprungligt lagringsutrymme plus 500 MB lagring per användare.
Microsoft Office 365 Enterprise, E5	Ja, 10 GB ursprungligt lagringsutrymme plus 500 MB lagring per användare.

#### 7.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Gruppwebbplatser	Onlinetjänst för gruppwebbplatser, arbetsytor och dokumenthantering
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt 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.

#### 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 utförs korrekt.

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
Change Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process.	I	RA	CI	
Request Fulfillment av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Request Fulfillment process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.

inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.				
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Microsoft Office 365 SharePoint Online.	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

Inga standardrapporter utgår för tjänsten.

### 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

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.

### 7.4.1 Grundfunktionalitet

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

## 7.4.2 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.

## 7.4.3 Prioritering

Prioritering av en Incident ska göras baserat på en kombinerad bedömning av den påverkan en Incident har och den skyndsamtet 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.

## 7.4.3.1 Påverkan

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

**Påverkan**

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

## 7.4.3.2 Skyndsamhet

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

**Skyndsamhet**

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

### 7.4.3.3 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

## 8 Microsoft Office 365 OneDrive för företag

### 8.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Nedan anges ett urval av den funktionalitet som erbjuds inom Microsoft Office 365. Tjänsten produceras i sin helhet av tredjepartsleverantör Microsoft.

OneDrive för företag ger användarna 1 TB personligt lagringsutrymme som synkroniseras med deras PC-/Mac-dator för offlineåtkomst. Dela enkelt dokument med andra via Office eller SharePoint. Kunden kan dela filer inom och utom företaget och har alltid kontroll över åtkomsten. Oavsett om det är inom eller utom den egna organisationen är det kunden som bestämmer vem som kan visa eller redigera varje fil. Kunden kan också skapa, redigera och granska tillsammans med andra och därmed tid i processen.

Nu behöver kunden inte mejla runt dokument och tveka om vilken som är den senaste versionen. Kunden lägger enkelt till, svarar på och spårar kommentarer och statusuppdateringar i samma version av dokumentet.

#### Abonnemang

Tjänsten är tillgänglig som en del i följande abonnemang. För fullständig information om funktioner i resp. abonnemang se Microsofts hemsida.

#### Ingår

Microsoft Office 365 Enterprise, E1	Ja, 1 TB fillagring och delning.
Microsoft Office 365 Enterprise, E3	Ja, 1 TB fillagring och delning.
Microsoft Office 365 Enterprise, E5	Ja, 1 TB fillagring och delning.

#### 8.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Fillagring och fildelning	Onlinetjänst för fillagring och fildelning
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.

#### 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
Change Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process.	I	RA	CI	
Request Fulfillment av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Request Fulfillment process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Microsoft Office 365 OneDrive for Business.	I	RA		

### 8.3 Rapportering

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

Inga standardrapporter utgår för tjänsten.

#### 8.3.3 Extrarapporter

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

### 8.4 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.

#### 8.4.1 Grundfunktionalitet

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

#### 8.4.2 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.



### 8.4.3 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
<b>1</b>	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.
<b>2</b>	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.
<b>3</b>	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.
<b>4</b>	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.

#### 8.4.3.1 Påverkan

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

#### Påverkan

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

## 8.4.3.2 Skyndsamhet

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

### Skyndsamhet

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

## 8.4.3.3 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

## 9 Microsoft Office 365 Office Professional Plus

### 9.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Nedan anges ett urval av den funktionalitet som erbjuds inom Microsoft Office 365. Tjänsten produceras i sin helhet av tredjepartsleverantör Microsoft.

Tjänsten omfattar Microsoft Office Professional Plus för PC/Mac med appar för surfplattor och telefoner

- Komplet, installerad Office på PC/Mac
- Office-appar på surfplattor och telefoner
- Självservice-BI i Excel

#### Abonnemang

Tjänsten är tillgänglig som en del i följande abonnemang. För fullständig information om funktioner i resp. abonnemang se Microsofts hemsida.

	Ingår
Microsoft Office 365 Enterprise, E1	Nej
Microsoft Office 365 Enterprise, E3	Ja
Microsoft Office 365 Enterprise, E5	Ja

#### 9.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Kontorsprogramvara	Lokalt installerad kontorsprogramvara
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt 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.

#### 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
Change Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process.	I	RA	CI	
Request Fulfillment av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Request Fulfillment process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Microsoft Office 365 ProPlus.	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

Inga standardrapporter utgår för tjänsten.

### 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

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.

