

ATERA

TJÄNSTEBESKRIVNING

NÄTVERK OCH KOMMUNIKATION

1 Innehåll

2	Termer och förkortningar.....	3
3	Drift och hantering av LAN	4
3.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	4
3.2	Leveransansvar	5
3.3	Rapportering.....	8
3.4	Servicenivå.....	9
4	Drift och hantering av WLAN.....	12
4.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	12
4.2	Leveransansvar	13
4.3	Rapportering.....	16
4.4	Servicenivå.....	17
5	Drift och hantering av brandvägg.....	20
5.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	20
5.2	Leveransansvar	21
5.3	Rapportering.....	24
5.4	Servicenivå.....	24
6	Klient-VPN	27
6.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	27
6.2	Leveransansvar	28
6.3	Rapportering.....	30
6.4	Servicenivå.....	30
7	Site-VPN.....	34
7.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	34
7.2	Leveransansvar	36
7.3	Rapportering.....	39
7.4	Servicenivå.....	39
8	Kundzon.....	42
8.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	42
8.2	Leveransansvar	43
8.3	Rapportering.....	45
8.4	Servicenivå.....	45

9	Drift och hantering av WAN	48
9.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	48
9.2	Leveransansvar	48
9.3	Rapportering.....	50
9.4	Servicenivå.....	51
10	Nordic Connect Managed	54
10.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	54
10.2	Leveransansvar	60
10.3	Rapportering.....	63
10.4	Servicenivå.....	63
11	Internet Connect.....	66
11.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	66
11.2	Leveransansvar	67
11.3	Rapportering.....	70
11.4	Servicenivå.....	70

2 Termer och förkortningar

Term eller förkortning	Förklaring
Avtalet	Det leveransavtal som gäller Tjänsten mellan Kunden och Leverantören
BYOD	Bring Your Own Device. Regelverk för att tillåta anställda ta med och använda personlig utrustning som arbetsredskap.
CAB	Change Advisory Board. Möte för att behandla identifierade och nödvändiga ändringar i driftsmiljön. Leds av en ändringsansvarig.
Change	Tillägg, förändring eller avlägsnande av något som kan påverka IT-tjänster. Omfattar förändringar till arkitektur, processer, verktyg, mätetal och dokumentation liksom förändringar till IT-tjänster och andra konfigurationsobjekt.
DMZ	DeMilitarized Zone, "demilitariserad zon". Arrangemang för datorer som måste vara mer eller mindre direkt anslutna till Internet för att fylla sin funktion, till exempel externa webbserverar och e-postserverar.
Incident	Händelse som upplevs som störning eller avbrott i Tjänsts tillgänglighet, säkerhet, prestanda och/eller funktionalitet.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library. En samling principer för hantering av IT-tjänster, där fokus ligger på att IT-tjänsterna ska anpassas efter de behov som uppstår i verksamheten.
Kunden	Köparen av Tjänsten
LAN	Local Area Network. Begränsat nätverk inom Kundens organisation.
Leverantören	Atea, leverantör av Tjänsten
Patch	En uppdatering av programvara som har för avsikt att åtgärda ett fel. En Patch introducerar inte ny funktionalitet till programvaran.
Problem	Process för att finna grundorsak som behöver lösas för att eliminera framtida och upprepade incidenter relaterade till ärendet.
RFC	Request For Change. Är en begäran om en Change.
RADIUS	Remote Authentication Dial-In User Services
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
WLAN	Wireless Local Area Network. Trådlöst LAN.

3 Drift och hantering av LAN

3.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Leverantören Drift och hantering av LAN är en tjänst som omfattar drift, underhåll, incidenthantering, övervakning och uppgradering av LAN-switchar. Leverantören tillhandahåller drift och hantering av kundägda LAN-switchar eller med tillvalsfunktionalitet för kapacitet inkluderat i Tjänsten, då det ingår LAN-switchar med överenskommet portantal och anpassat efter Kundens funktionsbehov.

Åtgärd på plats ingår vid fel som ej går att avhjälpa från Leverantörens driftcentral. Via övervaknings- och underhållsaktiviteter upprätthålls Tjänstens funktionalitet och avtalad tillgänglighet. Vid behov utförs också underhållsaktiviteter, som firmware uppdatering, för att upprätthålla funktionalitet och avtalad tillgänglighet.

Vid fullt funktionsåtagande erbjuder Leverantören en uppsättning nätverkstjänster inom LAN/WAN som tillsammans bildar en komplett funktion för kommunikation mellan alla anslutna enheter inom Kundens olika platser. Leverantören tar det övergripande ansvaret för nätverksdesign, övervakning och tjänsteutveckling. Leverantören kommer att identifiera, autentisera och associera varje ansluten enhet till ett regelverk för åtkomst med profiler som anger vilket nätverkssegment en enhet ska anslutas mot. De olika enheterna kommer att få lämplig tillgång baserad på nätverksåtkomst policy. Alla noder och utrustning kommer att ha stöd för både IPv4 och IPv6.

Erbjudna tjänster stödjer LAN-switchar från Cisco, HP och 3com.

3.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusive att meddela skaparen av ärendet om uppdateringar av ärendets status och framsteg.
Change Requests	Implementation av Change Request rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Incidenthantering	Lösning av incidenter på Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med firmware och inbyggd mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

3.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Kapacitet – Layer 2 switch	Leverantören tillhandahåller Layer 2 switchar med stöd för 10, 100 och 1000 Mbit/s som dimensioneras utifrån behov av antal switchportar och stöd för Power-Over-Ethernet (PoE).
Kapacitet – Layer 3 switch	Leverantören tillhandahåller Layer 3 switchar med stöd för 10, 100 och 1000 Mbit/s som dimensioneras utifrån behov av antal switchportar och stöd för Power-Over-Ethernet (PoE).
Prestandamätning	Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering.
Höjd säkerhet	Höjd säkerhet på LAN med Dot1x autentisering för anslutning till switchport.

Quality of Service	Trafikprioritering mellan klient och WAN-anslutning.
Installation och montering	Installation och montering av kundägd utrustning. Installation och montering ingår alltid för Tillvalsfunktionalitet Kapacitet.
Korskoppling av IT-utrustning	Inkoppling av Kundens IT-utrustning.
Nätverkskablage	Tillhandahålla nätverkskablage vid anslutning av IT-utrustning och sammankoppling av datauttag till avtalade utrustning.
Tekniker på plats	Garanterad inställelsetid där åtgärd på plats krävs.

3.2 Leveransansvar

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

3.2.1 Översikt

3.2.1.1 Prismodell

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

3.2.1.2 Ansvarsmatris

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

3.2.2 Grundfunktionalitet

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

Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system 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 LAN-switchar.	I	RA		
Drift och underhåll av LAN-switchar.	I	RA		
Av Leverantören initierade förändringar	I	RA	C	
Av Kunden initierade förändringar	T	RA	C	
Förändring av nätverkstopologi	T	RA	C	
Tilldelning av portar i switchar för olika VLAN	T	RA	C	
Addering av nya VLAN i befintliga nätverkstopologier	T	RA	C	
Addering/Borttagning av konfiguration i befintliga nätverkstopologier	T	RA	C	
Byte av autentiseringslösning	T	RA	C	

Kundspecifika anpassningar i samband med förändringar	T	RA	C	
---	---	----	---	--

3.2.3 Tillvalsfunktionalitet

3.2.3.1 Kapacitet – Layer 2 switch

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Layer 2 LAN-switch, hårdvara som funktion.	I	RA	C	Stöd för 10, 100 och 1000 Mbit/s som dimensioneras utifrån behov av antal switchportar och stöd för PoE.
Installation och montering	I	RA	RC	
Kapacitetsplanering	I	RA		

3.2.3.2 Kapacitet – Layer 3 switch

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Layer 3 LAN-switch, hårdvara som funktion.	I	RA	C	Stöd för 10, 100 och 1000 Mbit/s som dimensioneras utifrån behov av antal switchportar och stöd för PoE.
Installation och montering	I	RA	RC	
Kapacitetsplanering	I	RA		

3.2.3.3 Prestandamätning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering	I	RA	I	
Hälsokontroll av LAN-Switch	I	RA	I	

3.2.3.4 Höjd säkerhet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration och underhåll av Dot1x autentisering för anslutning till switchport.	I	RA		

3.2.3.5 Quality of Service

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av prioritering av nätverkstrafik	I	RA	C	

3.2.3.6 Installation och montering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Fysisk installation av utrustning i Kunds lokaler.	T	RA	C	Vid installation vid utbyte av LAN-switch ingår att montera ner gammal utbytt utrustning.

