

ATERA

TJÄNSTEBESKRIVNING

DATACENTERTJÄNSTER

1 Innehåll

2	Termer och förkortningar.....	3
3	Microsoft Azure.....	4
3.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	4
3.2	Leveransansvar	5
3.3	Rapportering.....	9
3.4	Servicenivå.....	9
4	Molnserver	13
4.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	13
4.2	Leveransansvar	15
4.3	Rapportering.....	19
4.4	Servicenivå.....	20
5	Virtuell server	23
5.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	23
5.2	Leveransansvar	24
5.3	Rapportering.....	26
5.4	Servicenivå.....	27
6	Fysisk server	31
6.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	31
6.2	Leveransansvar	32
6.3	Rapportering.....	35
6.4	Servicenivå.....	37
7	Lagring och backup.....	40
7.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	40
7.2	Leveransansvar	41
7.3	Rapportering.....	45
7.4	Servicenivå.....	45
8	Fjärrbackup.....	50
8.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	50
8.2	Leveransansvar	51
8.3	Rapportering.....	53
8.4	Servicenivå.....	54

9	Drift och hantering av Microsoft IIS	57
9.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	57
9.2	Leveransansvar	58
9.3	Rapportering.....	60
9.4	Servicenivå.....	60
10	Drift och hantering av Microsoft SQL Server	63
10.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	63
10.2	Leveransansvar	64
10.3	Rapportering.....	66
10.4	Servicenivå.....	67
11	Drift och hantering av Oracle Database.....	70
11.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	70
11.2	Leveransansvar	71
11.3	Rapportering.....	73
11.4	Servicenivå.....	74
12	Migreringsstöd.....	77
12.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	77
12.2	Leveransansvar	78
12.3	Rapportering.....	79
12.4	Servicenivå.....	79

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.
IaaS	Infrastructure as a Service. En typ av molntjänst som tillhandahåller en virtuell server över internet.
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
PaaS	Platform as a Service. En typ av molntjänst som tillhandahåller en datorplattform och en uppsättning programvarusystem som en service
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.
RAID	Redundant Array of Independent Disks. Två eller flera hårddiskar samarbetar som en enhet, med avsikten som att minska risken för dataförlust.
RFC	Request For Change. Är en begäran om en Change.
SaaS	Software as a Service. En typ av molntjänst som tillhandahåller programvara över internet.
SDK	Software Development Kit
Servicenivå	Servicenivå är den tid avtalad Tjänst är fullt tillgänglig under avtalad mätperiod.
Servicetid	Servicetid är den avtalade mätperiod under vilket Leverantören garanterar servicenivån.
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 Azure

3.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Leverantören erbjuder Microsofts globala plattform Azure för IaaS och PaaS. Tjänsten produceras i sin helhet av tredjepartsleverantör Microsoft.

Tjänsten innehåller Microsoft Azure's basfunktionalitet med Fabric, Server, Storage och Utvecklings SDK. Utöver detta har Leverantören valt att paketera Tillvalsfunktionalitet som gör att vi tar hand om helheten i de fall Kunden inte vill administrera sin molntjänst själva.

Microsoft uppfyller kraven enligt Personuppgiftsförordning genom att erbjuda EU:s standardavtalsklausuler som en del av Microsofts villkor för Onlinetjänster ("OST"). Microsoft ger även, genom sin "Data Trustee-modell", kunden en möjlighet att begränsa personuppgiftsbehandlingen till Tyskland. Microsofts standardsupport (Frontline support) av tjänsterna sker inom EU. Ingen access till personuppgifter kan ske utan medgivande från kunden eller Microsofts tyska "Data Trustee".

3.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
IaaS	Infrastructure-as-a-Service (IaaS).
PaaS	Platform-as-a-Service (PaaS).
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.

3.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Molnbaserad IT-drift	En agent installeras på serverna och genom en krypterad förbindelse mellan klient och en portal som tillhandahålls av Leverantören skickas statusrapporter och information för övervakning. Klienten behöver enbart en internetförbindelse för att kommunicera med Leverantörens portal. Det gör också att all säkerhet följer klienten och inte är beroende av en fysisk plats. Portallösning produceras av underleverantör LogicNow Limited. Portallösningen är fysisk placerad i underleverantörens datahallar i Tyskland.
Säkerhetskopiering	I Leverantörens backup för molnservrar kan kunden själv eller Leverantören återställa enskilda filer eller hela bibliotek. För servrar finns det flera alternativ som det går att göra backup på. Det går att

	<p>göra backup på enskilda filer såväl som speglad kopia. Säkerhetskopian är alltid geografiskt åtskild från primära lagringen.</p> <p>Tillvalsfunktionalitet förutsätter att även Tillvalsfunktionalitet Molnbaserad IT-drift levereras.</p> <p>Backuplösning produceras av underleverantör LogicNow Limited. Backuplösningen är fysisk placerad i underleverantörens datahallar i Holland.</p>
Antivirus	<p>Antivirus köps och övervakas som en del av lösningen. På så sätt kan man säkerställa att antivirus är uppdaterat och driftsatt på alla servrar.</p> <p>Tillvalsfunktionalitet förutsätter att även Tillvalsfunktionalitet Molnbaserad IT-drift levereras.</p>

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	I	RA	CI	

Management process och Release Management process.				
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	
IaaS, PaaS och tjänster i Microsoft Azure.	I	RA		

3.2.3 Tillvalsfunktionalitet

3.2.3.1 Molnbaserad IT-drift

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
----------	------------	--------------	------	-----------

