

APPLIKATIONSDRIFT

INLEDNING

Cygate erbjuder ett brett utbud av Bastjänster. Dessa tjänster är indelade i Applikationslager och i Infrastrukturlager. De Bastjänster som finns är Applikationsdrift, Applikation som tjänst, Klienttjänster, Utskriftstjänster och Datacentertjänster. Vi erbjuder som komplement även Tilläggstjänster och Stödtjänster.

Bastjänsterna ovan avser driftfasen. Införandet genomförs som ett projekt som drivs av Cygate i samarbete med kunden.

Detta dokument presenterar Tjänsten Applikationsdrift och ger en beskrivning av innehållet i tjänsten, d.v.s. vad Cygate kommer att leverera. I Tjänstebeskrivningen framgår vilka basmoduler som ingår i tjänsten och vilka tillvalsmoduler som kan väljas



TJÄNSTEBESKRIVNING



Applikationsdrift

Med applikation avses programvara på funktionell systemnivå, närmare beskrivningar finns nedan. Applikationsdrift levereras på två funktionella sätt.

Den ena är s.k. funktionsbaserad applikationsdrift som avser drift av applikationer och tillämpningar där Cygate tar ett helhetsansvar och levererar en funktion till kunden men där Cygate tillhandahåller applikationernas licenser. Applikationer avser dels *infrastrukturapplikationer* och dels *verksamhetsapplikationer*.

Driften utförs med övervakning enligt Cygates erfarenheter tillsammans med applikationsleverantörernas och tillverkarnas rekommendationer (Best Practice) och instruktioner.

Den andra nivån är s.k. kundunik applikationsdrift som även benämns instruktionsbaserad applikationsdrift, där kunden själv tillhandahåller licenser för applikationerna. Applikationer avser dels *infrastrukturapplikationer* och dels *verksamhetsapplikationer*.

Driften utförs med övervakning och enligt de driftsinstruktioner som utarbetas per applikation. Instruktionerna skapas under införandet med hjälp av applikationsleverantören, applikationsägaren och/eller kundens systemägare.

Vissa applikationer använder databaser och kräver databasdrift som hanteras av Cygate enligt applikationstillverkarnas instruktioner och/eller i samråd med kundens applikationsägare och databasadministratör.

Applikationsdriftsansvarig

I arbetet runt samverkan och koordinering gällande applikationsdrift så finns rollen Applikationsdriftsansvarig definierad. Denne fungerar som ett stöd till applikationsägare och koordinerar och planerar aktiviteter med övriga parter utanför Cygate. Syftet är att bibehålla kontroll över applikationen och för att över tiden få en hög tillgänglighet i installerade och nyttjade applikationer.

En Applikationsdriftsansvarig ansvarar för en eller flera applikationer och även för databasers drift. Omfattningen av dessa specificeras i tecknat avtal.

Aktiviteter som utförs av Applikationsdriftansvarig är att:

- Koordinera ändringsarbete
- Hantera långsiktig planering
- Genomföra acceptanstester gällande drift
- Vara kravställare mot systemutvecklingsprojekt
- Koordinera incidenter
- Vara kravställare mot roller som designar infrastruktur (speciellt datanät)

Cygate har en omfattande omvärldsbevakning inom applikationsdriftsområdet och har löpande kontakter med både med maskinvaru- och mjukvaruleverantörer.

Detaljerad beskrivning av tjänsten

Funktionsbaserad applikationsdrift

Funktionsbaserad applikationsdrift avser applikationer och tillämpningar där leverantören tar ett helhetsansvar och levererar en funktion till kunden. Kunden nyttjar denna funktionalitet mot en månadsavgift som baseras på användning av tjänsten/funktionen. Cygate ansvarar för drift, förvaltning, support, tilläggstjänster, rapportering och licenser för ingående applikationer.