3.2.3.7 Korskoppling av IT-utrustning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Korskoppling av LAN-ansluten utrustning mot fastighetsnät.	T	RA	C	

3.2.3.8 Nätverkskablage

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla nätverkskablage för anslutande enheter.	I	RA		

3.2.3.9 Tekniker på plats

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Inställelsetid på plats i Kunds lokaler inom överenskommen tid i händelse av en Incident.	I	RA		

3.3 Rapportering

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

3.3.1 Prismodell

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

3.3.2 Standardrapporter

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

3.3.3 Extrarapporter

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

3.4 Servicenivå

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

3.4.1 Grundfunktionalitet

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

3.4.2 Definitioner

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

3.4.3 Prioritering

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

Prioritet

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

3.4.3.1 Påverkan

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

Påverkan

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

3.4.3.2 Skyndsamhet

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

Skyndsamhet

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

3.4.3.3 Prioriteringsmatris

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

Prioriteringsmatris

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

4 Drift och hantering av WLAN

4.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Leverantören Drift och hantering av WLAN är en tjänst som omfattar drift, underhåll, incidenthantering, övervakning och uppgradering av utrustning för trådlösa nätverk. Leverantören tillhandahåller drift och hantering av kundägda accesspunkter eller med tillvalsfunktionalitet för kapacitet inkluderat i Tjänsten, då det ingår accesspunkter anpassat efter Kundens funktionsbehov. Tjänsten omfattar utrustning för central administration av accesspunkter.

Åtgärd på plats ingår vid fel som ej går att avhjälpa från Leverantörens driftcentral. Via övervaknings- och underhålls aktiviteter upprätthålls Tjänstens funktionalitet och avtalad tillgänglighet. Vid behov utförs också underhållsaktiviteter, som firmware uppdatering, för att upprätthålla funktionalitet och avtalad tillgänglighet.

Tjänster stödjer accesspunkter från Cisco.

4.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusive att meddela skaparen av ärendet om uppdateringar av ärendets status och framsteg.
Change Requests	Implementation av Change Request rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Incidenthantering	Lösning av incidenter på Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med firmware och inbyggd mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

4.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Kapacitet – Accesspunkter	Leverantören tillhandahåller accesspunkter som dimensioneras utifrån behov och Kundens lokaler. Tillvalsfunktionaliteten levereras alltid tillsammans med Kapacitet – Wireless Controller för central administration av WLAN.
Kapacitet – Wireless Controller	Leverantören tillhandahåller Wireless Controller i egna datahallar.
Prestandamätning	Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering.
BYOD	Självregistrering av medhavda enheter.
Konfiguration av gästnät	Etablering och konfiguration av trådlöst gästnät. Autentisering av gästnät hanteras av Kunden via webbportal. Tillvalsfunktionaliteten förutsätter Wireless Controller för central administration av WLAN.
Autentiseringslösning	Automatisk autentisering mot central katalogtjänst, vanligtvis Active Directory och RADIUS.

	Tillvalsfunktionaliteten förutsätter Wireless Controller för central administration av WLAN.
Installation och montering	Installation och Montering av kundägd utrustning. Installation och montering ingår alltid för Tillvalsfunktionalitet Kapacitet.
Nätverkskablage	Tillhandahålla nätverkskablage vid anslutning av IT-utrustning och sammankoppling av datauttag till avtalade utrustning.
Tekniker på plats	Garanterad inställelsetid där åtgärd på plats krävs.

4.2 Leveransansvar

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

4.2.1 Översikt

4.2.1.1 Prismodell

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

4.2.1.2 Ansvarsmatris

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

4.2.2 Grundfunktionalitet

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

Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Övervakning av accesspunkter.	I	RA		
Övervakning av central Wireless Controller.	I	RA		
Drift och underhåll av accesspunkter.	I	RA		
Drift och underhåll av central Wireless Controller.	I	RA		
Av Leverantören initierade förändringar	I	RA	C	
Av Kunden initierade förändringar	T	RA	C	
Utökning / förändring / Borttag av WLAN/SSID	T	RA	C	
Kunds specifika anpassningar i samband med förändringar	T	RA	C	

4.2.3 Tillvalsfunktionalitet

4.2.3.1 Kapacitet – Accesspunkt

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Accesspunkter, hårdvara som funktion.	I	RA	C	Leverantören tillhandahåller accesspunkter som dimensioneras utifrån behov och Kundens lokaler.
Installation och montering.	I	RA	RC	
Kapacitetsplanering.	I	RA		

4.2.3.2 Kapacitet – Wireless Controller

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Wireless Controller, hårdvara som funktion.	I	RA	C	Leverantören tillhandahåller Wireless Controller i egna datahallar.
Installation och montering.	I	RA	RC	
Kapacitetsplanering.	I	RA		

4.2.3.3 Prestandamätning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering.	I	RA	I	
Hälsokontroll av accesspunkt och Wireless Controller.	I	RA	I	

4.2.3.4 BYOD

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration och underhåll av system för självregistrering av medhavda enheter.	I	RA	C	

4.2.3.5 Konfiguration av gästnät

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration och underhåll av Kundens Gästnät.	I	RA	C	Autentisering av gästnät manageras av Kunden via webbportal.

4.2.3.6 Autentiseringslösning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration och underhåll av central behörighetskontroll för att säkerställa att access ges till behöriga användare.	I	RA		

4.2.3.7 Installation och montering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Fysisk installation av utrustning i Kunds lokaler.	T	RA	C	Vid installation vid utbyte av LAN-switch ingår att montera ner gammal utbytt utrustning.

4.2.3.8 Nätverkskablage

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla nätverkskablage för anslutande enheter.	I	RA		

4.2.3.9 Tekniker på plats

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Inställelsetid på plats i Kunds lokaler inom överenskommen tid i händelse av en Incident.	I	RA		

4.3 Rapportering

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

4.3.1 Prismodell

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

4.3.2 Standardrapporter

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

4.3.3 Extrarapporter

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

4.4 Servicenivå

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

4.4.1 Grundfunktionalitet

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

4.4.2 Definitioner

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

4.4.3 Prioritering

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

Prioritet

Kategori	Beskrivning
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. 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

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 Drift och hantering av brandvägg

5.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Drift och hantering av Brandvägg är en tjänst som säkrar upp Kundens nätverk. Tjänsten levereras med den kapacitet och utrustning som krävs för att erhålla en hög säkerhet och tillgänglighet. Leverantören ansvarar för servicen som en del av Tjänsten. Vid fel som kräver åtgärd på plats så ingår åtgärd samt byte på plats. Via övervaknings- och underhållsaktiviteter upprätthålls Tjänstens funktionalitet och avtalad tillgänglighet.

