

ATEA

# TJÄNSTEBESKRIVNING

KLIENTTJÄNSTER

## 1 Innehåll

---

2	Termer och förkortningar.....	2
3	Klientplattform.....	3
3.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet.....	3
3.2	Leveransansvar.....	5
3.3	Rapportering.....	11
3.4	Servicenivå.....	11
4	Klienthantering EMS.....	15
4.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet.....	15
4.2	Leveransansvar.....	16
4.3	Rapportering.....	19
4.4	Servicenivå.....	19
5	Klienthantering Enterprise.....	23
5.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet.....	23
5.2	Leveransansvar.....	28
5.3	Rapportering.....	39
5.4	Servicenivå.....	39
6	Drift och hantering av Active Directory.....	42
6.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet.....	42
6.2	Leveransansvar.....	43
6.3	Rapportering.....	45
6.4	Servicenivå.....	45

## 2 Termer och förkortningar

Term eller förkortning	Förklaring
Avtalet	Det leveransavtal som gäller Tjänsten mellan Kunden och Leverantören
BYOD	Bring Your Own Device. Regelverk för att tillåta anställda ta med och använda personlig utrustning som arbetsredskap.
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.
DNS	Domain Name System. System för att förenkla adressering av datorer på IP-nätverk.
GPO	Group Policy Object. Funktion i Active Directory för central styrning av klienter.
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.
Problem	Process för att finna grundorsak som behöver lösas för att eliminera framtida och upprepade incidenter relaterade till ärendet.
RFC	Request For Change. Är en begäran om en Change.
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager. System för central installation av programvaror på klienter.
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
WLAN	Wireless Local Area Network. Trådlöst LAN.

## 3 Klientplattform

### 3.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Syftet är att tillhandahålla ett aktuellt Basutbud avseende klienter, bildskärmar och annan kringutrustning som följer den tekniska utvecklingen och är anpassat för Kundens verksamhet och storlek.

Klientplattformen omfattar följande delar:

- Dator
  - Windows PC – Stationär, bärbar, ruggad, POS och pekplatta
  - Bildskärm
  - Kringutrustning (dockningsstation, tangentbord, mus)
- Smart telefon
  - iOS
  - Android
  - Windows Phone
- Surfplatta
  - iOS
  - Android
  - Windows
- Virtuellt klient
- Konferensrumsutrustning
  - Projektor
  - Videoskärm
  - Konferenstelefon
  - Presentationslösningar
  - Digitala skyltar

Klienter och bildskärmar beställs som fördefinierad paket (klient, bildskärm och tillbehör) anpassade för Kundens verksamhet. Klientplattformen täcker alla de typer av enheter som Kundens användare nyttjar som arbetsredskap, d.v.s. inte bara datorer utan även smarta telefoner, surfplattor och konferensrumsutrustning.

Utbudet följer tillverkarnas roadmap för respektive modells livslängd (normalt 12-18 månader) och uppdateras så att det vid var tid innehåller de på marknaden aktuella modellerna. Stationära och bärbara datorer som erbjuds i tjänsten ska inte vara äldre än 36 månader, bildskärmar och tunna klienter 60 månader och pekdatorer 24 månader. Klienterna följer prestandamässigt utvecklingen inom programvaruområdet.

#### 3.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Basutbud	<p>Ett standardiserat Basutbud som kan anpassas för Kundens behov utifrån ovanstående komponenter.</p> <p>Leverantören tillhandahåller som standard följande konfigurationer som kan anpassas och utökas för att passa Kundens behov.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bärbar lätt</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bärbar standard</li> <li>• Bärbar kraftfull</li> <li>• Stationär standard</li> <li>• Telefon</li> </ul> <p>Telefoner undantas från basutbudet för de Kunder som ej har behov av ett standardiserat utbud.</p>
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. 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 firmware och inbyggd mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

### 3.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Hårdvara som funktion	<p>Leverantören tillhandahåller den hårdvara som ingår i Kundens klientplattformen som funktion.</p> <p>Leverantören skall, utan kostnad för Kunden, byta ut hårdvarukomponenter i förtid om det skulle visa sig att felfrekvensen avviker under en period på 3 månader under avtalad Servicenivå för en viss modell.</p> <p>Kunden äger dock rätt att kräva att behålla en viss typ av utrustning längre än det avtalade genomsnittet. I sådant fall skall parterna avtala om reducerade priser och Servicenivåer för den utrustningen.</p>
Hårdvarucertifiering	<p>Certifiering av Leverantörens standardmodeller samt eventuella kundunika konfigurationer.</p> <p>Att Klientplattformen är testad och fungerar i Kundens miljö samt testat och lämpligt för Kunden, även mot LAN och WLAN.</p>
Imagehantering	Leverans och underhåll av en, eller flera, standard Windows Enterprise operativsystem. Ovanpå operativsystem läggs svenskt språkpaket (MUI), aktuella servicepack samt alla kritiska säkerhetsuppdateringar.
Imagedistribution	<p>Leverantören tillhandahåller en lösning för installation av image över nätverk. Tjänsten kan nyttjas för Operating System Deployment (OSD) vid Leverantörens logistikcentrum samt vid ominstallationer i Kundens lokaler för att avhjälpa en Incident, s.k. F12-installation.</p> <p>Tillvalsfunktionaliteten förutsätter att Imagehantering levereras av Leverantören.</p>
Enhetslivscykel	Klientplattform som levereras från Leverantören kan hanteras genom hela livscykeln vilket omfattar följande huvudaktiviteter:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beställning</b> Hantering av beställning av hårdvara, t.ex. klienter, bildskärm och tillbehör.</li> <li>• <b>Leverans</b> Beställda och godkända hårdvaror levereras till användarens arbetsplats.</li> <li>• <b>Installation</b> Uppackning, fysisk installation, konfiguration, test av beställd hårdvara, borttagning av emballage.</li> <li>• <b>Flytt</b> Flytt av klient, bildskärm och tillbehör inom en byggnad.</li> <li>• <b>Återlämning och avinstallation</b> Återlämning av hårdvara av olika anledningar.</li> <li>• <b>Aidentifiering</b> Säker radering av data och borttagning av märkning vid återlämning.</li> <li>• <b>Återvinning</b> Återvinning, enligt lagstadgat producentansvar.</li> </ul>
--	---