Internetförbindelse för servrar mot Leverantörens portal	I	C	RA	Nätverk ingår i Microsoft Azure. Servrar inom privata LAN behöver kommunikation med Leverantörens portal över internet. Kund ansvarar för eventuella brandväggsregler.
Portal för statusrapportering.	I	RA	I	
Installation av agent på servrar och etablera kontakt med Leverantörens portal.	T	RA	C	
Övervakning	I	RA	I	Övervakning av virtuella servrar <ul style="list-style-type: none"> • Antivirus • Aktuellt hårddiskutrymme och trender på nyttjande. • Patch status, misslyckade uppdateringar • Windows Services
Åtgärder på upptäckta fel.	T	RA	C	
Felsökning av misslyckade uppdateringar av patchar och antivirus.	T	RA	C	

3.2.3.2 Säkerhetskopiering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Säkerhetskopiering av server.	I	RA	CI	Backupschema och backuptyp bestäms av Kund. Upp till 500 GB lagring per server ingår. Kund disponerar lagring fritt och kan fördela mer till stora servrar vid behov. Mer lagringsyta kan beställas till (per GB/månad).
Extra lagringsyta för backup	F	RA	CI	Debiteras per GB/månad.
Återläsning från backup utförs av Kund.	I		RA	
Återläsning av backup utförs av Leverantören.	T	RA	C	

3.2.3.3 Antivirus

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
----------	------------	--------------	------	-----------

Antivirusprogram installerat på servern.	I	RA		
Åtgärd vid misslyckad uppdatering av signaturfil.	T	RA	C	
Åtgärd vid virusutbrott på server.	T	RA	C	

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
Molnbaserad IT-drift	I	Tillvalsfunktionalitet Innehåller: <ul style="list-style-type: none"> • Status antivirus • Backup • Upptid för Kund • Upptid för server • Alla övervakningspunkter lyckad/misslyckad i procent • Diskutrymme storlek och tillväxt • Exchange storlek och tillväxt • Saknade patchar / Installerade patchar 	Månadsvis
Molnbaserad IT-drift	I	Tillvalsfunktionalitet Innehåller: <ul style="list-style-type: none"> • Antivirus • Webprotection • Larm, lista över fel • Eventlog, Kritiska meddelanden • Performance Monitoring • Fjärrstyrningsrapporter (TeamViewer) • Inventeringsrapporter • Backuprapport • Mobile Devices (inventering, användning, spårning) • Patch rapport (saknade, installerade, misslyckade, avinstallerade) 	Löpande i portal

3.3.3 Extrarapporter

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

3.4 Servicenivå

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

3.4.1 Grundfunktionalitet

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

3.4.2 Definitioner

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

3.4.3 Prioritering

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

3.4.3.1 Påverkan

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

Påverkan

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

3.4.3.2 Skyndsamhet

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

Skyndsamhet

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

3.4.3.3 Prioriteringsmatris

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

Prioriteringsmatris

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

4 Molnserver

4.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Tjänsten tillhandahåller virtuella serverinstanser där Kunden själv kan välja vilket operativsystem som ska installeras. I de fall kunden vill installera ett Windows operativsystem ingår licenserna. Andra licenser kan Leverantören tillhandahålla eller hyra ut om tredjepartsleverantören tillåter detta. Kunden är ytterst ansvarig för licensieringen.

De virtuella serverna konfigureras och skapas enligt önskad kapacitet av Kunden själv via självbetjäningsportalen. Vid konfiguration sätts antalet CPU, RAM och Lagring. Antal CPU, RAM, volym av Lagring samt nyttjad mängd dataöverföring faktureras per månad.

De virtuella serverna kan, då de inte används, stängas av. En image av servern finns lagrad och kan startas upp när servern behövs igen. Kostnad uppstår bara då de virtuella serverna är aktiva, dock kvarstår kostnader för lagring av data, säkerhetskopior och serverimage.

Övervakning, managing, underhållsaktiviteter och patchning av leveransplattformen inkluderas i Tjänsten och utförs för att upprätthålla funktionalitet, säkerhet och avtalad tillgänglighet. Motsvarande funktion för de virtuella serverna går att få som tillval.

Tjänsten kan levereras på VMware och Hyper-V.

Tjänsten Molnserver är helt producerad av Leverantören i våra svenska driftcentraler.

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

Standardkonfiguration

Komponent	Beskrivning	Kommentar
Antal CPU	1 – 8	Valbart
Minne i GB	0,75 – 56	Valbart
Volym lagring	10 – 10000 GB	Valbart – per GB och månad
Dataöverföring	10 – 10000 GB	Valbart – per GB och månad, utgående datatrafik från Leverantörens datacenter
Operativsystem	Windows Server 2008 R2 Windows Server 2012 Windows Server 2012 R2 Linux Distributioner	
IP-adresser	1 per virtuell server	
Internet Access	100 Mbit/s	
Brandvägg	Inkluderat	Mot Internet

4.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Virtuell server	Virtuell serverinstans för installation av valfritt operativsystem. Microsoft Server operativsystem inkluderas i Tjänsten.
Serverkapacitet	Konfigureras per serverinstans via självbetjäningsportal.
Serverkapacitet per timme	Leverans av serverkapacitet per timme.
Lagring serverkopia	Kopia av nedstängd server, som är tillgänglig för senare användning.
Lagring	Lagring av data och applikationer.
Självbetjäningsportal	Portal för hantering av Kundens virtuella servrar.
Övervakning	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Tjänstekomponenter	
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.

