

APPLIKATION SOM TJÄNST

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 Applikation som Tjänst 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



Syfte

Cygate erbjuder en fullserviceleverans gällande Applikation som tjänst. Nedan följer en tjänste-beskrivning som beskriver tjänsteinnehåll med tillhörande optioner, samt förutsättningar och avgränsningar.

Tjänstens grundfunktionalitet

Applikation som tjänst

Detta är ett enkelt och flexibelt sätt för medarbetare att producera, samarbeta, kommunicera och öka er verksamhets konkurrenskraft, kvalitet och effektivitet utan initiala investeringar. Idag baseras denna Tjänst på Microsoft Office 365, vilket inkluderar Office-paketet, Mail-server, samarbetsytor, realtidskommunikation och fillagring.

Partneravtalen mellan Cygate och Microsoft reglerar vår samverkan på så sätt att Cygate har rätten att leverera tjänster baserade på Office365 och Azure. Cygates tjänster består av installation, konfiguration, underhåll och support.

Microsoft ansvarar för att leverera onlinetjänster enligt avtalad SLA-nivå. Samarbetet mellan Cygate och Microsoft och integrationen mellan våra respektive tjänster borgar för att helheten ger ett gott mervärde för kunden.

Ett antal olika klientplattformar stöds: PC, Mac, surfplattor och smarta mobiler. Ett mobilt arbetssätt innebär att smarta, konsekventa och enkla funktioner behövs. I denna tjänst levereras möjlighet att arbeta mobilt med åtkomst till verksamhetens dokument och applikationer. Givetvis stöds funktioner för e-post, kalender, kontakter och Webb-platser. En finess är att användarens inställningar följer med, filer är uppdaterade och har samma status oavsett använd enhet.

Tjänsten innebär att nya verktyg undviks, användaren nyttjar de program och funktioner denne redan är van vid.

Tjänstens innehåll och funktioner

Tjänsten levereras med Microsoft Office 365-produkter vilka finns i flera olika abonnemangsformer, till exempel Office 365 Enterprise E3.

Nedan beskrivs Office 365 Enterprise E3 som inkluderar Office-paket, Mail-server, samarbetsytor, realtidskommunikation och fillagring.

Office 365 tillhandahåller välbekanta program och kundens filer är alltid tillgängliga och aktuella. Oavsett om användaren är Online eller Off-line, vid sitt skrivbord eller på resa så kan denne få det som behövs på en PC/Mac eller i en iOS-, Android™- eller Windowsenhet.

Office-sviten

Office-sviten innehåller de senaste kontorsprogrammen för PC och Mac och de senaste versionerna av Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Skype for Business och Access. Användaren kan få en komplett Office-upplevelse genom att installera på PC-/Mac, Windows-, iPad®- och Android™-surfplattor samt på de flesta mobila enheter. Varje användare kan installera Office på fem PC eller Mac, fem surfplattor och fem telefoner.

E-post och kalendrar

Använd professionella e-posttjänster i en välbekant Outlook-miljö som kan öppnas från skrivbordet eller en webbläsare med hjälp av Outlook Web App.

Avancerad e-post

Använd funktioner för arkivering och bevarande av meddelanden av t ex juridiska skäl. Arkivering erbjuds med ett stort lagringsutrymme som följer behovet. DLP-principer kan användas för upprätthållande av säkerheten (Data Loss Prevention).

Kontrollera tillgången till dokument och e-post

Azure Rights Management (ett behörighetssystem) gör det möjligt att begränsa tillgång till dokument och e-post till behöriga personer och hindra övriga att läsa eller redigera dokument och meddelanden. Det gäller även om dokument och e-post skickas utanför organisationen.

Online-konferenser

Håll Online-möten med ljud och bild genom att använda skärmdelning med ett klick och få videokonferenser med HD-kvalitet.