I Tjänsten ingår hårdvara och licenser för brandvägg som placeras i Kundens lokaler.

Brandväggen kan användas för att ansluta med Site-VPN mot Leverantörens datacenter. Central övervakning och hantering förutsätter att brandväggen är ansluten mot Site-VPN.

5.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Kundplacerad brandvägg	Dedikerad Brandvägg med konfigurerat regelverk.
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt att meddela skaparen av ärendet om uppdateringar av ärendets status och framsteg.
Change Requests	Implementation av Change Request rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Incidenthantering	Lösning av incidenter på Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med firmware och inbyggd mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

5.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Redundans	Fysisk redundans med en extra brandvägg.
Prestandamätning	Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering.
Tillgänglighetsmätning	Aktiv mätning av tillgänglighet på brandväggen.
IDS	IDS, (Intrusion Detection System). Ett aktivt skydd mot attacker på bakomliggande tjänster.
IPS	IPS (Intrusion prevention systems). Detektera och förhindra attackförsök, ett förebyggande skydd mot attacker på bakomliggande tjänster.
Nätverkskablage	Tillhandahålla nätverkskablage vid anslutning av IT-utrustning och sammankoppling av datauttag till avtalade utrustning.
Tekniker på plats	Garanterad inställelsetid där åtgärd på plats krävs.

5.2 Leveransansvar

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

5.2.1 Översikt

5.2.1.1 Prismodell

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

5.2.1.2 Ansvarsmatris

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

5.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Incident- och Major Incident Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Incident Management process och Major Incident Management process.	I	RA	CI	
Problem Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Problem Management process.	I	RA	CI	
Change- och Release Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process och Release Management process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som	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	
Dedikerad Brandvägg med konfigurerat regelverk.	I	RA		
Av Leverantören initierade förändringar	I	RA	C	
Av Kunden initierade förändringar	T	RA	C	
Kundspecifika anpassningar i samband med förändringar	T	RA	C	

5.2.3 Tillvalsfunktionalitet

5.2.3.1 Redundans

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Fysisk redundans med dubblerade brandväggar placerade hos Kunden.	I	RA		

5.2.3.2 Prestandamätning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering.	I	RA	I	
Hälsokontroll av brandvägg.	I	RA	I	

5.2.3.3 Tillgänglighetsmätning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Aktiv övervakning av brandväggens tillgänglighet.	I	RA		Förutsätter att brandväggen är ansluten mot Leverantörens datacenter med Site-VPN.
Månadsvis rapport av tillgänglighet	I	RA	I	

5.2.3.4 IDS

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration och underhåll av IDS (Intrusion Detection System) på brandväggen.	I	RA		

5.2.3.5 IPS

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration och underhåll av IPS (Intrusion Prevention System) på brandväggen.	I	RA		

5.2.3.6 Nätverkskablage

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla nätverkskablage för anslutande enheter.	I	RA		

5.2.3.7 Tekniker på plats

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Inställelsestid på plats i Kunds lokaler inom överenskommen tid i händelse av en Incident.	I	RA		

5.3 Rapportering

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

5.3.1 Prismodell

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

5.3.2 Standardrapporter

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

5.3.3 Extrarapporter

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

5.4 Servicenivå

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

5.4.1 Grundfunktionalitet

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

5.4.2 Definitioner

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

5.4.3 Prioritering

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

Prioritet

Kategori	Beskrivning
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 Klient-VPN

6.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Klient-VPN är en tjänst som gör det möjligt för klienter att nå centrala resurser var man än befinner sig, även utanför Kundens LAN. Leverantören tillhandahåller utrustning med den kapacitet som krävs för att kunna leverera en stabil tjänst med hög säkerhet. Via övervaknings- och underhålls aktiviteter upprätthålls tjänstens funktionalitet och avtalad tillgänglighet.

Klientprogramvaran levereras som paketerad applikation för central distribution till Kundens klienter. Klientprogramvaran kan även laddas ner och installeras via webgränssnitt för Kundens externa användare (konsulter och tredje parts leverantörer m.fl.).

6.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Redundanta centrala brandväggar	Redundanta central brandväggar ingår för att kunna etablera klient-VPN.
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt att meddela skaparen av ärendet om uppdateringar av ärendets status och framsteg.
Change Requests	Implementation av Change Request rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Incidenthantering	Lösning av incidenter på Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med firmware och inbyggd mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

6.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Autentiseringslösning	Konfiguration för autentisering mot extern tjänst. Vanligtvis RADIUS för engångslösenord eller Active Directory.
Engångslösenord	Leverantören tillhandahåller system för inloggning med engångslösenord via SMS eller epost. Systemet för engångslösenord nyttjar Active Directory som tillhandahålls av Kunden eller som annan tjänst.
Host Scan	Verifiering så att klienten uppfyller Kundens regelverk för säkerhet vid anslutning till Klient-VPN.
Installation av klientprogramvara.	Installationshjälp av klientprogramvara på Kundens klienter.

6.2 Leveransansvar

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

6.2.1 Översikt

6.2.1.1 Prismodell

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

6.2.1.2 Ansvarsmatris

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

6.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Incident- och Major Incident Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Incident Management process och Major Incident Management process.	I	RA	CI	
Problem Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Problem Management process.	I	RA	CI	
Change- och Release Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process och Release Management process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som	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	
Central infrastruktur för Tjänsten.	I	RA		
Övervakning av Tjänstens centrala infrastruktur.	I	RA		
Internetförbindelse för anslutande enheter.	I		RA	
Definiera antalet registrerade användare.	I	I	RA	
IP plan	I	I	RA	
Installation av klientprogramvara anslutande enheter.	I		RA	
Av Leverantören initierade förändringar	I	RA	C	
Av Kunden initierade förändringar	T	RA	C	
Kundspecifika anpassningar i samband med förändringar	T	RA	C	

6.2.3 Tillvalsfunktionalitet

6.2.3.1 Autentiseringslösning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av central infrastruktur att nyttja extern katalogtjänst eller RADIUS för autentisering.	I	RA	C	
Tillhandahålla katalogtjänst alternativt RADIUS.	I	C	RA	Kan tillhandahållas av Leverantören som annan tjänst.

6.2.3.2 Engångslösenord

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Centralt system för engångslösenord via SMS eller epost.	I	RA		
Active Directory katalogtjänst för uppslag av användarinformation vid inloggning.	I	C	RA	Kan tillhandahållas av Leverantören som annan tjänst.

6.2.3.3 Host Scan

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Kontroll av anslutande enheters säkerhetsinställningar gentemot regelverk som definieras av Kunden.	I	RA	C	

6.2.3.4 Installation av klientprogramvara.

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Installationssupport av klientprogramvaran på Kundens klienter.	T	RA	C	

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 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.