## 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
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 och 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	
I forum med Kunden diskutera, föreslå och tillhandahålla ett aktuellt Basutbud.	I	RA	C	
Delta i forum om Basutbud och aktivt bidra med behovsbild.	I	C	RA	

Vara beslutsfattande vid ändringar i Basutbud.	I	CI	RA	
Tillhandahålla två testexemplar för varje modell i Basutbudet. Dessa modeller används sedan för ex. test vid uppgraderingar och utveckling samt vid problemsökning.	I	CI	RA	
Att Basutbudet är beställningsbart i Kunds självbetjäningsportal.	I		RA	
Ge likvärdiga tjänster för klienter inköpta av Kunden före Avtalet. Detta avser likvärdig hantering i samtliga processer och Tjänstekomponenter.	I	RA		
Vara behjälplig med information om hårdvarukomponenter ägda och inköpta av kunden före den faktiska övertagandetidpunkten för att Leverantören ska kunna leva upp till åtaganden för sådana klienter.	I		RA	
Administrera service & support på klienter med kringutrustning och säkerställa åtgärdsstider för ärenden.	I	RA		

### 3.2.3 Tillvalsfunktionalitet

#### 3.2.3.1 Hårdvara som funktion

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla Klientplattformen som funktion till en fast månatlig kostnad per klient.	I	RA	C	
Att Klientplattformen finns tillgängligt för leverans som motsvarar Kundens prognostiserade volymer och levereras enligt avtalade servicenivåer.	I	RA	C	



### 3.2.3.2 Hårdvarucertifiering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Att Klientplattformen är testad och fungerar i Kundens miljö samt testat och lämpligt för Kunden, även mot LAN och WLAN.	I	RA		
Tillse att installationer för drivrutiner ska vara enkla för användaren, exempelvis automatiskt via en central driver store.	I	RA		
Drivrutinsbibliotek ska vara dokumenterat och hållas uppdaterat med aktuella versioner som stöds och är optimal för Klientplattformen. Minst en uppdateringskontroll per 12 månader efter införande av hårdvarumodell samt vid Problem.	I	RA		

### 3.2.3.3 Imagehantering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Uppdatering av Tjänstens installationsfiler (image) till att innehålla aktuella nivåer av program, service pack och säkerhetsuppdateringar sker upp till 4 gånger per år	I	RA		
Löpande hålla operativsystem i linje med teknikutvecklingen. Detta ska utföras i samråd med Kunden på ett sätt som bibehåller operativsystemets aktualitet	I	RA		
Bevaka, planera, föreslå och införa uppdateringar och säkerhetsuppdateringar, General Distribution Release (GDR) och Limited Distribution Release (LDR) s.k. Hotfix för ingående	I	RA	CI	

programvaror i operativsystemet inklusive förslag om auto update eller manuellt val				
---	--	--	--	--

### 3.2.3.4 Imagedistribution

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Serverinfrastruktur för Imagedistribution i Leverantörens logistikcenter.	I	RA		
Serverinfrastruktur för Imagedistribution i Kundens lokaler.	I	CI	RA	
Publicering av Image framtagen av Tillvalsfunktionalitet Imagehantering.	I	RA		
Konfiguration av plattform för Imagedistribution	I	RA		Microsoft System Center Configuration Manager och/eller Microsoft Deployment Toolkit.
Övervakning av plattform för Imagedistribution.	I	RA		
Drift och underhåll av plattform för Imagedistribution.	I	RA		

### 3.2.3.5 Enhetslivscykel

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Hantering av beställning	I	RA	C	
Uppdatering av asset register i samband med beställning.	I	RA		
Laddning av operativsystem och klientapplikationer.	I/F	RA		Förutsätter distributionslösning för image i Leverantörens logistikcentrum.
Märkning med inventarieetikett och/eller stöldskydd	I/F	RA	C	
Hantering av logistiklösning.	I	RA		
Transport till lastkaj i anslutning till användarens arbetsplats.	I	RA		
Mottagningsbekräftelse av Kundens kontaktperson.	I	RA	C	
Registrering av leverans.	I	RA		