Instruktionsbaserad applikationsdrift

Instruktionsbaserad applikationsdrift omfattar underhåll, övervakning och administration av verksamhetens applikationer enligt instruktioner från kunden och från eventuell applikationsleverantör. Licenser och eventuella supportavtal hanteras i detta fall av kunden. SLA etableras per applikation och baseras på mätbara faktorer.

Ansvar för installation och förvaltning av applikation ligger hos kunden. Dessa aktiviteter planeras tillsammans med Cygate och utförs av kund eller av kund utsedd tredje part. Cygate bistår kund eller eventuell tredje part genom att ombesörja åtkomst och systemkrav. Kunden ansvarar för att testa och verifiera att applikationen fungerar som den ska.

Databasdrift

I Databasdrift ingår felsökning och rättning av fel som kan relateras till databaserna eller av managementprogramvara som installerats av Cygate. Databasdrift ska ses som ett komplement till den instruktionsbaserade driften som upprättas i under införandeprocessen.

Applikationsdrift ska:

- Säkerställa hög tillgänglighet för applikationen och dess funktioner med hjälp av ett processororienterade arbetssätt som följer ITIL v3.
- Säkerställa att leveransen av applikationen och tillhörande databaser tillgodoser verksamhetens behov utifrån ett driftsperspektiv (i huvudsak tillgänglighet och informationssäkerhet).

Cygate tillsätter en roll Applikationsdriftansvarig för åtagandet. Den ansvariga kommer att ha mycket god kunskap om applikationerna och inbyggda funktioner samt agerar primär kontakt för de parter som är involverade i applikationsdriften.

TJÄNSTEUTBUD

Standard

Följande aktiviteter ingår i begreppet Applikationsdrift och ska ses som den lägsta nivån som en sådan drift ska innehålla.

Aktiviteter som innefattas i instruktionsbaserad applikationsdrift
<ul style="list-style-type: none">● Instruktionsbaserad applikationsdrift enligt kundens anvisningar:<ul style="list-style-type: none">○ Dokumentera kundens anvisningar i en drifthandbok○ Underhåll av applikationens konfigurationsfiler.○ Schemaläggning och körning av batchjobb för applikationen.
<ul style="list-style-type: none">● Applikationsövervakning med hjälp av Cygates övervakningsverktyg:<ul style="list-style-type: none">○ Övervakning av applikationens processer och tjänster.○ Övervakning av felmeddelanden från applikationens loggfiler.○ Övervakning av webbsystemets tillgänglighet för Internetapplikation.
<ul style="list-style-type: none">● Om backuptjänst beställs för aktuell applikationsserver ingår följande:<ul style="list-style-type: none">○ Genomgång och uppdatering av backuppolicy en gång per år○ Kontroll av att applikationsserverbackup genomförts○ Felsökning av applikationsserverbackup och hantering av fel enligt överenskomna rutiner.
<ul style="list-style-type: none">● Mottagning och registrering av övervakningslarm:<ul style="list-style-type: none">○ Mottagning av larm från applikationsövervakningen.○ Registrering av incident i Leverantörens ärendesystem.○ Underrättelse till kund om incidentärendet.
<ul style="list-style-type: none">● Incident- och Problem Management för applikation på första nivån enligt kundens anvisningar:<ul style="list-style-type: none">○ Kontroll av incident enligt kundens anvisningar.○ Applikationsåterställning enligt anvisningar.
<ul style="list-style-type: none">● Change Management ingår:<ul style="list-style-type: none">○ Installation av patchar och säkerhetsuppgraderingar. Nya versioner/releaser eller servicepacks hanteras i projektform.○ Uppdatering av applikationens konfiguration.○ Hjälp till kund eller tredje part vid förvaltningsaktiviteter.