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

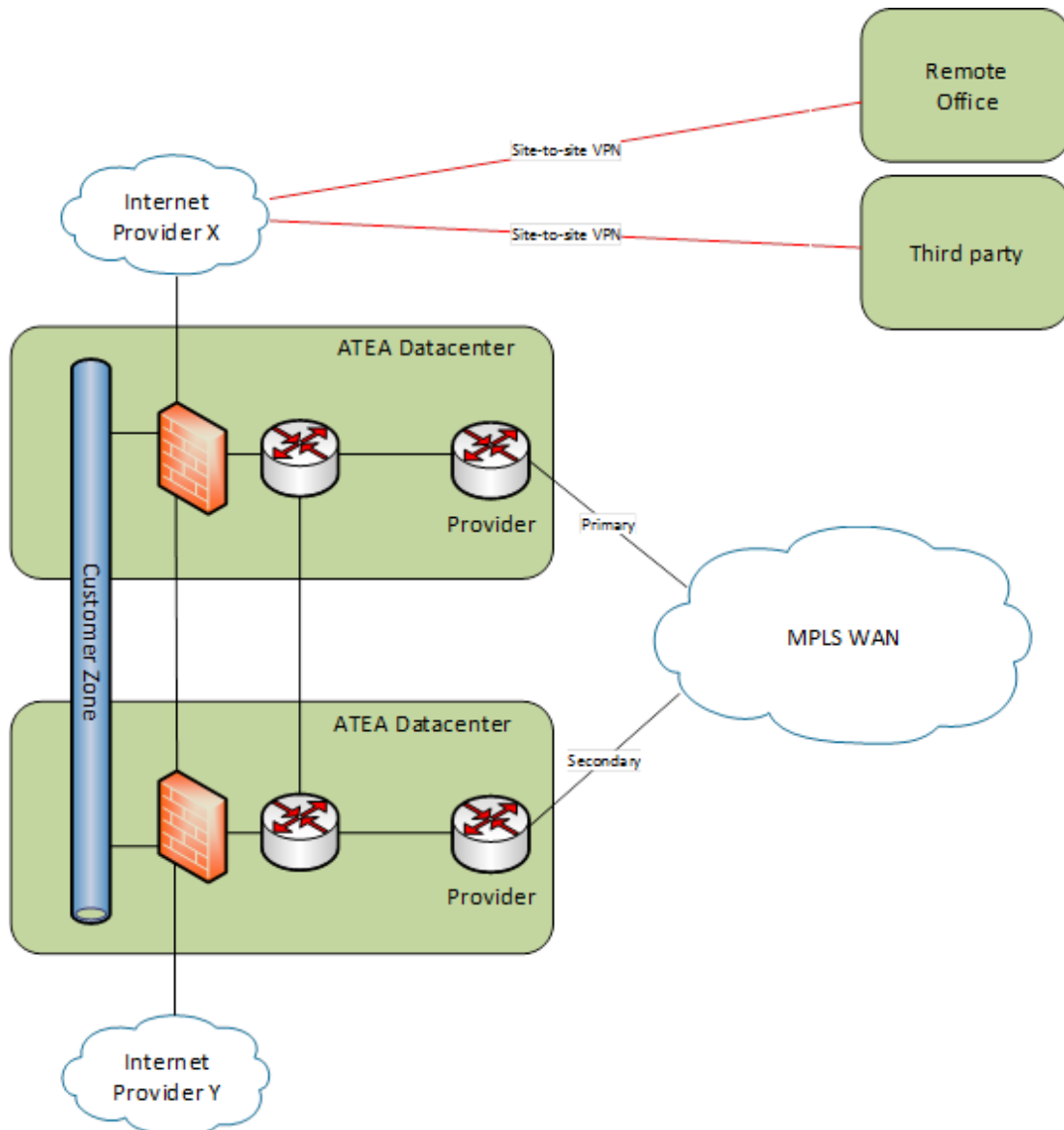
		Påverkan			
		Kritisk	Hög	Medel	Låg
Skyndsamhet	Kritisk	P1	P1	P2	P3
	Hög	P1	P2	P3	P3
	Medel	P2	P3	P3	P4
	Låg	P3	P3	P4	P4

7 Site-VPN

7.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Site-VPN är en tjänst som länkar samman Kundens lokaler på ett säkert sätt över internet. Tjänsten etablerar en site-to-site VPN mellan router som placeras i Kundens LAN och central utrustning i Leverantörens datacenter.

Via övervaknings- och underhålls aktiviteter upprätthålls tjänstens funktionalitet och avtalad tillgänglighet.



7.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Krypterad förbindelse	IPsec krypterad förbindelse från lokal router hos Kunden till Leverantörens datacenter.
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt att meddela skaparen av ärendet om uppdateringar av ärendets status och framsteg.
Change Requests	Implementation av Change Request rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Incidenthantering	Lösning av incidenter på Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med firmware och inbyggd mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

7.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Kapacitet – Lokal router	Leverantören tillhandahåller lokal router som placeras i Kundens lokaler. Konfiguration ingår när lokal router levereras av Leverantören.
Konfiguration av anslutande router	Konfiguration av lokal router som tillhandahålls av Kunden eller tredje part för anslutning över krypterad förbindelse.
Redundans	Dubbla lokala routers placerade hos kund för redundant anslutning. Tillvalsfunktionaliteten kan kombineras med Kapacitet – Lokal router och Konfiguration av anslutande router.
Prestandamätning	Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering.
Installation och montering	Installation och Montering av kundägd utrustning. Installation och montering ingår alltid för Tillvalsfunktionalitet Kapacitet.
Nätverkskablage	Tillhandahålla nätverkskablage vid anslutning av IT-utrustning och sammankoppling av datauttag till avtalade utrustning.
Tekniker på plats	Garanterad inställelsetid där åtgärd på plats krävs.

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	
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	
Central infrastruktur för Tjänsten.	I	RA		
Övervakning av Tjänstens centrala infrastruktur.	I	RA		
Lokal router för anslutning.	I		RA	Kan tillhandahållas av Leverantören som Tillvalsfunktionalitet.
Internetförbindelse för anslutande enheter.	I		RA	Kan tillhandahållas av Leverantören som annan tjänst.
IP plan	I	I	RA	
Av Leverantören initierade förändringar	I	RA	C	
Av Kunden initierade förändringar	T	RA	C	
Kundspecifika anpassningar i samband med förändringar	T	RA	C	

7.2.3 Tillvalsfunktionalitet

7.2.3.1 Kapacitet – Lokal router

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Lokal router, hårdvara som funktion.	I	RA	C	
Installation och montering.	I	RA	RC	
Kapacitetsplanering.	I	RA		

7.2.3.2 Konfiguration av anslutande router

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av IPsec på anslutande router som tillhandahålls av Kunden eller tredje part.	T	RA	C	

7.2.3.3 Redundans

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration för krypterad förbindelse med dubbla lokala routers placerade hos Kunden.	I	RA		Om Tillvalsfunktionaliteten kombineras med Kapacitet – Lokal router skall två routers beställas per anslutning.

7.2.3.4 Prestandamätning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering.	I	RA	I	
Hälsokontroll av lokal router.	I	RA	I	

7.2.3.5 Installation och montering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Fysisk installation av utrustning i Kunds lokaler.	T	RA	C	Vid installation vid utbyte av lokal router ingår att montera ner gammal utbytt utrustning.

7.2.3.6 Nätverkskablage

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla nätverkskablage för anslutande enheter.	I	RA		

7.2.3.7 Tekniker på plats

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Inställelsetid på plats i Kunds lokaler inom överenskommen tid i händelse av en Incident.	I	RA		

7.3 Rapportering

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

7.3.1 Prismodell

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

7.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
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 överenskommet 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 Kundzon

8.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Tjänsten tillhandahåller en effektivt och säker integration av leverantörens datacenter och accesstjänster. I tjänsten ingår en virtuell brandvägg där Kunden kan ansluta VLAN som tilldelats Kunden i Leverantörens datahallar.