Transport från lastkaj till användarens arbetsplats.	I/F/T	RA		
Uppackning/avemballering av utrustning.	I/F/T	RA		
Montering och anslutning av klienthårdvara.	I/F/T	RA		
Patchning av switch i korskopplingskåp.	I/F/T	RA		
Uppkoppling av klient mot LAN.	I/F/T	RA		
Verifiering av att klienten är fullt fungerande.	I/F/T	RA		Leverantören skall se till att den nya klienten är fullt fungerande både som enskild komponent och som en del av den infrastruktur som den sammankopplats med.
Återställning av lokalen i ursprungligt skick. Bortförel av emballage.	I/F/T	RA		
Registrering i asset register	I/F/T	RA		
Flytt av lokalt lagrad data mellan klienter.	T	RA	C	
Installationsstöd vid manuell installation av programvara.	T	RA	C	
Flytt av enskild utrustning.	T	RA	C	
Försändning av emballage till berörd ort	I	RA		Beställs via beställningsportal.
Avinstallationssupport	I/F/T	RA		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fysisk avinstallation</li> <li>Borttagning av gammal hårdvara och emballage</li> <li>Återtransport till central depå.</li> </ul>
Logistiklösning för återlämning av användarens klient och kringutrustning.	I/F	RA	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elektronikskrot, skickas direkt till återvinning.</li> <li>Transport i öppen bur för vidare behandling (radering, avidentifiering, försäljning).</li> <li>Transport i låst bur för vidare behandling (radering, avidentifiering, försäljning).</li> </ul>
Central depå för lagerhållning av Kundens utrustning inför leverans.	I/F	RA	C	
Central depå för återanvändning av Kundens utrustning.	I/F	RA	C	Vid återlämning av klienter kontrolleras skick och ålder. Om klientens bedöms lämplig för fortsatt användning hos

				annan användare hos Kund görs refresh och klienten lagerförs för leverans vid beställning.
Säker radering av data och avidentifiering vid återlämning.	I/F	RA	C	
Försäljning av återlämnad hårdvara på begagnatmarknad.	I/F	RA	C	Efter överenskommelse med Kund. Överskjutande värde efter försäljning återbetalas till Kunden.
Återvinning, enligt lagstadgat producentansvar	I/F	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

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

### 3.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskommelsen 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
<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.

## 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 Klienthantering EMS

### 4.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Med Klienthantering EMS ges användarna möjligheten att använda de olika enheterna i Klientplattformen för program medan vi samtidigt kan upprätthålla ett gott dataskydd genom att hålla organisations- och personuppgifter separerade och krypterade.

Tjänsten använder Microsoft Enterprise Mobility Suite som verktyg och adderar hanteringen av detta verktyg för att ge Kunden en helhetslösning gällande Klienthantering av enheter i Klientplattformen.

Med Microsoft Enterprise Mobility Suite hanteras både datorer och smarta telefoner.

#### 4.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Windows PC Administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skapa och administrera regelverk för uppdateringsscheman</li> <li>• Skapa och administrera regelverk för Windows Firewall, med avsikt att säkerställa att brandväggen alltid är aktiv och rätt konfigurerad (alternativt alltid avstängd i de fall Kund använder annat skydd).</li> <li>• Konfiguration av Intune Endpoint Protection för skydd mot virus och sabotageprogram.</li> <li>• Konfiguration av fjärrhjälp, inbyggt i Intune.</li> <li>• Inventering av tillgängliga samt använda licenser och mjukvaror inom Microsoft Enterprise Mobility Suite.</li> </ul>
Applikationshantering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribution och hantering av applikationer, patchar och uppdateringar för både datorer och smarta telefoner.</li> <li>• Skapa och publicera listor med tillåtna resp. icke tillåtna applikationer.</li> <li>• Konfigurera begränsningar för mobila användare genom mobil application management policy.</li> <li>• Konfigurera regelverk för webbläsare.</li> </ul>
Policyhantering	<p>Skapa och distribuera policies för att styra inställningar och funktioner på kompatibla enheter. Ingår men inte begränsat till:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hårdvaruinställningar, såsom tillåta applikation att använda en enhets kamera eller blåtandsinställningar.</li> <li>• Regelverk för längd och komplexitet av lösenord.</li> <li>• Blockering av specifika applikationer. Även rapportering av applikationer som strider mot Kunds interna regelverk.</li> <li>• "Kiosk mode" inställningar som låser ner specifika funktioner på en enhet. Såsom att endast en viss applikation får köras eller avaktivera ström- och volymknappar.</li> </ul>
Profilhantering	<p>Skapa och distribuera följande profiler till enheter med stöd för detta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifikatsprofiler för tillgång till Kunds trådlösa nätverk och VPN.</li> <li>• Wi-Fi profiler för automatisk uppkoppling av Kunds enheter mot trådlösa nätverk.</li> <li>• VPN profiler för automatisk konfiguration mot fjärråtkomstserver.</li> </ul>



Inventering och rapportering	Nyttjar Intunes funktioner för att skapa rapporter om hanterade enheter, vilka mjukvaror de använder samt huruvida de överensstämmer med gällande regelverk.
"How to" frågeställningar och felsökning	"How to" frågeställningar och felsökning gällande frågor som berör Microsoft Enterprise Mobility Suite.
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. 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 firmware och inbyggd mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

#### 4.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Integration med SCCM	Integration mellan Kunds SCCM och Intune.
Tvåfaktorsautentisering	Konfiguration av tvåfaktorsautentisering för kompatibla Windows enheter.
Applikationspaketering	Paketering av programvaror för Windows för distribution via Intune eller SCCM.

## 4.2 Leveransansvar

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

### 4.2.1 Översikt

#### 4.2.1.1 Prismodell

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

#### 4.2.1.2 Ansvarsmatris

R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.

A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.

C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.