### 9.4.1 Grundfunktionalitet

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

### 9.4.2 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.

## 9.4.3 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
<b>1</b>	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.
<b>2</b>	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.
<b>3</b>	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.
<b>4</b>	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.

### 9.4.3.1 Påverkan

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

### Påverkan

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

## 9.4.3.2 Skyndsamhet

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

### Skyndsamhet

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

## 9.4.3.3 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

## 10 Microsoft Office 365 Office Web Apps

### 10.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Nedan anges ett urval av den funktionalitet som erbjuds inom Microsoft Office 365. Tjänsten produceras i sin helhet av tredjepartsleverantör Microsoft.

Tjänsten omfattar online version av Microsoft Office

- Word Online
- Excel Online
- PowerPoint Online
- OneNote Online

#### Abonnemang

Tjänsten är tillgänglig som en del i följande abonnemang. För fullständig information om funktioner i resp. abonnemang se Microsofts hemsida.

	Ingår
Microsoft Office 365 Enterprise, E1	Ja
Microsoft Office 365 Enterprise, E3	Ja
Microsoft Office 365 Enterprise, E5	Ja

#### 10.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Kontorsprogramvara Online	Onlinetjänst för kontorsprogramvara med onlinetjänster för E-post, gruppwebbplatser, videokonferenser och lagring
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.

#### 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
Change Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process.	I	RA	CI	
Request Fulfillment av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Request Fulfillment process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Microsoft Office 365 Online version av Office.	I	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

Inga standardrapporter utgår för tjänsten.

### 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

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.

### 10.4.1 Grundfunktionalitet

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

### 10.4.2 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.

### 10.4.3 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
<b>1</b>	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.
<b>2</b>	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.
<b>3</b>	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.
<b>4</b>	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.