4.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Molnbaserad IT-drift	En agent installeras på serverna och genom en krypterad förbindelse mellan klient och en portal som tillhandahålls av Leverantören skickas statusrapporter och information för övervakning. Klienten behöver enbart en internetförbindelse för att kommunicera med Leverantörens portal. Det gör också att all säkerhet följer klienten och inte är beroende av en fysisk plats. Portallösning produceras av underleverantör LogicNow Limited. Portallösningen är fysisk placerad i underleverantörens datahallar i Tyskland.
Säkerhetskopiering	I Leverantörens backup för molnservrar kan kunden själv eller Leverantören återställa enskilda filer eller hela bibliotek. För servrar finns det flera alternativ som man kan göra backup på. Det går att göra backup på enskilda filer såväl som speglad kopia. Säkerhetskopiering är alltid geografiskt åtskild från primära lagringen. Tillvalsfunktionalitet förutsätter att även Tillvalsfunktionalitet Molnbaserad IT-drift levereras. Backuplösning produceras av underleverantör LogicNow Limited. Backuplösningen är fysisk placerad i underleverantörens datahallar i Holland.
Antivirus	Antivirus köps och övervakas som en del av lösningen. På så sätt kan man säkerställa att antivirus är uppdaterat och driftsatt på alla servrar.

	Tillvalsfunktionalitet förutsätter att även Tillvalsfunktionalitet Molnbaserad IT-drift levereras.
Schemalagd upptid	Schema för då en server skall vara tillgänglig.
VPN	VPN-anslutning. Möjliggör vCenter integration vid nyttjande av Molnserver på Vmware.

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	
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	
IaaS tjänster placerad i Leverantörens datahallar i Sverige.	I	RA		
Windows Server SPLA licens.	I	RA		
Förändring antal virtuella servrar.	I	RA		Initieras av Kund i självbetjäningportal.
Kapacitetsförändringar.	I	RA		Initieras av Kund i självbetjäningportal.
Uppdatering av leveransplattform.	I	RA		

4.2.3 Tillvalsfunktionalitet

4.2.3.1 Molnbaserad IT-drift

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Internetförbindelse för servrar mot Leverantörens portal	I	C	RA	Nätverk ingår i Microsoft Azure. Servrar inom privata LAN behöver kommunikation

				med Leverantörens portal över internet. Kund ansvarar för eventuella brandväggsregler.
Portal för statusrapportering.	I	RA	I	
Installation av agent på servrar och etablera kontakt med Leverantörens portal.	T	RA	C	
Övervakning	I	RA	I	Övervakning av virtuella servrar <ul style="list-style-type: none"> • Antivirus • Aktuellt hårddiskutrymme och trender på nyttjande. • Patch status, misslyckade uppdateringar • Windows Services
Åtgärder på upptäckta fel.	T	RA	C	
Felsökning av misslyckade uppdateringar av patchar och antivirus.	T	RA	C	

4.2.3.2 Säkerhetskopiering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Säkerhetskopiering av server.	I	RA	CI	Backupschema och backuptyp bestäms av Kund. Upp till 500 GB lagring per server ingår. Kund disponerar lagring fritt och kan fördela mer till stora servrar vid behov. Mer lagringsyta kan köpas till (per GB).
Extra lagringsyta för backup	F	RA	CI	Debiteras per GB.
Återläsning från backup utförs av Kund.	I		RA	
Återläsning av backup utförs av Leverantören.	T	RA	C	

4.2.3.3 Antivirus

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Antivirusprogram installerat på servern.	I	RA		

Åtgärd vid misslyckad uppdatering av signaturfil.	T	RA	C	
Åtgärd vid virusutbrott på server.	T	RA	C	

4.2.3.4 Schemalagd upptid

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Schema för automatisk uppstart och nedstängning av virtuell instans.	I	RA		

4.2.3.5 VPN

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
VPN-anslutning mot privat LAN för Molnserver.	I	RA		IPsec
Konfiguration av brandvägg i Kundens nät	I	C	RA	
Konfiguration av brandvägg i Leverantörens datahallar.	T	RA	C	

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.
Molnbaserad IT-drift	I	Tillvalsfunktionalitet Innehåller: <ul style="list-style-type: none"> • Status antivirus • Backup • Upptid för Kund • Upptid för server • Alla övervakningspunkter lyckad/misslyckad i procent • Diskutrymme storlek och tillväxt • Exchange storlek och tillväxt • Saknade patchar / Installerade patchar 	Månadsvis
Molnbaserad IT-drift	I	Tillvalsfunktionalitet Innehåller: <ul style="list-style-type: none"> • Antivirus 	Löpande i portal

	<ul style="list-style-type: none"> • Webprotection • Larm, lista över fel • Eventlog, Kritiska meddelanden • Performance Monitoring • Fjärrstyrningsrapporter (TeamViewer) • Inventeringsrapporter • Backuprapport • Mobile Devices (inventering, användning, spårning) • Patch rapport (saknade, installerade, misslyckade, avinstallerade) 	
--	---	--

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

4.4.3.2 Skyndsamhet

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

Skyndsamhet

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

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 Virtuellt server

5.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Tjänsten tillhandahåller virtuella serverinstanser där Leverantören tar fullt leveransansvar för funktionen inklusive den virtuella servers operativsystem. All drift sker efter ITSM-processerna i ITIL v3 och alla förändringar på den enskilda instansen som påverkar Kunden kommer registreras i en RFC och behandlas i Kundens CAB-forum.

Kunden kan fritt välja hur kapacitet skall konfigureras under förutsättning att värden inte överstiger fysiska och logiska begränsningar i plattformen. Licens för Windows Server operativsystem ingår i virtuella servern och Tjänsten stödjer:

- Windows Server 2008 R2
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Suse Linux Enterprise
- RedHat Enterprise Linux

I Tjänsten ingår teknisk drift av den virtuella servers operativsystem. Leverantören övervakar, underhåller, säkerhetsuppdaterar, patchar såväl som Incident-, Change- och Problem Management i enlighet med Leverantörens ITIL-processer.