I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

## 4.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
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	T	RC	RAC	

integrationer med Kunds system.				
Distribution och uppdatering av applikationer på Klientplattformens enheter.	I	RA	CI	
Design, test och utveckling av regelverk.	I	RA	CI	
Design, utveckling och implementation av säkerhetsregelverk.	I	RA	CI	
Aktivering av Enterprise Mobility Suite på enheter som nyttjar Tjänsten.	I	CI	RA	Leverantören tillhandahåller instruktioner för hur användarna själva aktiverar sina enheter i Enterprise Mobility Suite.
Kontroll av Windows Update på enheter som nyttjar Tjänsten.	I	RA	I	För Windowsbaserade enheter.

## 4.2.3 Tillvalsfunktionalitet

### 4.2.3.1 Integration med SCCM

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av integration mellan Kundens SCCM och Intune.	T	RA	C	
Förvaltning av integrationslösning mellan Kundens SCCM och Intune.	I	RA		

### 4.2.3.2 Tvåfaktorsautentisering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av tvåfaktorsautentisering för kompatibla Windows enheter.	T	RA	C	
Förvaltning av tvåfaktorsautentisering för kompatibla Windows enheter.	I	RA		

## 4.2.3.3 Applikationspaketering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Paketering av programvara	F	RA	C	Omfattar: <ul style="list-style-type: none"> <li>Funktionskrav gällande ny programvara</li> <li>Skapande av programpaket</li> <li>Upplägg av programpaket i produktionsmiljö</li> <li>Funktionsstest i Kundens produktionsmiljö</li> <li>Generell och teknisk dokumentation</li> <li>Driftsättning av programpaket i produktionsmiljö</li> </ul>

## 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 överenskommet 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
<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.

## 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 Klienthantering Enterprise

---

### 5.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Syftet med Klienthantering Enterprise är att tillhandahålla en standardiserad miljö med de baskonfigurationer som kunden är i behov av för att användarna ska erhålla en IT-arbetsplats som är effektiv, säker, tillförlitlig och användarvänlig.

Klienthantering Enterprise består av följande delar. Dessa beskrivs närmare i detta kapitel

- Operativsystem
- Standard GPO
- Klientapplikationer
  - Leverantörens standardapplikationer
  - Kundens standardapplikationer
  - Kundens rollbaserade applikationer
  - Användarunika applikationer

Varje klient levereras med en baskonfiguration bestående av operativsystem, Leverantören Standardapplikationer, Kundens basapplikationer, rollbaserade applikationer samt de för användaren unika tilläggsapplikationer. Ingående programvaror och operativsystem ska med aktuell version vara supporterad av tillverkaren samt uppdaterad och säkerhetsuppdaterad enligt överenskommen rutin.

Anslutning och åtkomst till Kundens nätverk ska styras utifrån Klientens inställningar och enligt användarens behörigheter. Ett certifikat finns för varje klient samt ett för varje användare.

Leverantören tillhandahåller inom tjänsten löpande underhåll av baskonfigurationen i linje med teknikutvecklingen. Detta sker i samråd med Kunden och på ett sätt som bibehåller baskonfigurationens aktualitet. Leverantören utför också förändringar i baskonfigurationerna utifrån önskemål från Kunden. Det vill säga, tillägg eller borttag av enskilda programvaror i aktuella baskonfigurationer.

#### **Operativsystem**

Tjänsten nyttjar Windows operativsystem. Ovanpå operativsystemet läggs svenskt språkpaket (MUI), aktuellt Servicepack samt alla kritiska och säkerhetsuppdateringar.

En gemensam image skall finnas för alla Kundens användare.

#### **Standard GPO**

Alla klienter förses med Leverantörens Standard GPO-inställningar för att styra och kontrollera funktionalitet i Klientmiljön. GPO-inställningarna används för att skapa en dynamisk miljö med rollbaserad tilldelning av resurser och behörigheter. Genom att koppla en applikation till en AD-grupp snarare än en dator kommer en användare alltid ges tillgång till de resurser denne behöver oavsett var hen loggar in.



## Klientapplikationer – Leverantören standard

Leverantören standardapplikationer är de applikationer som krävs för att övriga tjänster i IT-arbetsplatsens skall fungera.

Leverantören standard applikationer som ingår i denna lösning är

- Microsoft SCCM klient
- Microsoft SCEP klient antivirus.

## Klientapplikationer – Kundens Applikationer

Kundens Applikationer är de applikationer som Kundens verksamhet ser ska vara en del av klientmiljön.

- Standardapplikationer – Applikationer som finns på samtliga klienter.
  - Exempel på standardapplikationer är Microsoft Office, Mallar, Adobe Reader och Java Runtime.
- Rollbaserade applikationer – Applikationer som tilldelas beroende på organisationstillhörighet. Struktur och uppdelning över vilka applikationer som tillhör respektive roll ansvarar Kunden för.
  - Exempel på rollbaserad applikation är Löne- och CRM-system.
- Användarspecifika applikationer – Applikationer som tilldelas individuellt beroende på användarens specifika behov.
  - Exempel på användarspecifik applikation kan vara Adobe Photoshop.

## Licenser

De licenser som används i leveransen av tjänsterna ägs och bekostas av Kunden om inte annat anges.