De VLAN som tilldelas Kunden och ansluts till Tjänsten, kan integreras med Kundens befintliga IP-plan. En integration med Kundens befintliga IP-plan, ger Kunden möjlighet att flytta befintliga nät och/eller utöka den interna IP-planen med nya nät. Kunden kan välja att använda IP-adresser från sin egen IP-plan eller att ta ut nya.

Kunden kan integrera sin lokala nätinфраstruktur och IP-plan med Kundzon via WAN eller Site-VPN förbindelser. Kunden kan ansluta flera platser som knyts samman och kan kommunicera sinsemellan via Leverantörens Kundzon.

8.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Virtuell brandvägg	Virtuell brandvägg där Kunden kan ansluta VLAN som tilldelats Kunden i Leverantörens datahallar.
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt att meddela skaparen av ärendet om uppdateringar av ärendets status och framsteg.
Change Requests	Implementation av Change Request rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Incidenthantering	Lösning av incidenter på Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med firmware och inbyggd mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

8.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Geografisk redundans	Katastrofsäkring med Kundzoner i två geografiskt skilda datahallar. Geografisk redundans är en förutsättning när ovanliggande serverinfrastruktur skall vara redundant.
WAN-anslutning	Anslutning av Kundens MPLS WAN till Kundzon.
Internet	Leverantören tillhandahåller Internetförbindelse för Kundens LAN/WAN via Leverantörens datahall. Kapacitet på Internetförbindelsen kan justeras utifrån Kundens behov. Internetförbindelsen kan nyttjas för användarnas och systemens utgående internettrafik men även i ett DMZ för publik åtkomst till Kundens webapplikationer.

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	
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	
Central infrastruktur för Tjänsten.	I	RA		
Övervakning av Tjänstens centrala infrastruktur.	I	RA		
IP plan	I	RI	RA	
Av Leverantören initierade förändringar	I	RA	C	
Av Kunden initierade förändringar	T	RA	C	
Kundspecifika anpassningar i samband med förändringar	T	RA	C	

8.2.3 Tillvalsfunktionalitet

8.2.3.1 Geografisk redundans

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Kundzonen konfigureras i kluster över geografiskt separerade och redundanta datahallar.	I	RA		Leverantörens datahallar har geografisk separation med 5 km mellan.

8.2.3.2 WAN-anlutning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Anslutning av Kundens MPLS WAN mot Kundzon.	I	RA		

8.2.3.3 Internet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Internetförbindelse för Kundens LAN/WAN via Leverantörens datahallar.	I	RA		

8.3 Rapportering

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

8.3.1 Prismodell

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

8.3.2 Standardrapporter

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

8.3.3 Extrarapporter

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

9.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Tjänsten är en drifttjänst där verentören sköter drift och hantering av Kundens WAN-länkar, oavsett leverantör, mellan Kundens lokaler samt till partners eller leverantörer som behöver ansluta till Kunden. Leverantören övervakar, felanmäler, kapacitetsplanerar och sköter administration av Kundens WAN. Leverantören sköter den övergripande designen, utvecklar tjänster som bygger på ny funktionalitet och ny teknik. Leverantören beställer och rekommenderar kapacitet baserat på Kundens krav och följer upp nätverksbandbredd på månadsvis. Leverantören övervakar alla ingående infrastrukturkomponenter och länkar samt lämnar rapporter baserat på Servicenivåer. WAN-anslutningar kan vara direkta förbindelser mellan två platser, internetuppkoppling, multianslutningstjänster (MPLS) och telefonitjänster (SIP-trunk).

9.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
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.

9.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Prestandamätning	Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering.

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	
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 Tjänstens infrastrukturkomponenter och länkar.	I	RA		
Övervakning av bandbreddsnyttjande på WAN-länkar.	I	RA	I	
Övervakning av lokal utrustning hos Kunden för anslutning mot WAN.	I	RA		
Drift och underhåll av Tjänstens infrastrukturkomponenter och länkar.	I	RA		
Drift och hantering av infrastrukturkomponenter hos Kundens externa leverantörer.	I		RA	
Etablering av Tjänsten på ny lokation.	I	RA	C	
Avveckling av Tjänsten på gammal lokation.	I	RA	C	
IP-plan för WAN.	I	RA	C	
Hantering av SIP-trunkar.	I	RA	C	
Optimering av kapacitet i enlighet med Kundens behov och Servicenivåer.	I	RA	CI	

9.2.3 Tillvalsfunktionalitet

9.2.3.1 Prestandamätning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering.	I	RA	I	
Hälsokontroll av WAN-länk.	I	RA	I	

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 överenskommets 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 skyndsamtighet som erfordras för avhjälpande av Incidenten. Dessa två värden ska kombineras enligt matriser nedan vilket resulterar i en skala för Prioritet (P1-P4).

Prioritet

Kategori	Beskrivning
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. 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

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

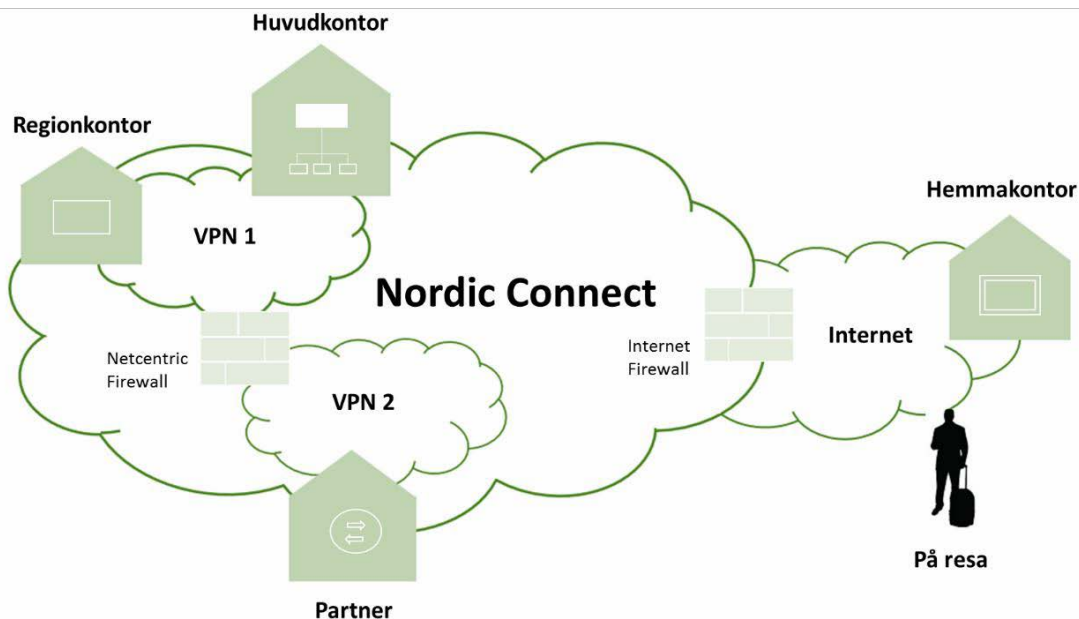
10 Nordic Connect Managed

10.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Nordic Connect är en IP VPN-tjänst som baseras på BGP/MPLS som beskrivs i IETF RFC 2547. Tjänsten riktar sig till stora, medelstora och mindre företag och organisationer i Norden. Dessa tjänster produceras av Telenor vilka är en underleverantör till Leverantören.