Tjänsten levereras med en s.k. Kundzon som innebär att serverna sätts upp i ett logiskt avskilt nät som kan anslutas mot Kundens LAN via VPN eller direkt mot WAN.

Tjänsten ansluts mot Leverantörens kapacitetstjänst Lagring och backup för datalagring, arkivering och säkerhetskopiering.

Tjänsten kan levereras på VMware och Hyper-V.

Tjänsten Virtuellt server är helt producerad av Leverantören i våra svenska driftcentraler.

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

5.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Virtuellt server	Virtuellt serverinstans för installation av valfritt operativsystem. Microsoft Server operativsystem inkluderas i Tjänsten.
Serverkapacitet	Konfigureras av Leverantören.
Teknisk drift av operativsystem	Installation, löpande underhåll och åtgärder för supportade operativsystem.
Antivirus	Uppdatering av antivirusprogram och åtgärd vid virusutbrott.
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 ingående mjukvaror för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

5.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Geografisk separation	Konfiguration av virtualiseringsplattform för geografisk separation mellan två virtuella instanser, oftast för att säkerställa katastrofskydd i en klustrad applikation.
Klustrat operativsystem	Teknisk drift av klustrat operativsystem. Inkl säkerställande att quorum resurser är korrekt konfigurerade och tillgängliga.

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	I	RA	CI	

Leverantörens Problem Management process.				
Change- och Release Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process och Release 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	
IaaS tjänster placerad i Leverantörens datahallar i Sverige.	I	RA		

Windows Server SPLA licens.	I	RA		
Förändring antal virtuella servrar.	T	RA		
Kapacitetsförändringar.	T	RA		
Uppdatering av leveransplattform.	I	RA		
Underhåll och uppdateringar för att upprätthålla tillgänglighet till virtuella serverns operativsystem.	I	RA		
Uppdateringar sker på fördefinierade och annonserade servicefönster.	I	RA	CI	Akuta uppdateringar kan behöva extra servicefönster.
Bara Leverantörens administratörer har privilegierade behörigheter på servern.	I	RA		Leverantören delar ut tillfälliga rättigheter till Kunden eller Kundens externa leverantörer för installation av applikationsuppdateringar.

5.2.3 Tillvalsfunktionalitet

5.2.3.1 Geografisk separation

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration för geografisk separation mellan två virtuella instanser	I	RA	C	

5.2.3.2 Klustrat operativsystem

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Underhåll och uppdateringar för att upprätthålla tillgänglighet till klusterfunktionalitet i virtuella serverns operativsystem.	I	RA		Windows Cluster

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 överenskomet 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
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.

5.4.3.1 Påverkan

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

Påverkan

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

5.4.3.2 Skyndsamhet

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

Skyndsamhet

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

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 Fysisk server

6.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Tjänsten tillhandahåller fysiska serverinstanser där Leverantören tar fullt leveransansvar för funktionen ända upp till den fysiska serverns operativsystem. All drift sker efter ITSM-processerna i ITIL v3 och alla förändringar på den enskilda instansen som påverkar Kunden kommer registreras i en RFC och behandlas i Kundens CAB-forum.

Tjänsten levereras på s.k. bladserverar med minimum 2 st quad-core CPU och 256 GB RAM. Licens för Windows Server operativsystem ingår i fysiska servern och Tjänsten stödjer:

- Windows Server 2008 R2
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Suse Linux Enterprise
- RedHat Enterprise Linux

I Tjänsten ingår teknisk drift av den fysiska serverns operativsystem. Leverantören övervakar, underhåller, säkerhetsuppdaterar, patchar såväl som Incident-, Change- och Problem Management i enlighet med Leverantörens ITIL-processer.

Tjänsten levereras med en s.k. Kundzon som innebär att serverna sätts upp i ett logiskt avskilt nät som kan anslutas mot Kundens LAN via VPN eller direkt mot WAN.

Tjänsten ansluts mot Leverantörens kapacitetstjänst Lagring och backup för datalagring, arkivering och säkerhetskopiering.

Tjänsten Fysisk server är helt producerad av Leverantören i våra svenska driftcentraler.

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

6.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Fysisk server	Fysisk serverinstans för installation av valfritt operativsystem. Microsoft Server operativsystem inkluderas i Tjänsten.
Serverkapacitet	Konfigureras av Leverantören.
Teknisk drift av operativsystem	Installation, löpande underhåll och åtgärder för supportade operativsystem.
Antivirus	Uppdatering av antivirusprogram och åtgärd vid virusutbrott.
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 ingående mjukvaror för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

6.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Klustrat operativsystem	Teknisk drift av klustrat operativsystem. Inkl. säkerställande att quorum resurser är korrekt konfigurerade och tillgängliga.
Kundplacerad server	Leverantören tillhandahåller en fysisk server som placeras i Kundens lokaler. Tillvalsfunktionaliteten kan levereras inkl. serverns fysiska hårdvara eller som en drifttjänst på servrar som tillhandahålls av Kunden. Kundplacerad server levereras på kundanpassad serverkonfiguration och nyttjar intern eller direktansluten lagring. Backup av Kundplacerad server sker med Tjänstekomponent Fjärrbackup. Tillvalsfunktionalitet förutsätter nätverksåtkomst till Kunds LAN för fjärrdrift.
Kapacitet för Kundplacerad server	Leverantören tillhandahåller serverkapacitet att nyttjas för Kundplacerad server och tar därmed fullt funktionalitetsansvar för samtliga komponenter som nyttjas av Kundplacerad server. Tillvalsfunktionaliteten förutsätter att Kundplacerad server levereras.