Grupprogram

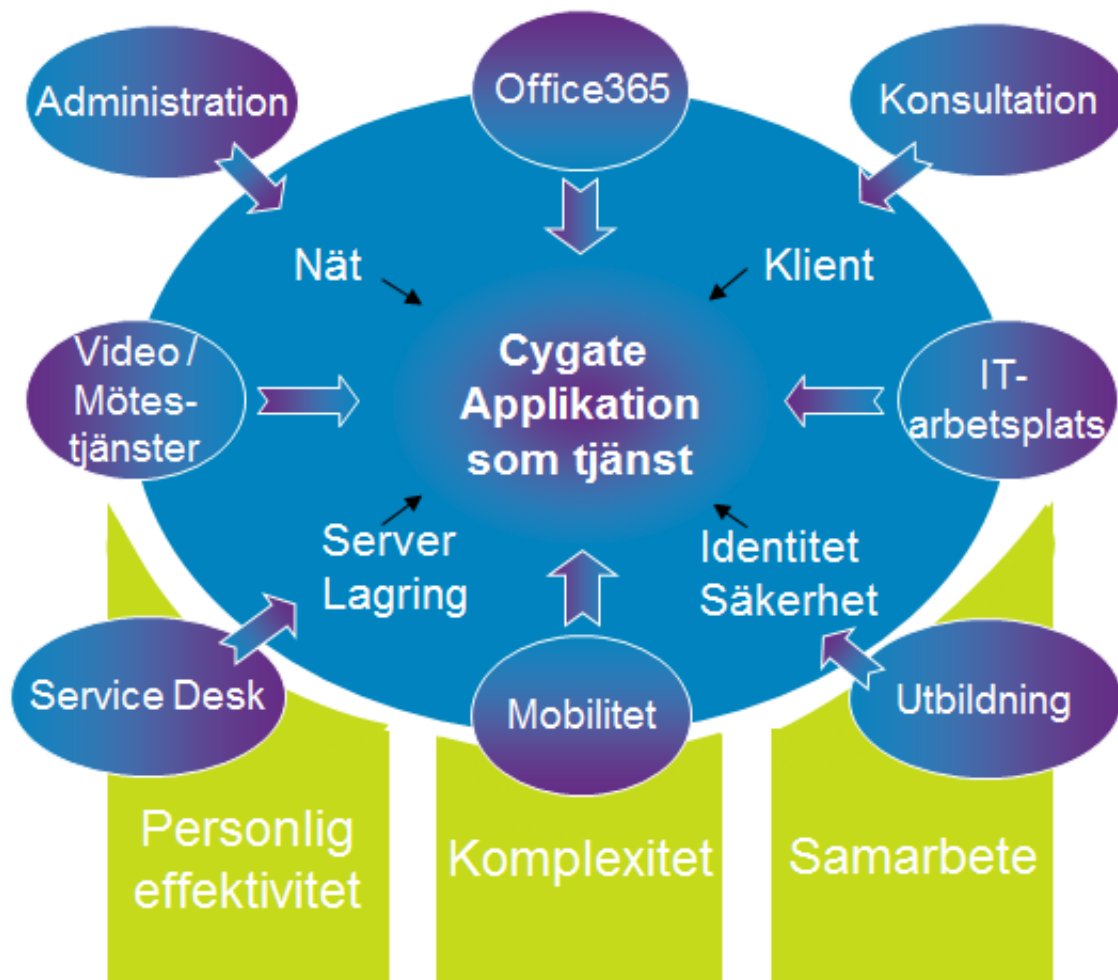
Kommunicera med andra företag och användare via Skype for Business (SFB). Skriv meddelanden, koppla upp röst- och videosamtal samt använd dokumentutbyte med andra SFB-användare. Närvaro visas på uppkopplad klient och status kan enkelt ändras.

Program för Intranät

I produkten SharePoint finns en mängd funktioner som är tänkta att underlätta samarbete inom allt från små projektgrupper till stora myndigheter och externt på webben. Det finns möjligheter att skapa olika typer av samarbetsytor, dokumentutbyten, så kallade gruppwebbar, projektytor, intranät och externa webbsidor.