### 5.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Baskonfigurationer	Baskonfigurationer ger möjlighet till dynamisk miljö med rollbaserad tilldelning av resurser och behörigheter.
Applikationspaketering	Paketering av programvaror för Windows för distribution via Intune eller SCCM.  Applikationspaketering ingår i priset för Tjänsten.
Programvarudistribution	Leverantören tillhandahåller och levererar en programdistributionslösning som kan hantera automatisk distribution och avinstallation av applikationer i Klientmiljön. Tjänstens hanterar uppdateringar av program och vid behov av avveckling av program. Distributionssystemet är dimensionerat för massinstallationer och massavinstallationer.
Klientsäkerhet	Tjänsten innebär att Leverantören tillhandahåller Antivirus funktion för Windowsbaserade klienter, servrar och Exchange e-post. Lösningen bygger Microsoft System Center Endpoint Protection.
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 firmware och inbyggd mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

## 5.1.2 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.
Tvåfaktorsautentisering	<p>Leverantören nyttjar de olika möjligheter som Microsoft Smart Card Cryptographic Service ger för att skapa en användarvänlig, lättadministrerad, säker och robust lösning för tvåfaktorsinloggning samt säker signering. 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> <p>Leverantören utför samtliga de administrativa aktiviteter som behövs för att tillhandahålla en fullt fungerande tjänst för tvåfaktorsautentisering, exklusive korthantering.</p>
Mobile Device Management	<p>Leverantören levererar en tjänst för mobila enheter, Mobile Device Management (MDM). Tjänsten ger kontroll och hantering av Mobila Klienter som exempelvis mobiltelefoner och surfplattor.</p> <p>Funktionsleveransen har stöd för följande operativsystem; iOS, Android, och Windows Phone, men Leverantören övervakar utvecklingen inom området och kan inom ramen för MDM inkludera eventuellt nya operativsystem då dessa börjar användas på den svenska marknaden.</p> <p>Kravet på kontroll och hantering varierar mellan de olika operativsystemen som finns på enheterna. Tjänsten nyttjar de möjligheter som ges i respektive operativsystem till den grad som säkerställer att Kundens tekniska, säkerhets- och servicenivåkrav uppfylls. Med hänsyn tagen till att användaren inte upplever det som negativt avseende prestanda, med en enhet som har funktion för central hantering och kontroll.</p> <p>Verktyg för MDM levereras som en molntjänst.</p>
Programdistribution	Leverantören tillhandahåller och levererar en programdistributionslösning som kan hantera automatisk distribution och avinstallation av applikationer i Klientmiljön. Distributionssystemet hanterar uppdateringar av program och vid behov av avveckling av program. Distributionssystemet är dimensionerat för massinstallationer och massavinstallationer.
Filserver	Tillvalsfunktionaliteten ger åtkomst till lagringsutrymme för personliga och gemensamma mappar/filer. Tillvalsfunktionaliteten bygger på Windows filsystem som ger funktionalitet att kontrollera vem som har tillgång till filer och kataloger samt möjligheten att sätta attribut på objekt. Informationssäkerheten realiserar genom

	anslutande applikationer och system som nyttjar funktionaliteten i filsystemet.
MBAM	<p>MBAM (Microsoft BitLocker Administration and Monitoring) ger tillgång till central administration av klienternas krypteringsnycklar för kunder som nyttjar BitLocker och BitLocker to Go. MBAM förenklar distribution, återställning av klienternas krypteringsnycklar, övervakning och rapportering.</p> <p>Tillvalsfunktionalitet MBAM säkerställer tillgänglighet och funktionalitet till Kundens MBAM. Leverantören hanterar löpande underhåll av MBAM likväl som övervakning av ingående Tjänstekomponenter för att minimera och motverka Incidenter. För att upprätthålla tillgänglighet, funktionalitet och säkerhet utför Leverantören även proaktivt underhåll på MBAM.</p>
Virtuell applikation	<p>Tjänsten innebär att Leverantören tillhandahåller en central miljö för att ge åtkomst till virtuella applikationer. Klientapplikationerna exekveras i den centrala miljön medan det grafiska gränssnittet publiceras virtuellt för användaren. Tjänsten bygger på Citrix XenApp.</p> <p>Applikationer kan publiceras i ett Citrix skrivbord, via ett webgränssnitt eller som genvägar/ikoner på fysiska klienter. Applikationer kan publicera applikationer via Citrix Receiver till smarta telefoner och surfplattor. De virtuella applikationerna går att publicera till alla enheter som stöder Citrix Receiver klienten.</p>
Virtuell klient	<p>Tjänsten innebär att Leverantören tillhandahåller den infrastruktur som behövs för att förse Kundens användare med Virtuell klient, motsvarande Klient Basmiljö. Tjänsten baseras på Citrix XenDesktop. Den virtuella klienten kan nås både från en Tunn klient eller en extern konsultdator (s.k. BYOD)</p> <p>Lösningen är baserad på Microsoft Server 2012 och Citrix XenDesktop där vi med Citrix XenServer virtualiserar Citrixmiljön och med hjälp av Provisioning Services kan likforma servrar och kunna skala vid behov.</p> <p>Provisioning Services bygger på att man utgår från samma Image i SCCM som används av Kunden för dess traditionella klienter. Användning av denna teknik ger en avsevärd tids- och kostnadsbesparing då installation och underhåll av operativsystem och lokalt installerade applikationer sker på ett ställe mot idag på varje enskild server.</p>
Licenshantering	<p>Med Licenshantering hjälper Leverantören Kunden att bättre förvalta och optimera sina investeringar gjorda i digitala tillgångar. Kunden har åtkomst, dygnet runt, till förädlad och strukturerad information som tydligt och enkelt visualiserar organisationens aktuella status rörande programvaruinnehav kontra antalet installationer. Licenshantering är inte bara ett ekonomiskt instrument att nyttja som underlag till vardagens verksamhetskritiska beslut och beslutsgrund för framtida strategiska förändringar, utan utgör även en central samarbetsplattform för hela organisationen att nyttja.</p>

I Licenshantering kan Kunden se rapporter på hur programvara nyttjas och installeras på sitt klient- och serverbestånd. Kunden kommer också erhålla fulla administrationsrättigheter i webgränssnittet, för att på så sätt kunna redigera sina licenser och avtal själv.