#### 10.4.3.1 Påverkan

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

#### Påverkan

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

## 10.4.3.2 Skyndsamhet

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

### Skyndsamhet

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

## 10.4.3.3 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

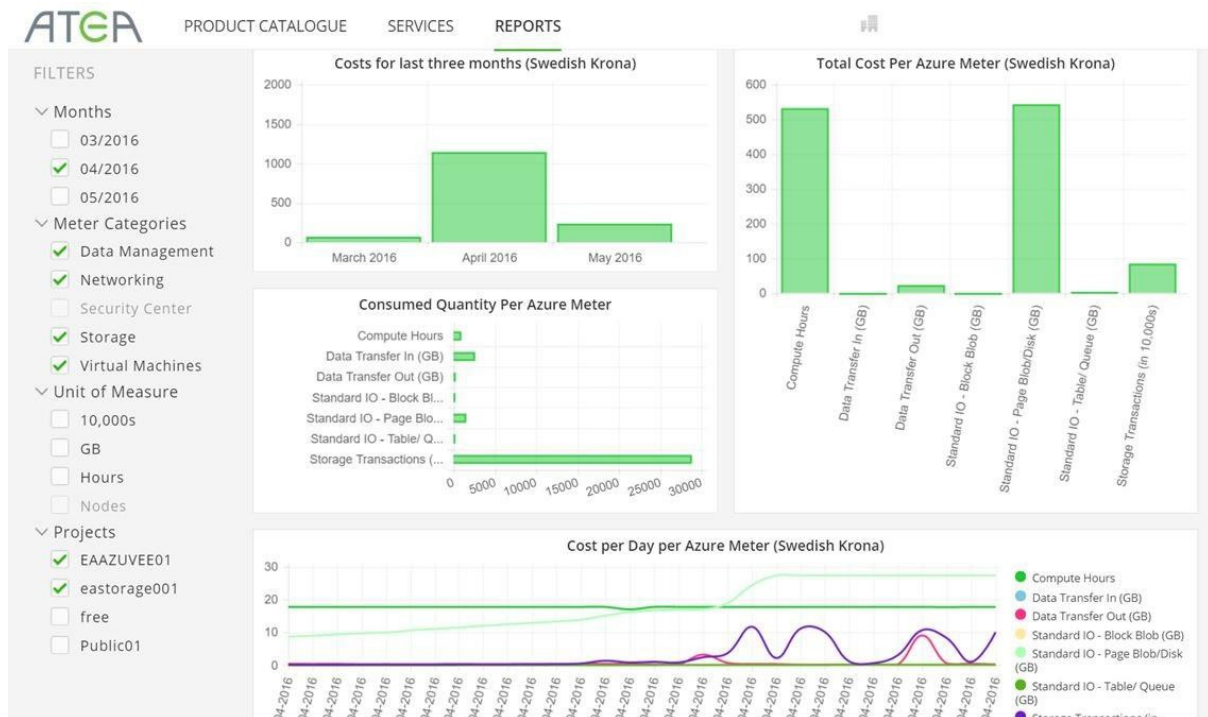
## 11 Cloud Solution Provider

### 11.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

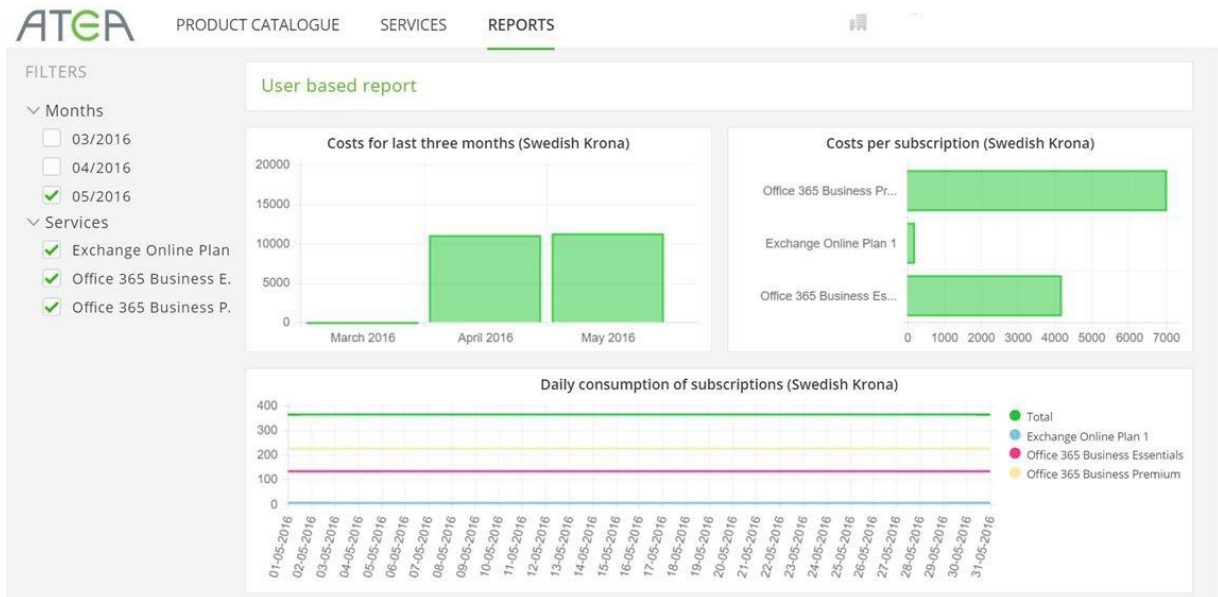
Leverantören är Microsoft Cloud Solution Provider vilket gör att vi på Microsofts molntjänster kan erbjuda ett mervärde för Kunden i form av:

- Månadsvis konsumtionsbaserad fakturering av nyttjade molntjänster
- Ingen bindningstid gör det enkelt för Kunden att kompensera för tillfälliga belastningstoppar, tillfälligt personalbehov och projekt m.fl.
- Leverantörens Rethink Portal erbjuder provisionering av resurser i molnet:
  - Lägg till och ta bort användare och funktioner i Office 365
  - Azure resurser tillgängliga i Azure Portal.
- Svensktalande support dygnet runt
  - SPOC för Office 365
  - Svensktalande support dygnet runt kan hanteras inom ramen för Leverantörens Service Desk tjänster.
  - Användarsupport på Microsofts molntjänster
  - Felanmälan och Service Requests
  - Grundläggande felsökning
  - Eskalering
  - Fakturafrågor
  - Knowledge base

#### Konsumtionsrapport i Leverantörens Rethink portal



## Användarrapport i Leverantörens Rethink portal



## Provisionering i Leverantörens Rethink portal

ACTIVE	SUBSCRIPTION / DOMAIN	LEFT	ASSIGNED LICENSES	PURCHASED LICENSES	ADDONS	COST OF UNIT, SEK	COST OF ADDONS, SEK	MONTHLY COST, SEK
Office 365								
<input checked="" type="checkbox"/>	Exchange Online Plan 1	1 month(s)	0	5	+Add	31.49	0.00	157.44
<input checked="" type="checkbox"/>	Office 365 Business Essentials	0 month(s)	0	105	+Add	39.40	0.00	4,137.00
<input checked="" type="checkbox"/>	Office 365 Business Premium	0 month(s)	0	71	+Add	98.40	0.00	6,986.40

Cloud Solution Provider är ett partnerprogram från Microsoft som Leverantören deltar i och som gör det möjligt att nyttja en mer flexibel licensmodell för alla Microsofts molntjänster, oavsett om dessa är en del av området Applikation som tjänst eller för fristående licenser/tjänster inom andra områden. Priser för licenser/tjänster som anskaffas via CSP följer samma prislister som traditionella licensmodeller. Det finns inga lägsta volymkrav på antalet licenser/tjänster inom området Applikation som tjänst för att Kunden ska ges möjlighet att nyttja denna licensmodell.