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	
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	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.

system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.				
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
IaaS tjänster placerad i Leverantörens datahallar i Sverige.	I	RA		
Windows Server SPLA licens.	I	RA		
Förändring antal fysiska servrar.	T	RA		
Kapacitetsförändringar.	T	RA		
Underhåll och uppdateringar för att upprätthålla tillgänglighet till fysiska serverns operativsystem.	I	RA		
Uppdateringar sker på fördefinierade och annonserade servicefönster.	I	RA	CI	Akuta uppdateringar kan behöva extra servicefönster.
Bara Leverantörens administratörer har privilegierade behörigheter på servern.	I	RA		Leverantören delar ut tillfälliga rättigheter till Kunden eller Kundens externa leverantörer för installation av applikationsuppdateringar.

6.2.3 Tillvalsfunktionalitet

6.2.3.1 Klustrat operativsystem

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Underhåll och uppdateringar för att upprätthålla tillgänglighet till klusterfunktionalitet i fysiska serverns operativsystem.	I	RA		Windows Cluster

6.2.3.2 Kundplacerad server

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Fysiskt utrymme för Kundplacerad server.	I	C	RA	Inkl. nödvändig ström, kyla och ev. UPS.
Ge Leverantören tillgång till Kundens lokaler för	I		RA	Kund tillhandahåller ledsagare om detta är ett krav.

underhåll som måste utföras på servern.				
Ge hårdvaruleverantör tillgång till Kundens lokaler för åtgärd vid Incident.	I		RA	Kund tillhandahåller ledsagare.
Koordinera felanmälan mot hårdvaruleverantör i händelse av Incident.	I	RA	C	
Fysisk serverinfrastruktur som behövs för Tjänsten.	I		RA	Kan tillhandahållas av Leverantör som tillvalsfunktionalitet Kapacitet för Kundplacerad server.
Capacity Management av fysisk serverinfrastruktur för Tjänsten.	I	C	RA	Kan tillhandahållas av Leverantör som tillvalsfunktionalitet Kapacitet för Kundplacerad server.
Fjärrdrift av server.	I	RA		

6.2.3.1 Kapacitet för Kundplacerad server

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

6.4.3.1 Påverkan

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

Påverkan

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

6.4.3.2 Skyndsamhet

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

Skyndsamhet

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

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 Lagring och backup

7.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Tjänsten tillhandahåller en optimerad lagrings- och backuplösning för virtuella och fysiska servrar i Leverantörens datacenter.

Tjänsten tillhandahåller s.k. auto-tiered lagring vilket innebär att lagringssystemet självt kan avgöra vilket data som nyttjas mer frekvent och, på blocknivå, flytta detta till snabbare eller långsammare diskteknologier. Data som nyttjas mest frekvent lagras i Tier-1 och data som nyttjas mer sällan lagras i Tier-3. Data fördelas 5 % i Tier-1, 35 % i Tier-2 och 60 % i Tier-3.

Backuplösning används för att återstarta en server, i primär eller sekundär datahall, i händelse av en Incident som endast kan avhjälpas genom att skapa en ny server till Kunden. Det går även att göra återläsning av enstaka filer och/eller kataloger vid behov. Backupsystemet gör imagebackup av servrarna genom kopiering av data på blocknivå. Filer som inte ändrats sedan tidigare backup och är identiska med den kopian som redan lagras i backupsystemet behöver ej kopieras på nytt.

Lagringslösningens diskar är dubblerade och skyddas av RAID, kontrollerenheter är redundanta och lastbalanserade samt åtkomst sker över flera anslutningar. Backuplösningen lagrar alltid säkerhetskopian i en sekundär datahall mot den som serverns primärlagring finns i.

Tjänsten Lagring och backup är helt producerad av Leverantören i våra svenska driftcentraler.

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

7.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Lagring	Lagringsyta för data och applikationer.
Säkerhetskopiering	Schemalagd säkerhetskopiering av serverimage, inklusive operativsystem, med spartid upp till 7 generationer.
Återläsning	Återställning av hel volym, utvalda filer eller databaser.
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 ingående mjukvaror för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

7.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Lagringsyta låst till Tier-1	För system med höga krav på snabb lagring kan hela eller delar av lagringen låsas till att enbart nyttja Tier-1. I Tier-1 används SSD-disk för hög prestanda.
Speglad lagring	Ansluten servers lagringsyta replikeras synkront till sekundärt lagringssystem i annan datahall för snabb återstart i händelse av allvarlig Incident.
Utökad backup	Schemalagd säkerhetskopiering av serverimage, inklusive operativsystem <ul style="list-style-type: none"> • Spartid upp till 60 generationer.
Utökad backup – Agentbaserad	Schemalagd säkerhetskopiering av serverimage, inklusive operativsystem <ul style="list-style-type: none"> • Dygnsbackup • Veckobackup • Månadsbackup • Årsbackup
Utökad backup – Databas	Schemalagd säkerhetskopiering av databas och arkivering av dess transaktionsloggar. Spartid och intervall bestäms av Kunden.
Arkivering	Arkivlösning för långtidslagring av data. Arkivering kan vara schemalagd eller ske manuellt när behov uppstår. Spartid bestäms av Kunden.
Återläsningstest	För att säkerställa säkerhetskopians integritet och användbarhet finns flera inbyggda funktioner i backupsystemet. Backupsystemets servermjukvara gör en CRC (Cyclic Redundancy Check för beräkning av kontrollsummor) av datat som skickas från backupklient till backupserver. Vidare kontrolleras hårdvaran i vilken säkerhetskopian lagras för att ge larm i övervakningen om korrupt data påträffas. Datat i backupsystemet flyttas även mellan olika lagringsytor (disk till band). Om backupsystemet stöter på korrupt data kommer systemet försöka ersätta detta vid nästa backuptillfälle. Som en tillvalsfunktion kan Leverantören även erbjuda regelbundna återläsningstest på data och/eller system som definieras av Kunden. Efter varje återläsningstest ges en testrapport till Kunden.