- Effektmål med Licenshantering:
- Reducera kostnader för över- resp. underlicensiering
- Optimera nyttjandet av befintliga licenser
- Central kontroll av licensinköp och avtal
- Erhålla konkreta och korrekta underlag inför budgetering av nya IT-projekt samt verksamhetsförändringar
- Rättfärdiga kommande och befintliga mjukvaruinvesteringar
- Säkerställa rätten till teknisk support och produktuppgaderingar
- Minimera risken för en "skenande" programvaruplattform
- Effektivare hantering av teknologisk förändring
- Undvika avgifter samt direkta och indirekta kostnader relaterade till illegalt programutnyttjande
- Underlag för att etablera och upprätthålla organisationens mjukvarupolicy

Verktöget för Licenshantering bygger på hörnstenarna ur ISO-standarderna för licenskontroll, ISO-19770, och är en webbaserad inventeringsplattform som hämtar informationen från varje nod med hjälp av en dold agent. Dagligen förädlar, strukturerar och sammanställer den (av Leverantören) driftade servern väsentlig data och metadata kring organisationens digitala tillgångar.

Med Licenshantering hjälper Leverantören Kunden att besvara frågor som:

- Hur mycket har ni köpt programvara för det senaste året?
- Har ni tillräckligt med licenser för de installationer som finns?
- Hur väl klarar ni en audit?

Licenshantering hanterar, optimerar, och övervakar

- Era mjukvarulicenser och
- Era mjukvaruavtal, supportavtal och förnyelser

Licenshantering skapar beslutsunderlag för inköp, samt rapporter och analyser kring

- Installationer vs licenser
- Användarmönster

Licenshantering kontrollerar installerad bas mot Kundens licensavtal för licenskrävande mjukvaror från:

- Adobe
- Citrix
- McAfee
- Microsoft
- Redhat
- Symantec
- Veem

- VMware  
Utöver dessa så lägger vi in licensbevis på de inventerade licenskrävande applikationer som tillhandahålls från kunden.

## 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
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	
Dokumentera alla Standard GPO samt Leverantören Standardapplikationer	I	RA		
Tillsammans med Kunden skapa roadmap och förvaltningsplaner för Baskonfigurationer och ingående programvaror	I	RA	C	
Tillsammans med Leverantören skapa roadmap och förvaltningsplaner för Baskonfigurationer och ingående programvaror	I	C	RA	
Delta i framtagande och förändringar av Baskonfiguration, GPO och profilhantering samt besluta om dessa	I		RA	
Att vid behov begära införande av uppdateringar i Baskonfigurationer.	I	CI	RA	
Att vid behov begära ändringar av inställningar i Baskonfigurationer.	I	CI	RA	

Utföra förvaltningsuppgifter enligt förvaltningsplan för Baskonfigurationer och ingående programvaror	I	I	RA	
Utföra förändringar och åtgärder enligt förvaltningsplan för Baskonfigurationer och ingående programvaror	I	RA		
Bevaka så att alla Leverantören standardapplikationer är supporterade versioner och att de är uppdaterade	I	RA		
Löpande hålla Baskonfigurationen i linje med teknikutvecklingen. Detta ska utföras i samråd med Kunden på ett sätt som bibehåller Baskonfigurationens aktualitet	I	RA	I	
Bevaka, planera, föreslå och införa uppdateringar och säkerhetsuppdateringar, General Distribution Release (GDR) och Limited Distribution Release (LDR) s.k. Hotfix för ingående programvaror i Baskonfigurationerna inklusive förslag om auto update eller manuellt val	I	RA	C	
Uppdateringar ska genomföras med minimal påverkan för verksamheten och vid större uppdateringar bör användaren via dialogruta kunna styra sin installation	I	RA	C	
Alla programvaror och operativsystem ska säkerhetsuppdateras regelbundet och enligt överenskommen rutin	I	RA	C	
Alla säkerhetsuppdateringar	I	RA		

ska utvärderas och testas inklusive test på pilotgrupp innan införande, gäller dock ej vid auto update				
Delta med pilotgrupp vid säkerhetsuppdateringar	I		RA	
Leverantören ska samla in eventuella problem med säkerhetsuppdateringar och föreslå hantering och lösning av dessa problem	I	RA	I	
Drivrutiner för godkänd Hårdvarukomponent ska automatiskt sökas upp och installeras vid anslutning. Hårdvarukomponent som kräver program hanteras enligt aktuell överenskommelse och rutin	I	RA		
Automatisk avkänning av nätåtkomst vid anslutning	I	RA		
Om anslutning sker till behörigt trådbundet eller trådlöst nätverk med certifikat ansluts den automatiskt baserat på användarens inloggning.	I	RA		
Bärbara datorer ska automatiskt växla mellan tillgängliga nätverksalternativ och säkerställa att endast ett alternativ används åt gången. I- och utdockning ska kunna ske smidigt och utan att omstart eller andra tidskrävande operationer behöver utföras	I	RA		
Paketering av programvara	I	RA	C	<p>Omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funktionskrav gällande ny programvara</li> <li>• Skapande av programpaket</li> <li>• Upplägg av programpaket i produktionsmiljö</li> </ul>