Enkel fillagring och fildelning

OneDrive for Business har 1 TB lagring för varje enskild användare, med åtkomst till dokument praktiskt taget överallt. Dela filer med andra internt eller externt, kontrollera vilka som kan se och redigera olika filer och synkronisera enkelt filer med PC-/Mac och mobila enheter



Tjänstens olika nivåer

Cygames Applikation som tjänst erbjudas i tre nivåer vilka är stegvist adderande, storlek på tjänsten styrs av verksamhetens behov. Nivåerna är Start, Plus och Pro innehåller:

Start

För kunder där det centralt finns resurser med egen kompetens och administration. Tjänstnivån omfattar en användarvänlig, lättadministrerad och säker tjänst där kund tar en större administrativ roll.

Cygates leveransansvar:

Införskaffa och livscykelhantera avtalade programvaror under avtalsperioden

- Etablera tjänsten
 - Uppstart av central tjänstemiljö
 - Upprätta asynkron hantering av användare och lösenord
 - Upprätta namnhantering för primär domän
 - Starta överenskomna funktioner
 - Tillhandahålla Officepaket för installation
- Tillhandahålla Single Point of Contact (SPOC) funktion via Cygate Servicedesk
 - Möjlighet att anmäla incidenter och få hjälp
 - Möjlighet att utsedd administrationspersonal från kund kan kontakta Cygate Service Desk

Kundens ansvar

- Tillhandahålla egen administration av funktionerna med egna resurser
- Tillhandahålla egen slutanvändarsupport

Plus

För kunder som inte har möjlighet eller resurser själva att hantera serverprodukter och incidenter/ ärenden mot Cygate.

Cygate administrerar funktionerna som intern och extern e-post, kalender, kontakter, delning av kalender, uppgifter, snabbmeddelanden, närvarostatus, konferenssamtal, ljud- och videokonferens, dokument/fil delning, dela skrivbord och större online möten.

Cygates leveransansvar:

- Nivå Start
- Administration av central serverfunktionalitet som:
 - E-Post
 - Realtidskommunikation
 - Samarbetsytor och fillagring
 - Portaler
- Förändringshantering i centraltjänst
 - Lägg till nya användare
 - Förändra befintliga användare
 - Ta bort befintliga användare
- Meddela kund när störningar uppstår som påverkar tjänsten under servicetid
- Återrapportering av nyttjandegrad och datavolymer för de olika tjänsterna

Kundens ansvar

- Tillhandahålla egen slutanvändarsupport

Pro

För kunder som utöver ovan även vill addera slutanvändarsupport

Cygates leveransansvar:

- Nivå Start och Plus
- Användarsupport för slutanvändare
 - Användare anmäler sina ärenden till Cygate Service Desk
- Statistik över ärenden
- Återrapportering på överenskommet intervall

Avgränsningar:

Cygames kompatibilitetsguide över vilka versioner av operativsystem, applikationer och databaser styr vad tjänsten kan supportera. Denna guide uppdateras regelbundet och tillgång till den fås via en av Cygate anvisad sida. Kunden ansvarar för att rätt version av klient- och serverprogramvara används enligt instruktioner från Cygate.

Datavolym

Initial datavolym är reglerad av tredjepartsavtal (Microsoft Office 365). Volymen kan justeras upp under avtalsperioden.

Drifttid:

För Microsoft Office365 onlinetjänsterna gäller tredjeparts SLA för Online Services.

Övervakning

Cygate övervakar samtliga egna komponenter i tjänsten.

Rapportering

Cygate tillhandhåller kvartalsrapporter gällande följande

- Total volym data för respektive funktion.
- Antal användare

Förutsättningar

Följande serverfunktioner måste finnas för att kunna tillhandahålla tjänsten. Även supporterade versioner av Active Directory samt ingående komponenter erfordras.

Standardtjänst (för START, PLUS och PRO):

- AD server
- DNS server
- CA server (certifikatsserver)
- Reverse Proxy
- Windows server för Synkronisering av konton och lösenord

För att ge slutanvändaren bästa upplevelse utan extra inloggningsförfaranden så ska tjänsten utökas med följande tillval:

- Windows server för ADFS och Windows server för WAP

Kommunikation

Tjänsten kräver tillräcklig kvalitet och kapacitet avseende kommunikationsförbindelsen till de ingående tjänsterna.