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
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	
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	I	RA	RC	

Kunds interna och Kunds externa leverantörer.				
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	
Lagringsyta och backupsystem för Virtuella server och Fysiska server i Leverantörens datahallar.	I	RA		
Kapacitetsförändringar.	T	RA		
Underhåll och uppdateringar för att upprätthålla tillgänglighet till lagringsytan och backupsystemet.	I	RA		
Uppdateringar sker på fördefinierade och annonserade servicefönster.	I	RA	CI	Akuta uppdateringar kan behöva extra servicefönster.
Backup av ansluten servers filsystem.	I	RA		Spartid enligt: • 7 generationer
Återläsning från backup för att åtgärda störning i Tjänsten.	I	RA	I	
Återläsning från backup på begäran av Kund	T	RA	C	

7.2.3 Tillvalsfunktionalitet

7.2.3.1 Lagringsyta låst till Tier-1

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
----------	------------	--------------	------	-----------

Lagringsyta låst till Tier-1	I	RA		Låsning till Tier-1 kan ske på enstaka diskar anslutna till en server.
------------------------------	---	----	--	--

7.2.3.2 Speglad lagring

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Synkron replikering av virtuella serverns filsystem till sekundärt lagringssystem i annan datahall.	I	RA		Leverantörens datahallar har geografisk separation med 5 km mellan. Standby serverkapacitet att ansluta mot replikerad lagring i händelse av Incident avropas separat som Virtuellt eller Fysisk server.

7.2.3.3 Utökad backup

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Utökad spartid för säkerhetskopior.	I	RA		Spartid enligt: <ul style="list-style-type: none"> 60 generationer

7.2.3.4 Utökad backup – Agentbaserad

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av backupagent på ansluten server.	I	RA	C	
Säkerhetskopiering till backupsystem med backupagent.	I	RA		Spartid enligt: <ul style="list-style-type: none"> Dygnsbackup Veckobackup Månadsbackup Årsbackup
Återläsning från backup för att åtgärda störning i Tjänsten.	I	RA	I	
Återläsning från backup på begäran av Kund	T	RA	C	

7.2.3.5 Utökad backup – Databas

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av backupagent för backup direkt mot backupsystem.	I	RA	C	
Säkerhetskopiering till backupsystem med backupagent.	I	RA		Spartid och intervall bestäms av Kund.

Återläsning från backup för att åtgärda störning i Tjänsten.	I	RA	I	
Återläsning från backup på begäran av Kund	T	RA	C	

7.2.3.6 Arkivering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Arkivsystem	I	RA		Spartider definieras av Kunden.

7.2.3.7 Återläsningstest

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Återläsningstest på data och/eller system som definieras av Kunden.	I/F	RA	C	Återläsningstest kan utföras regelbundet till fast månatlig kostnad alternativt som ett uppdrag till fast kostnad som utförs på begäran av Kunden.
Rapport på återläsningstest	I	RA	I	

7.3 Rapportering

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

7.3.1 Prismodell

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

7.3.2 Standardrapporter

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

7.3.3 Extrarapporter

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

7.4.3.1 Påverkan

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

Påverkan

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

7.4.3.2 Skyndsamhet

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

Skyndsamhet

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

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 Fjärrbackup

8.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Fjärrbackup är en tjänst för säkerhetskopiering och arkivering av Kundens servrar och klientdatorer. Tjänsten hanterar stora datamängder genom att endast ta backup på förändrad data vid de tidpunkter som väljs. Tjänstens upprätthåller tillgång till en automatiserad säkerhetskopiering över internet, för de servrar och klientdatorer som uppfyller de tekniska förutsättningarna.

Tjänsten kräver inte någon installation av en speciell backupagent på varje server som ska anslutas. Istället används utpekade plattformsservrar där en speciell DS-klient installeras och används för att nå alla servrar som använder ett visst operativsystem. För backup av klienter krävs installation av en agent på klientdatorn för att kunna utnyttja tjänsten. Hög informationssäkerhet tillhandahålls genom skyddade nationella datacenter med full redundans som kombineras med krypterad kommunikation och lagring. Kommunikationen krypteras med 128 bitar AES vid både backup och återläsning. Lagrad data krypteras med 128 bitar AES.

Återläsning från backup kan utföras av kunden själv.

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

8.1.1 Grundfunktionalitet

Funktionalitet	Beskrivning
Säkerhetskopiering	Schemalagd säkerhetskopiering som genomförs på hela eller del av volymer, utvalda filer eller databaser.
Återläsning	Återställning av hel volym, utvalda filer eller databaser.
Krypterad kommunikation	Skyddar kommunikationen vid både backup och restore genom att kryptera den med 128 bitar AES.
Krypterad lagring	Skyddar Datat även när det lagras i datacentret så ingen annan, inte ens någon hos leverantören, kan läsa dina data.
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 ingående mjukvaror för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

8.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Arkivering	Arkivlösning för långtidslagring av data. Arkivering kan vara schemalagd eller ske manuellt när behov uppstår. Spartid bestäms av Kunden.