Några viktiga kännetecken för Nordic Connect-tjänsterna:

- Kommunikation alla-till-alla Eftersom Nordic Connect är ett alla-till-alla IP-nät (full mesh) behöver varje plats bara en access-förbindelse och kan ansluta till alla andra platser i nätet.
- Många olika anslutningssätt Anslutningssätten omfattar alltifrån enkla accesslösningar som utnyttjar kostnadseffektiva bredbandsaccesser till redundanta gigabit-lösningar baserade på kundspecifika optiska fiberanslutningar.
- Anslutning via mobilnätet Mobil anslutning kan användas för ökad flexibilitet och rörlighet. Anslutning via Telenors mobilnät kan användas för distansarbete, telematiklösningar, lättroliga arbetsställen eller som ett komplement till en fast förbindelse.
- Nordisk täckning Nordic Connect erbjuder en kontaktväg för provisionering och support, tvärs över de nordiska landsgränserna. Dessutom erbjuds lokal kundservice i varje land.
- Quality of Service Fördröjningskänslig trafik i nätet kan ges en högre prioritet. På så sätt optimeras nätverksutnyttjandet för olika typer av tillämpningar inom en organisation.
- Multi-VPN En site kan få tillgång till flera separata VPN över samma accessförbindelse. En kund kan till exempel ha ett VPN för var och en av företagets divisioner, olika VPN för olika leverantörer och ett Internet-VPN.
- Differentierade servicenivåavtal Varje tjänst levereras med ett servicenivåavtal (SLA) anpassat till tjänstens målgrupp. Högre SLA-nivåer erbjuds som tillägg för siter med särskilda behov.
- Val av tillgängliga accessmetoder Nordic Connect-tjänsterna utnyttjar de mest optimala lokalt tillgängliga accessmetoderna för att leverera efterfrågad tjänst.
- Kontinuerlig övervakning Nordic Connect-tjänsterna övervakas dygnet runt, året runt av Telenors centrala nätövervakning
- Webbaserade rapporter Det webbaserad statistik- och övervakningsverktyget WEBlane ingår i tjänsten. WEBlane ger tillgång till administration, nätöversikt och statistik för alla siter i kundens nät.



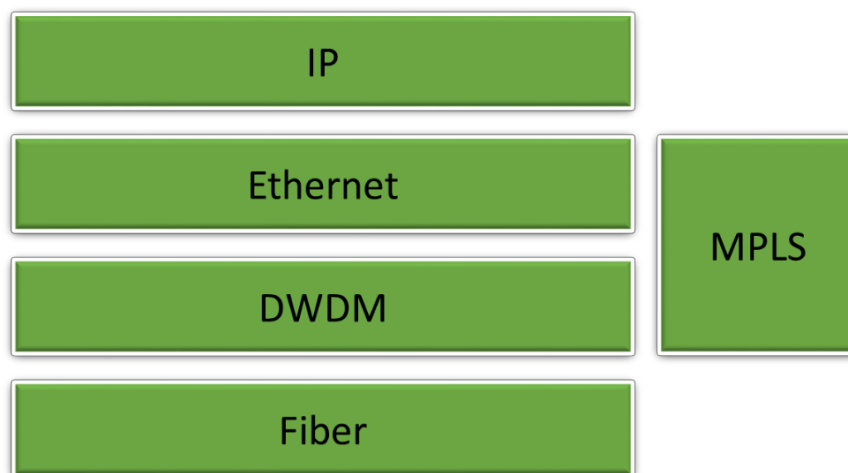
Nordic Connect Managed finns i fyra olika tjänstepaket:

- **Nordic Connect Managed Complete** erbjuder ett komplett utbud av funktioner och tilläggs-tjänster. Tjänsten baseras på symmetriska anslutningsformer med bandbreddsalternativ upp till 1 Gbit/s.
- **Nordic Connect Managed Plus** erbjuder ett brett utbud av funktioner och tilläggstjänster, dock erbjuds exempelvis inte Multi-SP och redundans. Anslutningsformerna kan vara symmetriska eller asymmetriska och baseras på xDSL.
- **Nordic Connect Managed Mobile** möjliggör för Nordic Connect-kunder att ansluta ett kontor med LAN till sitt VPN via mobildatanätet. Kunden kan flytta anslutningen från ett ställe till ett annat, men bör inte användas under förflyttning.

Teknik

VPN-funktionaliteten i Telenors nät baseras på MPLS (Multi Protocol Label Switching). MPLS ger stark integritet och säkerhet eftersom varje VPN har separata routingtabeller. Trafiken i ett VPN är helt avskärmat från användarna i andra VPN. Säkerheten mot obehörigt intrång är därför mycket hög.

MPLS är en mycket flexibel teknik. Ett VPN definieras som en logisk funktion i MPLS. Siter kan därför läggas till, tas bort och ändras på ett enkelt sätt. Telenors kärnnät för datakommunikation är uppbyggt enligt OSI-modellen, med de lager som visas i bilden nedan:



Kärnan i nätet bygger på Telenors fiberinfrastruktur där DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing) används för att utnyttja kapaciteten i mesta möjliga mån. DWDM är en teknik där ljus av olika våglängd (färg) multiplexeras till en fiber så att fiberns kapacitet ökar. Tack vare DWDM kan Telenor dirigera trafik till det optiska skiktet utan fördröjning. Det optiska lagret i Telenors nät är fullständigt redundanter.

Telenor använder Gigabit Ethernet och MPLS för att länka det optiska lagret till IP-lagret. Detta är en teknik som påminner om switching, som garanterar snabbhet och prestanda i nätet. Alla kundens VPN definieras som separata VPN (Virtual Private Network – virtuellt privat nät) i Telenor-nätet. Alla VPN-lösningar konfigureras med separata 802.1Q-taggar i IP-paketet. IPPaketet avgränsas i Telenors kärnnät med hjälp av MPLS-etiketter. Dessa etiketter läggs till när paketet kommer till kärnnätet. 802.1Q-taggen definierar den privata MPLS-etiketten som ska användas för ett visst VPN, och MPLS-etiketten läggs till i kärnrouterna. MPLS används bara i kärnan av Telenors nät.

MPLS är en switchingteknik. Därför är kärnan i Telenors nät ett "ett-hoppsnät" (one-hop network) som kan betraktas som en virtuell router. I en vanlig router definieras alla VPN i en routingtabell. Ett eventuellt fel i konfigurationen av routingtabellen påverkar trafiken mellan olika VPN samt säkerheten. I en MPLS-router har varje VPN en separat routingtabell, det finns flera routingtabeller i varje router och säkerheten påminner om säkerheten i ett system där alla VPN terminerar i en separat fysisk router.

Nätet är utformat för att kunna hantera avbrott mellan noder på ett snabbt och effektivt sätt. MPLS använder fördefinierade vägar i nätet, vilket säkerställer en mycket snabb reaktion när ett avbrott sker i det underliggande lagret.

MPLS-nätet är redundanter anslutet till Telenors mobildatanät för att möjliggöra mobila anslutningar till Nordic Connect. Utpekade APNs används för att styra datatrafiken från mobilnätet till Nordic Connect-nätet. IP-tunnlar (GRE) används för att separera olika kundförbindelser till kundens VPN. Eftersom mobilnätet är direkt anslutet till MPLS-nätet så går trafik från de mobila anslutningarna inte över Internet.