För Funktionsbaserad applikationsdrift ingår även följande aktiviteter

- Handhavande:
 - Versionshantering inkl. patchning och uppgraderingar.
 - Genomföra acceptanstester efter större förändringar eller nyinstallationer, t ex på en test/utvecklingsmiljö
 - Kontakter med applikationsleverantören för att rapportera fel och framföra önskemål om förändringar och nya funktioner
 - Rättelser av mindre fel
 - Smärre ändringar av applikationens funktion
 - Kunskap om fel i applikationerna och "workarounds" för att temporärt lösa felen
- Licenshantering:
 - Leverantören tillhandahåller licenser och supportavtal
 - Hantering såsom bevakning, administration, beställning av licenser.
 - Leverantören ska i samråd med Kund verka för att säkerställa rätt licensnivåer.

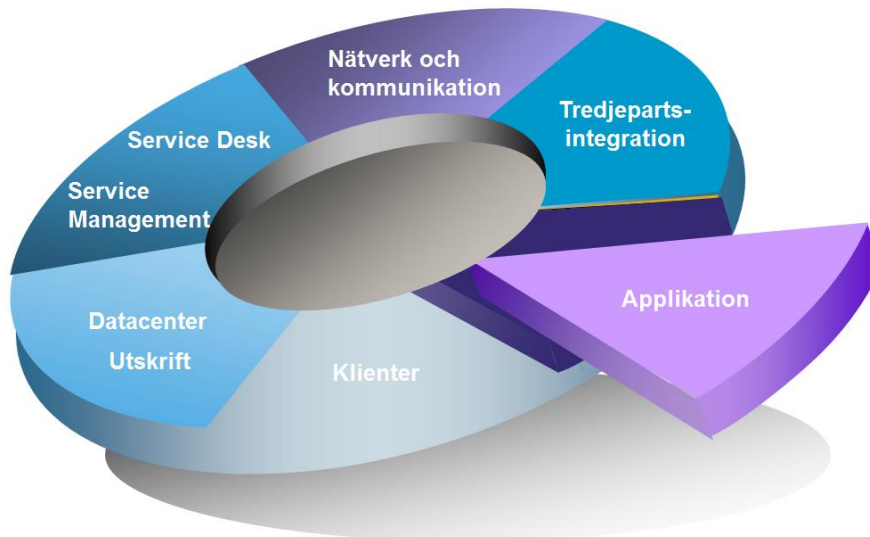
För databasdrift ingår även följande aktiviteter

- Proaktiva insatser för att upprätthålla högsta möjliga tillgänglighet av databas
 - Kontroll av händelseloggar avseende databasmiljön
 - Statuskontroll och eventuell åtgärd efter körning av schemalagda underhållsjobb för databaserna
 - Installation av hotfixar/säkerhetsfixar/servicepacks för databasmiljön
 - Kontroll, analys och nollställning av larm
 - Kontinuerlig utrymmeshantering
 - Uppgraderingsrekommendation för databasmiljön vid behov
- Om backuptjänst beställs för aktuell databasserver ingår följande:
 - Genomgång och uppdatering av backuppolicy en gång per år
 - Kontroll av att databasbackup genomförts
 - Felsökning av databasbackup och hantering av fel enligt överenskomna rutiner.
- Övervakning
 - Övervakning av databasrelaterade tjänster
 - Daglig kontroll av backuper
 - Informera om tillgängliga relevanta patchar
 - Informera om nya releaser
 - Uppgraderingsrekommendation

Tillval

- Applikationsspecifik övervakning av ytterligare övervakningspunkter
- Applikationsförvaltning

Komplettera med andra tjänster från Cygate



Cygate erbjuder även andra tjänster.

Bastjänster

Applikationsdrift
Applikation som tjänst
Klienttjänster
Utskriftstjänster
Datacenter-tjänster

Tilläggstjänster (kräver att minst en bastjänst enligt ovan avropas)

Applikationsförvaltning
Nätverk och Kommunikation

Stödtjänster (kräver att minst en bastjänst enligt ovan avropas)

Service Management
Service Desk
Stödsystem
På-plats personal
Tredjepartsintegration
Integration
Övervakning
Licenshantering