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
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	
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	
Backupsystem	I	RA		Spartider för backupdata ingår enligt nedan schema: <ul style="list-style-type: none"> • En generation varje dag i en vecka (max 7 generationer) • En generation varje vecka i en månad (max 4 generationer) • En generation varje månad i ett år (max 12 generationer)
Händelselogg inom Fjärrbackup	I	RA	I	
Säkerhetsuppdatering, Fjärrbackup	I	RA		
Servicepack, Fjärrbackup	T	RA		

Uppgradering, Fjärrbackup	T	RA		
Kundspecifika anpassningar	T	RA	C	
Planerade och schemalagda återläsningstester och återställningar	T	RA	C	
Förändring av Backupens innehåll. <ul style="list-style-type: none"> Tillägg av nya backuper på redan befintliga servrar Tillägg av nya servrar eller kataloger Borttagning av servrar eller kataloger Andra förändringar av backup 	T	RA	RC	Kan utföras av Kunden själv.
Återläsning från backup utförs av Kunden.	I		RA	
Återläsning från backup utförs av Leverantören.	T	RA	C	

8.2.3 Tillvalsfunktionalitet

8.2.3.1 Arkivering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Arkivsystem	I	RA		Spartider definieras av Kunden.

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

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Status schemalagda jobb	I	Lyckade, felaktiga och missade schemalagda backup- och arkivjobb.	Daglig

8.3.3 Extrarapporter

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

8.4.3.1 Påverkan

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

Påverkan

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

8.4.3.2 Skyndsamhet

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

Skyndsamhet

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

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 Drift och hantering av Microsoft IIS

9.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

IIS används för publicering av websidor och webbaserade applikationer men även för tillgång till filer via den inbyggda FTP-tjänsten (om använd).

Drift och hantering av Microsoft IIS säkerställer funktion och tillgänglighet till Internet Information Server tjänster på Kundens servrar. Tjänsten kan levereras på alla av Microsoft supportade versioner av Windows Server.

IIS-servrarna kan nyttjas för internt eller externt bruk av Kunden. Kapacitets- och nätverkstjänster levereras som fristående tjänster om Kunden önskar att Leverantören tillhandahålla detta.

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

9.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Webserver	Kundens websidor tillgängliga i IIS.
FTP-server	Kundens FTP-instanser tillgängliga i IIS.
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 ingående mjukvaror för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

9.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Kluster/Lastbalansering	Stöd för att köra IIS i en lastbalanserad eller klustrad miljö för hög tillgänglighet.

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
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	
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	
Övervakning av IIS service	I	RA		
Drift och underhåll av IIS service	I	RA		
IIS Web Server ODBC kopplingar	I	RA	C	
Backup av IIS Server	I		RA	Backup av IIS sker med backup av operativsystem.

9.2.3 Tillvalsfunktionalitet

9.2.3.1 Kluster/Lastbalansering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av IIS för kluster och lastbalansering.	I	RA		
Serverkapacitet för kluster och lastbalansering	I		RA	Kapacitets- och nätverkstjänster levereras som fristående tjänster om Kunden önskar att Leverantören tillhandahålla detta.
Nätverkstjänster för kluster och lastbalansering	I		RA	Kapacitets- och nätverkstjänster levereras som fristående tjänster om Kunden önskar att

				Leverantören tillhandahålla detta.
--	--	--	--	------------------------------------

9.3 Rapportering

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

9.3.1 Prismodell

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

9.3.2 Standardrapporter

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

9.3.3 Extrarapporter

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

9.4 Servicenivå

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	Avtalas 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
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.

9.4.3.1 Påverkan

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

Påverkan

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

9.4.3.2 Skyndsamhet

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

Skyndsamhet

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

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 Drift och hantering av Microsoft SQL Server

10.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

SQL Server är en databashanterare från Microsoft.

Drift och hantering av Microsoft SQL Server säkerställer funktion och tillgänglighet till SQL Server på Kundens servrar. Tjänsten stödjer alla versioner av SQL Server 2008 R2 eller senare.

SQL-servrarna kan nyttjas för internt eller externt bruk av Kunden. Kapacitets- och nätverkstjänster levereras som fristående tjänster om Kunden önskar att Leverantören tillhandahålla detta.

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

10.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Databashanterare	Kundens databaser tillgängliga i SQL Server.
Säkerhetskopiering	Säkerhetskopiering till lokalt filsystem med databashanterarens inbyggda funktion.
Övervakning	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Tjänstekomponenter	
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 ingående mjukvaror för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

10.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Behörighetsadministration	Leverantören hantera behörighet till avtalade databaser.
Kluster/Spegel	Stöd för att köra SQL Server i en klustrad eller speglad miljö för hög tillgänglighet.
Säkerhetskopiering med agent	Säkerhetskopiering till backsystem med onlineagent. Kund tillhandahåller backsystem alternativt som del av kapacitetstjänst från Leverantören.

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 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.