Bandbredd och anslutningsteknik

Nedanstående tabeller visar en översikt över de anslutningsformer som används för Nordic Connect i Sverige:

Nominell IP bandbredd	Access-Form 1	Shaping-bandbredd	Access-Form 2	Shaping-bandbredd
512k/200k	ADSL			
2M/350k	ADSL			
4M/450k	ADSL			
8M/530k	ADSL			
12M/630k	ADSL			
16M/630k	ADSL			
2M/1,5M	ADSL.m			
4M/1,5M	ADSL.m			
8M/1,5M	ADSL.m			
10M/1,5M	ADSL.m			
16M/1,5M	ADSL.m			
20/3M	VDSL	20/3M		
25/8M	VDSL	25/8M		
30/8M	VDSL	30/8M		
2M	SHDSL/VDSL	1.85M	Ethernet	1.85M
4M	SHDSL/VDSL	3.7M	Ethernet	3.7M
8M	SHDSL/VDSL	7.4M	Ethernet	7.4M
10M	VDSL	9.250k	Ethernet	9.250k
20M	Fiber	18.5M	Ethernet	18.5M
40M	Fiber	40M	Ethernet	40M
100M	Fiber	100M	Radio	100M
200M	Fiber	200M	Radio	200M
400M	Fiber	400M	Radio	400M
600M	Fiber	600M		
1000M	Fiber	1000M		
2G	Fiber	2000M		
4G	Fiber	4000M		
6G	Fiber	6000M		
10G	Fiber	9800M		

10.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
VPN-funktionalitet	<p>Varje kundnät implementeras som ett enskilt VPN. Anslutning till ett VPN är en standardfunktion som ingår i varje Nordic Connect-förbindelse.</p> <p>Plus- och Completeanslutningar stöder upp till 5 VPN på en och samma accessförbindelse. För Managed Mobile är Multi VPN ett tillval.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fully meshed VPN-topologi • VPN-topologi med hub/spoke • Managerad router • Statisk routing LAN

DHCP-relay	Förutom alternativet att använda fasta IP-adresser i det lokala nätverket som är anslutet till an-slutningen, stöder den kundplacerade routern också dynamisk adresstilldelning med DHCP. Adresstilldelningen sker normalt från en eller fler centrala kundägda DHCP-servrar, som är gemensam för hela VPN:et. Kunden anger en eller fler DHCP Relay adresser, även kallad IP Helper Adresser, för utpekning av DHCP-servers som distribuerar IP-adresser.
Multi VPN	För Nordic Connect Managed Plus och Complete medger tillvalet Multi-VPN högst 5 VPN över en och samma accessförbindelse.
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.

10.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Dynamiskt routingprotokoll	Dynamisk routing mellan kundens LAN och nätverket kan tillhandahållas som tillval. Dynamisk routing implementeras per VPN, vilket innebär att två VPN-anslutningar till samma accessförbindelse kan använda olika routningsprotokoll. Dynamisk routing ger stöd åt ett stort antal underliggande subnät, vanligtvis högst 150 per VPN-anslutning och högst 1 000 per VPN. Undantag från den här regeln måste diskuteras från fall till fall. Nordic Connect stöder följande routningsprotokoll: <ul style="list-style-type: none"> • RIPv2 • OSPF v2 Area 0 • BGP v4
VPN-kryptering	Kryptering är realiserat med GET VPN med full mesh-topologi. Maximal IP MTU-storlek över en krypterad förbindelse är 1378. Kryptering/dekryptering utförs på CE-routern. Krypteringsalgoritmen är AES med 256 bitars nyckellängd och SHA-1 hashalgoritm. Kryptering kan implementeras per VPN-anslutning. All trafik via VPN-anslutningen krypteras. Kryptering finns för bandbredderna 64k–1000M som standardtjänst. Ej tillgängligt för Nordic Connect Managed Mobile.
Multi VPN för Nordic Connect Managed Mobile	För Nordic Connect Managed Mobile medger tillvalet Multi-VPN högst 3 VPN över en och samma anslutning.
Multi VPN 10	Tillvalet Multi VPN 10 medger anslutning till högst 10 VPN över en och samma accessförbindelse. Endast tillgängligt för symmetriska accessförbindelser.
Multi VPN SP	Tillvalet Multi VPN SP tillåter att upp till 50 VPN ansluter via en och samma accessförbindelse. Endast tillgängligt för Nordic Connect Managed Complete.

Extra LAN-port	<p>Det går att få tillgång till extra fysiska LAN-portar som tillval till Nordic Connect Managed. Antalet LAN-portar som kan erbjudas för specifika bandbredder och anslutningstekniker är beroende av vilken CE-router som används.</p> <p>Extra LAN-portar kan endast anskaffas i samband med Multi VPN. En LAN-port med Ethernetmar utan VLAN-tags kan terminera ett VPN. eller flera VPN (taggade). En LAN-port med VLAN-taggade Ethernetmar kan terminera flera VPN. Ett specifikt VPN kan inte termineras på flera LAN-portar.</p>
QoS	<p>Nordic Connect erbjuder Quality of Service (QoS) baserat på Diffserv-modellen och principerna som beskrivs i RFC 2475. Differentiering uppnås genom att kategorisera trafik in i olika trafik-klasser och fördela tillgängliga resurser i nätelement mellan aggregerade trafikströmmar i dessa klasser baserat på en QoS-policy. Detta till skillnad mot IntServ-modellen beskriven i RFC 1633, där signalering används för att reservera nätresurser innan en session startas.</p>
Mobil backup	<p>Mobile Backup använder Telenors mobildatanät. När backupförbindelsen används, kan de tekniska SLA-parametrarna (fördröjning etc) för primärförbindelsen inte garanteras. Mobile Backup är i första hand avsett för verksamhetskritisk kommunikation som inte kräver QoS under den tid då primärförbindelsen åtgärdas. För att säkerställa att endast den mest kritiska kommunikationen tillåts att använda backupförbindelsen, så kan kunden definiera ett backupfilter. Som standard används inget filter.</p> <p>Upp till 3 VPN kan väljas ut för att använda backupförbindelsen. Denna begränsning gäller även då antalet VPN är högre på primärförbindelsen.</p>
Redundans	<p>Följande egenskaper gäller för alla redundanta lösningar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telenor levererar två accessförbindelser. Huvudförbindelsen och den redundanta förbindelsen terminerar i separata CE-routrar. • Routingprotokollet BGP används i redundanta lösningar för att säkerställa att trafik endast går över den aktiva förbindelsen. • HSRP-protokollet används på LANet för att säkerställa att trafiken automatiskt styrs om mellan huvudförbindelsen och den redundanta förbindelsen. Alternativt kommer dynamisk routing med OSPF användas mot kundens utrustning. • För en redundant lösning är det viktigt att LANet som bär HSRP-protokollet är fullt tillförlitligt för att lösningens garantier skall gälla. • Om kunden har en Multi-VPN-lösning, kommer den första LAN-porten på CE-routern vara en trunk. • För Multi-VPN-lösningar reserverar Telenor VLAN 17 på CE-routerns första LAN-port. VLAN 17 används som management-VLAN mellan huvudförbindelsen och den redundanta förbindelsen. Kunden måste göra VLAN 17 tillgängligt på kundens LAN mellan de två CE-routrarna. • Den redundanta förbindelsen skall använda en symmetrisk accessform • Den redundanta förbindelsen kan ha lägre bandbredd än huvudförbindelsen.