### 11.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Konsumtionsbaserad fakturering	Konsumtionsbaserad fakturering av Microsofts molntjänster.
Support	SPOC för Microsofts molntjänster

### 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 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.

### 11.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Felanmälan av Microsofts molntjänster via Leverantörens Service Desk.	I	RA		
Månadsvis konsumtionsbaserad fakturering av nyttjade molntjänster.	I	RA	I	

## 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

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Microsoft Office 365	I	Antal prenumerationer Kostnad för prenumerationer per månad	Löpande i portal
Microsoft Azure	I	Konsumtionskostnad per månad	Löpande i portal

### 11.3.3 Extrarapporter

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

## 11.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.



## 12 Identitetssynkronisering

### 12.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Tjänsten innebär att Leverantören tillhandahåller och förvaltar den tekniska plattformen Active Directory Federation Services (ADFS).

Leverantören nyttjar de olika möjligheter som ADFS ger för att skapa en molntjänstintegration mot Kundens användarresursdomän. ADFS ger en säker flexibel möjlighet att utnyttja Microsofts molnbaserade tjänster som stödjer ADFS. Lösningen är skalbar och flexibel. Konfigurationen av systemet, i den utsträckning det är praktiskt möjligt, underlättar framtida ändringar i Kundens organisation, infrastruktur eller kapacitetsbehov.

Leverantören utför samtliga administrativa aktiviteter som behövs för att tillhandahålla en fullt fungerande ADFS tjänst.

#### 12.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Prestandamätning	Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt 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 på Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

#### 12.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Tillvalsfunktionalitet	Beskrivning
Serverkapacitet	Leverantören tillhandahåller serverkapacitet i egna datahallar och tar därmed fullt funktionalitetsansvar för samtliga komponenter som nyttjas av Tjänsten.
Active Directory	Leverantören tillhandahåller och förvaltar katalogtjänsten Microsoft Active Directory (AD), inklusive den tekniska plattform som AD behöver. Leverantören nyttjar de olika delegeringsmöjligheterna som AD ger för att skapa en användarvänlig, lättadministrerad och säker katalogtjänst. Designen bygger på RBAC (Role Based Access Control), detta skapar förutsättning att delegera ansvar för respektive funktion (t.ex. Service Desk och Serverdrift). Lösningen är skalbar och flexibel. Konfigurationen av systemet ska, i den utsträckning det är praktiskt möjligt, underlätta framtida ändringar i Kundens organisation, infrastruktur eller kapacitetsbehov.

	<p>Leverantören utför de administrativa aktiviteter som behövs för att tillhandahålla en fullt fungerande AD tjänst, inklusive hantering av de roller som krävs för respektive funktion.</p> <p>Drift och hantering av Active Directory går även att avropa som fristående tjänst.</p>
--	--

## 12.2 Leveransansvar

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

### 12.2.1 Översikt

#### 12.2.1.1 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).

#### 12.2.1.2 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.

### 12.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Incident- och Major Incident Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Incident Management process och Major Incident Management process.	I	RA	CI	
Problem Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Problem Management process.	I	RA	CI	
Change- och Release Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process och Release Management process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	

Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Övervakning av Active Directory federation Services	I	RA		
Drift och underhåll av Active Directory federation Services	I	RA		Ingående komponenter <ul style="list-style-type: none"> <li>• Federation servers</li> <li>• Proxy servers</li> <li>• DirSync</li> </ul>
Etablera en länk till Microsofts molntjänster (Office 365 och Azure)	I	RA		

## 12.2.3 Tillvalsfunktionalitet

### 12.2.3.1 Serverkapacitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Central serverinfrastruktur som behövs för Tjänsten.	I	RA		Inklusive Microsoft SPLA för Windows Server och SQL Server i förekommande fall.
Capacity Management av central serverinfrastruktur för Tjänsten.	I	RA	I	