				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funktionstest i Kundens produktionsmiljö</li> <li>• Generell och teknisk dokumentation</li> <li>• Driftsättning av programpaket i produktionsmiljö</li> </ul>
Framtagande av installationsbeskrivning för programvara.	I	RA	C	<p>Omfattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funktionskrav gällande ny programvara. Funktionskravsbeskrivningen för den nya programvaran omfattar ingående moduler, kunds specifika inställningar, säkerhetskrav och eventuellt instruktioner i samband med kopplingar till externa system.</li> <li>• Skapande av installationsanvisning</li> <li>• Upplägg av programvara i produktionsmiljö</li> <li>• Funktionstest i Kundens produktionsmiljö. Ny programvara installeras på PC-klienten av Leverantören representant via automatisk distribution av det nya paketet. Kunden representanten genomför funktionstest, normalt under 1 veckas tid, och återrapporterar fel, problem eller meddelar att allt fungerar som det har beskrivits i funktionskravdokumentet.</li> <li>• Generell och teknisk dokumentation</li> <li>• Driftsättning av programvara i produktionsmiljö efter godkänt funktionstest.</li> </ul>
Uppdatering av programvara med Patch eller fix för basprogramvaror.	I	RA		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uppdatering av operativsystemet</li> <li>• Säkerhetsuppdatering</li> <li>• Servicepack</li> <li>• Uppdatering antivirus motor och definition</li> </ul>
Uppdatering av programvara med Patch eller fix för tilläggprogramvaror.	T	RA	C	Felsökning ingår i Tjänsten medan åtgärdande som medför installation av Patch är en tilläggstjänst som skall utföras

				enbart efter godkännande från Kunden.
Uppgradering av programvara till nästa version.	F/T	RA	C	
Centralstyrd installation av paketerad programvara.	I	RA		
Manuell installation av ej paketerad programvara, utförs av Leverantören tekniker	T	RA	C	
Centralstyrd avinstallation av paketerad programvara.	I	RA		
Manuell avinstallation av ej paketerad programvara, utförs av Leverantören tekniker	T	RA	C	
Antivirusuppdatering (motor och signaturfil) på supporterade Windows klient och server operativsystem	I	RA		
Antivirusåtgärder efter infektering på supporterade Windows klient och server operativsystem	I	RA		
Rapporter och notifieringar rörande virus och antivirusprogramvara.	I	RA	I	
Antivirus skydd på icke supporterade Windows klient och server operativsystem	T	RA	CI	

## 5.2.3 Tillvalsfunktionalitet

### 5.2.3.1 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	

## 5.2.3.2 Tvåfaktorsautentisering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av tvåfaktorsautentisering för kompatibla Windows enheter.	T	RA	C	
Förvaltning av tvåfaktorsautentisering för kompatibla Windows enheter.	I	RA		

## 5.2.3.3 Mobile Device Management

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Verktyg för Mobile Device Management som en molntjänst.	I	RA		
Roll/gruppbaserad policystyrning	I	RA	C	
Integration med Kundens Active Directory	I	RA		
Container för företagsdata och appar	I	RA		
Pushinstallation av appar	I	RA	C	
Fjärrradering av endast företagsdata	I	RA	C	
Fjärrradering av all användardata	I	RA	C	
Webbaserat administrationsgränssnitt	I	RA		
Integration med MS Exchange	I	RA		
Svart- och vitlistning av appar	I	RA	C	
Distribution av certifikat	I	RA		
Stöd för BYOD	I	RA		
Styrning av APN	I	RA		
Kryptering	I	RA		
Skalskydd (pinkod)	I	RA		
Inventering (IMEI, Typ av enhet, OS, Operatör, osv.)	I	RA	I	
Stöd för micro VPN till Kundens interna resurser genom säker webbläsare	I	RA		

## 5.2.3.4 Programdistribution

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av plattform för programdistribution	I	RA		Microsoft System Center Configuration Manager.
Övervakning av plattform för programdistribution.	I	RA		
Drift och underhåll av plattform för programdistribution.	I	RA		
Ansvara för och tillhandahålla utplacerade distributionspunkter (distributionsserverar).	I	RA		Baserat på Kundens licenser för MS System Center.
Tillhandahålla ett systemtekniskt stöd för livscykelhantering av programpaket med fasindelning.	I	RA	C	Ex. test, pilot, aktuell, avvecklad
Massinstallation av Beställda program	I	RA	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Massinstallation ska genomföras med minimal påverkan för verksamheten</li> <li>• För nya program ska massinstallation kunna Beställas och schemaläggas</li> <li>• För uppdatering av befintliga program ska massinstallation kunna Beställas enligt schema där befintligt program avinstalleras och ersätts med nytt</li> <li>• Massinstallations ska kunna utföras och schemaläggas mot geografisk placering, organisatorisk tillhörighet, behörighet, nodnamn</li> <li>• På ej tillgängliga datorer ska installation ske vid nästa anslutning till nätverket</li> <li>• Uppföljning och rapportering över förloppet</li> </ul>
Avinstallation av program	I	RA	C	Möjligt att Beställa via ex. script eller manuellt

				avinstallation av program på utpekade datorer
Massavinstallation av avbeställt program	I	RA	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program ska avinstalleras på alla datorer efter avbeställning och på ej tillgängliga datorer ska avinstallation ske vid nästa anslutning till nätverket</li> <li>Ska kunna utföras mot geografisk placering, organisatorisk tillhörighet, behörighet, nodnamn</li> </ul>
Bevaka och följa förloppet vid installation och avinstallation för åtgärd vid fel	I	RA		
Äga och förvalta paketet för Kundens Applikationer	F	RA	C	