	Endast tillgängligt för Nordic Connect Managed Complete.
Mobil redundans	<p>Nordic Connect Mobile Redundant använder Telenors mobildatanät. Nordic Connect Mobile Redundant är i första hand avsett för verksamhetskritisk kommunikation som inte kräver QoS under den tid då primärförbindelsen åtgärdas.</p> <p>Upp till 3 VPN kan väljas ut för att använda den redundanta förbindelsen. Denna begränsning gäller även då antalet VPN är högre på primärförbindelsen.</p>

10.2 Leveransansvar

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

10.2.1 Översikt

10.2.1.1 Prismodell

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

10.2.1.2 Ansvarsmatris

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

10.2.2 Grundfunktionalitet

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

Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
VPN-topologi – full mesh eller hub & spoke	I	RA		
Nordic Connect managed levereras med router.	I	RA		Router installeras, övervakas och drivs av Telenor.
Routingprotokoll – statiskt	I	RA		
DHCP Relay	I	RA		
Upp till 5 VPN över en och samma accessförbindelse.	I	RA		Gäller Nordic Connect Managed Plus och Complete.

10.2.3 Tillvalsfunktionalitet

10.2.3.1 Dynamiskt routingprotokoll

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Dynamiskt routingprotokoll	I	RA	C	

10.2.3.2 VPN-kryptering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
VPN-kryptering	I	RA		

10.2.3.3 Multi VPN för Nordic Connect Managed Mobile

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Upp till 3 VPN för Nordic Connect Managed Mobile	I	RA		

10.2.3.4 Multi VPN 10

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Upp till 10 VPN över en och samma accessförbindelse.	I	RA		Endast tillgängligt för symmetriska accessförbindelser.

10.2.3.5 Multi VPN SP

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Upp till 50 VPN över en och samma accessförbindelse.	I	RA		Gäller Nordic Connect Managed Complete.

10.2.3.6 Extra LAN-port

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Extra fysisk LAN-port till Nordic Connect Managed.	I	RA		

10.2.3.7 QoS

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Konfiguration av prioritering av nätverkstrafik	I	RA	C	

10.2.3.8 Mobil backup

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Backup av förbindelse över mobilnät.	I	RA		Upp till tre VPN.

10.2.3.9 Redundans

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Redundanta förbindelser till Kundens fastighet.	I	RA		

10.2.3.10 Mobil redundans

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Redundanta förbindelser till Telenors mobilnät.	I	RA		

10.3 Rapportering

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

10.3.1 Prismodell

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

10.3.2 Standardrapporter

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 Internet Connect

11.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Internet Connect är en produktfamilj av tjänster som ger din organisation en permanent uppkoppling till Internet. Dessa tjänster produceras av Telenor vilka är en underleverantör till Leverantören. Tjänsten kan anpassas till din organisation behov av bandbredd, tillgänglighet, funktion och pris. Telenor erbjuder likvärdiga Internettjänster i de Skandinaviska länderna Sverige, Norge och Danmark.

Tjänsten erbjuds i två varianter; Internet Connect Symmetric och Internet Connect Symmetric Access.

Internet Connect Symmetric

Internet Connect Symmetric finns i bandbredderna 2, 4, 6, 8, 10, 20, 40, 100, 200, 400, 600, 1000, 2000, 4000, 6000, 10000 Mbit/s.

Internet Connect Symmetrics garanterade bandbredder gäller oavsett trafikriktning, d v s trafikriktning från Internet till ditt nätverk och i motsatt riktning, har samma garanterade bandbredd. Tjänsten är baserad på symmetriska accessförbindelser, såsom xDSL-teknik över koppar, SDH, radioburen FWA-teknik alternativt fiber.

Telenor ansvarar för tjänsten ända fram till den kundplacerade utrustningen. Tjänsten erbjuds med eller utan kundplacerad router. I båda fallen sker avlämning mot kundens utrustning med Ethernet. I det fall kunden väljer att få tjänsten levererad utan router lämnar Telenor av med en layer 2 switch. Tjänsten måste då termineras i layer 3 utrustning (exempelvis router eller brandvägg).

Internet Connect Symmetric Access

Internet Connect Symmetric Access finns i bandbredderna 1000, 2000, 4000, 6000, 10000 Mbit/s.

Garanterade bandbredder för Internet Connect Symmetric Access gäller oavsett trafikriktning, d.v.s. trafikriktning från Internet till ditt nätverk och i motsatt riktning har samma garanterade bandbredd. Tjänsten är baserad på fiber accessförbindelser.

Tjänsten levereras utan kundplacerad utrustning och Telenor ansvarar för tjänsten ända fram till anslutningspunkten.

11.1.1 Grundfunktionalitet

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

Funktionalitet	Beskrivning
Anslutning mot Internet	Fast uppkoppling till Internet med Internet Connect Symmetric och/eller Internet Connect Symmetric Access
IP-ansökan	IP-adresser tilldelas enligt regler från RIPE (www.ripe.net). En fullständig ansökan är en förutsättning för att adresser skall kunna tilldelas. Telenor hjälper till att förklara eventuella oklarheter. Ansökan om nödvändiga IP-adresser i samband installation av Internet Connect-tjänsten ingår utan extra kostnad.
Sekundär DNS	Backup av kundens primära DNS eller av Telenors Primär DNS som ingår i tjänsten. Som standard ingår sekundär DNS för upp till en domän i samband med tjänstens leverans.
Utgående SMTP	För att kunna sända e-post, behövs en SMTP-server. Kunder som saknar egen SMTP-server, kan använda en SMTP-server i Telenors nät för att skicka e-post.

Service Requests	Service Request Fulfilment. 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.

11.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbar. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Managerad router	Internet Connect Symmetric kan levereras med eller utan router. Routern installeras, övervakas och drivs av Telenor. Kunden har inte läs/skrivrättigheter i en av Telenor levererad router. Managerad router kan väljas till för hastigheter upp till och med 600 Mbit/s.
Primär DNS	Telenor sätter upp och driver kundens primära DNS-funktion.
SMTP-backup	Om kundens e-postserver inte kan nås, mellanlagras Telenor e-post under en tidsperiod tills kundens e-postserver åter är tillgänglig. Om Telenors e-postserver inte lyckas leverera e-posten till mottagarens server, returneras e-posten.
Extra IP-ansökan	Kunden kan ansöka om ytterligare IP-adresser mot en administrativ kostnad. Kostnaden kommer att debiteras oberoende om ansökan godkänns eller ej. Ansökans godkännande bedöms från fall till fall. Avgörande faktor för godkännande är att kunden lyckats påvisa ett behov av ansökt antal IP-adresser.
Redundans	Redundant accessförbindelse.

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	Leverantör	Kund	Kommentar
Incident- och Major Incident Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Incident Management process och Major Incident Management process.	I	RA	CI	
Problem Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Problem Management process.	I	RA	CI	
Change- och Release Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process och Release Management process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantörens 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	

Anslutning mot Internet med Telenor Internet Connect Symmetric och/eller Internet Connect Symmetric Access.	I	RA		
Ansökan om nödvändiga IP-adresser i samband installation av Internet Connect-tjänsten	I	RA	C	
Backup av Kundens primära DNS eller av Telenors Primär DNS som ingår i tjänsten.	I	RA		
SMTP-server i Telenors nät.	I	RA	I	

11.2.3 Tillvalsfunktionalitet

11.2.3.1 Managerad router

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Internet Connect Symmetric levereras med router.	I	RA		Router installeras, övervakas och drivs av Telenor.

11.2.3.2 Primär DNS

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Telenor sätter upp och driver kundens primära DNS-funktion.	I	RA	C	

11.2.3.3 SMTP-backup

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Mellanlagring av e-post under en tidsperiod tills Kundens e-postserver åter är tillgänglig.	I	RA		Om Kundens e-postserver inte kan nås.

11.2.3.4 Extra IP-ansökan

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Ansöka om ytterligare IP-adresser.	F	RA	C	

11.2.3.5 Redundans

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Redundanta förbindelser till Kundens fastighet.	I	RA		

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 överenskomet 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. 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

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