## 12.2.3.2 Active Directory

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Administration av användare och grupper i Active Directory.	I	RA	C	
Behörighetsadministration.	I	RA		
Utökning av AD schema: Standard utökning inom Leverantörens åtagande.	I	RA		
Utökning av AD schema: Kundunik utökning efter etablering av Tjänsten.	T	RA	C	
Hantering av Group Policy Objects.	I	RA	C	
Hantering av Active Directory relaterade tjänster, såsom synkronisering mellan AD-serverar.	I	RA		
Etablera trust till externa domäner utanför Kunden.	T	RA	C	
Active Directory DNS på Domain Controllers för nyttjande i Kundens LAN.	I	RA		
DHCP server role på Domain Controllers för nyttjande i Kundens LAN.	I	RA	C	DHCP IP-adress scope definieras av Kund.
Read Only Domain Controllers utanför Kunds centrala datahallar.	I	RA	C	
Serverinfrastruktur för Read Only Domain Controllers	I	CI	RA	
Hantering av Active Directory Child Domains	T	RA	C	

## 12.3 Rapportering

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

### 12.3.1 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).

### 12.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Servicenivåuppfyllnad	I	Uppfyllnad enligt modell.	Månadsvis
Ärenden	I	Antal ärenden.	Månadsvis

### 12.3.3 Extrarapporter

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

## 12.4 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.

### 12.4.1 Grundfunktionalitet

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

### 12.4.2 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.

### 12.4.3 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
<b>1</b>	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.
<b>2</b>	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.
<b>3</b>	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.
<b>4</b>	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.

#### 12.4.3.1 Påverkan

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

#### Påverkan

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

## 12.4.3.2 Skyndsamhet

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

### Skyndsamhet

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

## 12.4.3.3 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

## 13 Migreringsstöd

### 13.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

När en organisation ska migrera befintliga funktioner till en outsourcingleverantör eller molnet är det viktigt att först genomlysas den påverkan detta kan få. Varje situation är unik men byggs upp av komponenter som har likheter med tidigare migreringar och utifrån den erfarenheten analyserar våra konsulter Kundens system. Saker vi tittar på är:

- Antal postlådor, för användare, funktioner etc
- Tillämpning av public folders
- Datavolymer E-postdata
- Spamhantering
- Tillämpning av TLS
- Tillämpning av SMTP-relay
- Klassificering av data
- Dokumenthantering
- Backup
- Restoreprocesser
- Krav på nätverk, privat LAN eller internet.
- Identitetshantering och Single Sign-on
- Active Directory
- PKI – CA
- Federationer
- Servicenivåer
- Säkerhetskopiering
- Applikationsstöd
- Utvecklarstöd
- Risker och mitigeringsplaner

#### 13.1.1 Grundfunktionalitet

Funktionalitet	Beskrivning
Analys	Leverantören genomför en förstudie och lämnar en rapport som kan användas som beslutsunderlag för att avgöra om ett system kan/ska flyttas till outsourcing eller moln.
Metodik	Leverantören har beprövade modeller för hur system ska flyttas och genomför detta i projektform.
Migreringsprojekt	Leverantören genomför migreringsprojekt för att flytta ett eller flera av Kundens system till outsourcingleverantör eller molntjänst.  Fast prislista kan tillämpas om Leverantören och Kund kommit överens om debitering enligt Avtal eller separat offert.

#### 13.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Tjänsten saknar Tillvalsfunktionalitet.

### 13.2 Leveransansvar

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



## 13.2.1 Översikt

### 13.2.1.1 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).

### 13.2.1.2 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.

## 13.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Analys av påverkan på system som avses flyttas till outsourcingleverantör eller molntjänst.	F/T	RA	RCI	
Rapport för beslutsunderlag.	F/T	RA	I	
Framtagande av projektplan för flytt av system till outsourcingleverantör eller molntjänst.	F/T	RA	I	
Ansvarsbeskrivning för säkerhetsaspekt i molnleverans.	F/T	RA	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Säkerhetsnivåer</li> <li>• Personuppgifter</li> <li>• Upprättande av personuppgiftsbiträdeavtal</li> </ul>
Projektledning för flytt av system till outsourcingleverantör eller molntjänst.	F/T	RA	C	
Projektresurser för flytt av system till outsourcingleverantör eller molntjänst.	F/T	RA	C	

## 13.3 Rapportering

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

### 13.3.1 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).

### 13.3.2 Standardrapporter

Inga standardrapporter definierade.

### 13.3.3 Extrarapporter

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

### 13.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.