### 5.2.3.5 Filserver

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Filserverfunktionalitet för Kundens användare.	I	RA		
Stöd för Microsoft Distributed File System (DFS).	I	RA		
Övervakning av Filserver	I	RA		
Drift och underhåll av Filserver	I	RA		
Mappadministration - Hemma- och gruppmappar	I	RA		Utförs i självbetjäningportal alternativt av Service Desk.

### 5.2.3.6 MBAM

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Central administration av klienternas krypteringsnycklar för BitLocker och BitLocker to Go.	I	RA		
Distribution och återställning av klienternas krypteringsnycklar.	I	RA		Krypteringsnycklar administreras av Service Desk.

## 5.2.3.7 Virtuellt applikation

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Upprätthållande av tillgängligheten till Citrix	I	RA		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skrivarfunktionalitet</li> <li>• Klientapplikation</li> <li>• Client/server baserade klientapplikation</li> <li>• Behörighetsfunktionalitet</li> </ul>
Säkerhetsuppdateringar för Citrix	I	RA		
Servicepack för Citrix	I	RA	C	
Citrix Licenshantering	I	RA	I	
Förändring av Citrix-struktur initierad av Leverantören	I	RA	I	
Förändring av Citrix-struktur initierad av Kunden	T	RA	C	
Uppföljning, Rapporter & Statistik	I	RA		
Upprätthållande av Presentation Server specifika funktioner	I	RA		
Upprätthållande av SSO (Single Sign On) funktion	I	RA		
Upprätthållande av Conferencing Server	I	RA		
Upprätthållande av WebInterface	I	RA		
Citrix Access Gateway	I	RA		
Plattformsförvaltning – klient	I	RA	C	

## 5.2.3.8 Virtuellt klient

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Patchning av grund image	I	RA		
Profilhantering	I	RA	C	
Applikationsdistribution.	I	RA		
Koppling mot Active Directory	I	RA		
Koppling mot central lagring	I	RA		
Upprätthållande av skrivarfunktionalitet	I	RA	C	Skicka utskrift från PC-klient till en nätverksskrivare
Upprätthållande av tillgängligheten till Citrix XenDesktop	I	RA		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tillgänglighet till klientapplikation</li> <li>• Tillgänglighet till Client/server baserade klientapplikation</li> <li>• Behörighetsfunktionalitet</li> </ul>
Säkerhetsuppdateringar för Citrix XenDesktop	I	RA		

Servicepack för Citrix XenDesktop	I	RA	C	
Citrix Licenshantering	I	RA	I	
Förändring av Citrix-struktur initierad av Leverantören	I	RA	I	
Förändring av Citrix-struktur initierad av Kunden	T	RA	C	
Uppföljning, Rapporter & Statistik	I	RA	I	
Upprätthållande av SSO (Single Sign On) funktion	I	RA		
Citrix Access Gateway	I	RA		
Plattformsförvaltning – klient	I	RA		

### 5.2.3.9 Licenshantering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Verktyg för Licenshantering som en molntjänst.	I	RA		
Installation av agent för Licenshantering på alla klienter som skall inventeras av Tjänsten.	I	RA		Agenten levereras som paketerad programvara och installeras via Kundens lösning för programdistribution.
Automatiserad mjukvaruinventering på alla klienter.	I	RA	I	
Hantering av Kundens licensstruktur per mjukvaruleverantör.	T	RA	CI	
Webbaserade rapporter över mjukvaruinventering.	I	RA	CI	Fördefinierade rapporter för <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedömning av behov</li> <li>• Efterlevnad</li> <li>• Optimering</li> </ul>
Rapporter för automatiskt skapande av ärende för installation av kritiska saknade mjukvaror.	I	RA	C	
Rapporter för automatiskt skapande av ärende för avinstallation av svartlistade mjukvaror.	I	RA	C	
Installation och avinstallation av mjukvaror baserat på automatiskt skapade ärenden.	I/T	RA	I	

Assistans vid beställning av udda eller ovanliga mjukvaror som en Service Request.	T	RA	C	
Integration med programdistribution	F/T	RA	C	SCCM.

## 5.3 Rapportering

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

### 5.3.1 Prismodell

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

### 5.3.2 Standardrapporter

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

### 5.3.3 Extrarapporter

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

## 5.4 Servicenivå

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 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.

#### 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 Active Directory

### 6.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

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.

Leverantören utför de administrativa aktiviteter som behövs för att tillhandahålla en fullt fungerande AD tjänst, inklusive management av de roller som krävs för respektive funktion.

#### 6.1.1 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. 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.

#### 6.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. 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.

## 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 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	
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-servrar.	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	

## 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	

## 6.3 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