10.2.2 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	
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	
Övervakning av SQL Server	I	RA		
Drift och underhåll av SQL Server	I	RA		
SQL Server underhållsjobb	I	RA		<ul style="list-style-type: none"> • Reorganization • Compression • Update index • Consistency check • Backup
Säkerhetskopiering till lokalt filsystem med SQL Servers inbyggda funktion.	I	RA		Spartid och intervall bestäms av Kund.
Återläsning från backup för att åtgärda störning i Tjänsten.	I	RA	I	
Återläsning från backup på begäran av Kund	T	RA	C	
Schemalagda aktiviteter	I	RA		

10.2.3 Tillvalsfunktionalitet

10.2.3.1 Behörighetsadministration

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Leverantören hanterar behörighet till avtalade databaser	I	RA	C	

10.2.3.2 Kluster/Spegel

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av SQL Server för kluster och spegling.	I	RA		
Serverkapacitet för kluster och spegling.	I		RA	
Nätverkstjänster för kluster och spegling.	I		RA	

10.2.3.3 Säkerhetskopiering med agent

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av backupagent för backup direkt mot backupsystem.	I	RA	C	Kund tillhandahåller backupsystem alternativt som del av kapacitetstjänst från Leverantören.
Säkerhetskopiering till backupsystem med backupagent.	I	RA		Spartid och intervall bestäms av Kund.
Återläsning från backup för att åtgärda störning i Tjänsten.	I	RA	I	
Återläsning från backup på begäran av Kund	T	RA	C	

10.3 Rapportering

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

10.3.1 Prismodell

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

10.3.2 Standardrapporter

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

10.3.3 Extrarapporter

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

10.4 Servicenivå

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
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.
--	--

10.4.3.1 Påverkan

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

Påverkan

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

10.4.3.2 Skyndsamhet

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

Skyndsamhet

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

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 Drift och hantering av Oracle Database

11.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Drift och hantering av Oracle Database säkerställer funktion och tillgänglighet till Oracle Database på Kundens servrar. Tjänsten stödjer alla versioner av Oracle Database med Premier- eller Extended Support från Oracle.

Oracle Database-servrarna kan nyttjas för internt eller externt bruk av Kunden. Kapacitets- och nätverkstjänster levereras som fristående tjänster om Kunden önskar att Leverantören tillhandahålla detta.

Tjänsten Drift och hantering av Oracle Database är helt producerad av Leverantören i våra svenska driftcentraler.

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

11.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Databashanterare	Kundens databaser tillgängliga i Oracle Server.
Säkerhetskopiering	Säkerhetskopiering till lokalt filsystem med databashanterarens inbyggda funktion.
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 ingående mjukvaror för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

11.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Behörighetsadministration	Leverantören hantera behörighet till avtalade databaser.
Kluster/Spegel	Stöd för att köra Oracle Server i en klustrad eller speglad miljö för hög tillgänglighet.
Säkerhetskopiering med agent	Säkerhetskopiering till backsystem med onlineagent. Kund tillhandahåller backsystem alternativt som del av kapacitetstjänst från Leverantören.

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
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	
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	
Övervakning av Oracle Database	I	RA		
Drift och underhåll av Oracle Database	I	RA		
Oracle Database underhållsjobb	I	RA		<ul style="list-style-type: none"> • Reorganization • Compression • Update index • Consistency check • Backup
Säkerhetskopiering till lokalt filsystem med Recovery Manager (RMAN).	I	RA		Spartid och intervall bestäms av Kund.
Återläsning från backup för att åtgärda störning i Tjänsten.	I	RA	I	
Återläsning från backup på begäran av Kund	T	RA	C	
Schemalagda aktiviteter	I	RA		•

11.2.3 Tillvalsfunktionalitet

11.2.3.1 Behörighetsadministration

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
----------	------------	--------------	------	-----------

Leverantören hanterar behörighet till avtalade databaser	I	RA	C	
--	---	----	---	--

11.2.3.2 Kluster/Spegel

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av Oracle Database för kluster och spegling.	I	RA		
Serverkapacitet för kluster och spegling.	I		RA	Kapacitets- och nätverkstjänster levereras som fristående tjänster om Kunden önskar att Leverantören tillhandahålla detta.
Nätverkstjänster för kluster och spegling.	I		RA	Kapacitets- och nätverkstjänster levereras som fristående tjänster om Kunden önskar att Leverantören tillhandahålla detta.

11.2.3.3 Säkerhetskopiering med agent

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av backupagent för backup direkt mot backupsystem.	I	RA	C	Kund tillhandahåller backupsystem alternativt som del av kapacitetstjänst från Leverantören.
Säkerhetskopiering till backupsystem med backupagent.	I	RA		Spartid och intervall bestäms av Kund.
Återläsning från backup för att åtgärda störning i Tjänsten.	I	RA	I	
Återläsning från backup på begäran av Kund	T	RA	C	

11.3 Rapportering

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

11.3.1 Prismodell

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

11.3.2 Standardrapporter

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

11.3.3 Extrarapporter

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

11.4 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.

11.4.1 Grundfunktionalitet

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

11.4.2 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.

11.4.3 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.

11.4.3.1 Påverkan

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

Påverkan

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

11.4.3.2 Skyndsamhet

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

Skyndsamhet

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

11.4.3.3 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

12 Migreringsstöd

12.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

När en organisation ska migrera befintliga servrar och funktioner till en outsourcingleverantör eller till molnet är det viktigt att först genomlysas den påverkan detta kan få. Varje situation är unik men byggs upp av komponenter som har flera likheter med tidigare migreringar.

Utifrån vår erfarenhet av tidigare migreringar, analyserar vi Kundens system.

Det vi främst analyserar är:

- Verktygsstöd för Virtual-to-virtual (V2V) servermigrering
- Verktygsstöd för Physical-to-Virtual (P2V) servermigrering
- Krav på nätverk, privat LAN eller internet.
- Identitetshantering och Single Sign-on
- Servicenivåer
- Säkerhetskopiering
- Applikationsstöd
- Utvecklarstöd
- Risker och åtgärdsplaner

Utifrån resultatet av en sådan analys skapar Leverantören en projektplan och genomför migrering av system.

12.1.1 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.

12.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Tjänsten saknar Tillvalsfunktionalitet.

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
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	
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	

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

Inga standardrapporter definierade.

12.3.3 Extrarapporter

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

12.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.