Anslutning

Fjärranslutningsmöjlighet mot AD och befintliga serverapplikationer ska finnas.

Rättigheter

Inloggningsinformation med administrativa rättigheter för AD till Cygate.

Etablering

Etablering av Tjänsten sker i samråd mellan kunden och Cygate. Cygate leder arbetet och kunden utser en huvudmottagare. I etableringsfasen bestäms vilka ingående komponenter som ska startas upp, vilka domännamn som ska användas och hur användare och lösenord ska hanteras.

Cygate startar upp de centrala tjänsterna och identitets-synkronisering via Azure ActiveDirectory Sync. Här bestäms även vilka tillval som ska adderas, och det gäller migrering av maildata, federation, utbildning samt igångsättning av Office-paketet på kundens datorer. Ett Office-paket för respektive Windows OS, Mac OS samt mobila OS ingår. Upprättande av en kontaktlista mellan kunden och Cygates Service Desk ska göras.

TJÄNSTEUTBUD

Standard

Applikation som tjänst

- START
- PLUS
- PRO

Tillval

Data migrering

- Flytta med befintlig maildata till tjänsten
- Flytta med gemensam data till tjänsten
- Flytta med personliga data till tjänsten

Klienttjänster

- Med Cygates klienttjänst Arbetsplats som tjänst möter vi nya krav genom att erbjuda en kundanpassad och en komplett arbetsplats. Tjänsten är väl utformad för att vara en del av kundens IT-miljö där Cygate tar ansvar för hela eller delar av samtliga delar i livscykeln

Utbildning

- Utbilda slutanvändare i tjänstens olika funktioner
- Utbilda slutanvändare i ny arbetsmetodik.

ADFS (synkron identitetsreplikering)

- Med ADFS menas fullständig integration mellan Kunds Active Directory och tjänsten (Office 365) för att möjliggöra synkron hantering av användare och rättigheter samt lösenord. Syftet är att ge slutanvändaren en bra upplevelse utan extra inloggningsförfaranden.

Multidomänhantering

- Hantera flera publika domäner i tjänsten

Telefoni

- Addera koppling till det publika telefoni nätet.
- Addera avancerad samtalshantering
- Addera mobilintegration till telefonin

Workshop

- Säkerställer förutsättningar för en lyckad etablering

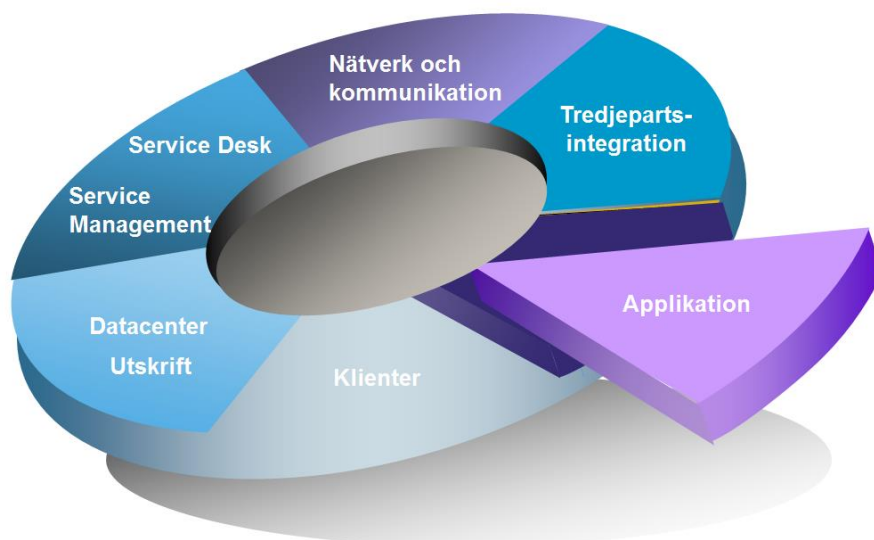
Transitionsprojekt

- Projektledning för kunder som behöver hjälp med att strukturera flytten från kundplacerad lösning till molnlösning.

Service Manager

- Förvaltning och utveckling av tjänsten mot kund.

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