



TREDJEPARTSINTEGRATION

INLEDNING

Cygate erbjuder ett brett utbud av Stödtjänster. Dessa tjänster utgör ett stöd för Bas- och Tilläggstjänster. De Stödtjänster som finns är Service Management, Service Desk, Stödsystem, På-plats personal, Tredjepartsintegration, Integration, Övervakning och Licenshantering.

Stödtjänsten Tredjepartsintegration avser driftfasen. Införandet genomförs som ett projekt som drivs av Cygate i samarbete med myndigheten.

Detta dokument presenterar tjänsten Tredjepartsintegration och ger en beskrivning av innehållet i tjänsten, d.v.s. vad Cygate kommer att leverera. I tjänstebeskrivningen framgår vilka basmoduler som är standard i tjänsten och vilka tillval som kan väljas.



TJÄNSTEBESKRIVNING

Stödtjänsten Tredjepartsintegration avser tjänster med syfte att integrera tjänsten med en Tredjepartstjänst. Cygate erbjuder tjänsten Tredjepartsintegration för följande tjänster:

- 1 Microsoft Office365 & Azure
- 2 Utskrift som tjänst
- 3 Gränssnittsservice
- 4 Verksamhetsapplikationer



1. Microsoft Office365 & Azure

Office 365 gör kunders verksamheter effektivare och enklare att sköta. Medarbetarna får en snabb, säker och enkel åtkomst till kundens datasystem oavsett var de befinner sig.

Den här tjänsten vänder sig till de kunder som redan har investerat i Office365 men som nu önskar att en partner tar ansvar för delar av leveransen. Cygate Service Desk kan ta på sig rollen att agera SPOC. Service Desk hanterar ärenden och assisterar användare med teknisk support och har möjlighet att eskalera ärenden vidare till Microsoft. Alla ärenden baseras på kunds beskrivning och i dessa ärenden kommer det att finnas information om vad som ska göras och vem hos kunden som ska kontaktas.

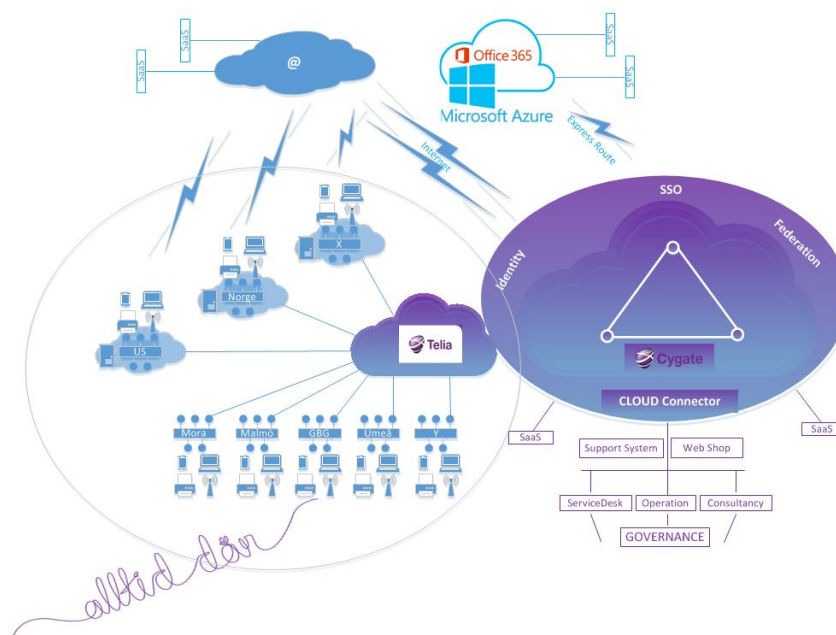
Cygate är partner till Microsoft och hjälper till med den dagliga driften av kundens Office 365- och Azure-miljö. Kunden behöver ge Cygate access till administrationscentret för Office365 och Azure. Därmed kan en överenskommelse tas fram gällande de aktiviteter som Cygate ska utföra för att Office365 ska fungera som tänkt och på bästa sätt. Cygate bidrar även med assistans beträffande hantering av användare och behörigheter, fakturering samt tjänsten status och rapporter.

Nedan listade punkter är ärenden som Cygates SPOC kan leverera/utföra:

- Användare
Skapa och hantera användare i organisationen. Cygate kan ställa in användares behörighetsnivå och återställa lösenord.
- Grupper
Skapa och hantera grupper i organisationen, som en Office 365-grupp, distributionslista, säkerhetsgrupp och/eller delad postlåda.
- Fakturering
Visa, köp eller avbryt Office 365-prenumerationer för organisationen. Visa kontoutdrag eller visa antalet aktiverade licenser för enskilda användare.
- Inställningar
Hantera globala inställningar för program som e-post, webbplatser och Office-paketet. Ändra lösenordsprincip och utgångsdatum. Lägg till och uppdatera domännamn.
- Rapporter
Få en överblick av hur er organisation/verksamheten använder Office 365 men även detaljerade rapporter om e-postanvändning, Office-aktivering och annat.
- Hälsa
Cygate övervakar status för samtliga tredjepartstjänster.

Administratörscentra

Det finns olika administratörscentra för Exchange, Skype for Business, SharePoint och Azure AD. Varje administratörscenter innehåller alla tillgängliga inställningar för den tjänsten. administratörscentret för Exchange konfigureras och hanteras e-post, kalendrar och distributionsgrupper. I administratörscentret för SharePoint skapas och hanteras webbplatssamlingar, webbplatsinställningar och OneDrive for Business. I administratörscentret för Skype for Business konfigureras aviseringar för snabbmeddelanden, konferens med upp-ringning och onlinenärvaro.



Option:

Federering och Single Sign On (SSO)

Cygate erbjuder etablering, övervakning och underhåll av en federeringstjänst. Syftet är att ge slutanvändaren en sömlös upplevelse av användandet av tjänsterna. SSO erbjuds, dvs. en funktion som medför att en användare inte behöver logga in flera gånger för att komma åt olika tjänster i molnet. Federering innebär att man kopplar ihop kundens interna Active Directory med Microsofts molntjänster via Azure Active Directory. En annan fördel med Federering är att administration av användar- och gruppobjekt enbart hanteras via ett enda lokalt Active Directory och synkronisering och integration sker mellan kundens lokala AD och Azure AD för molnet. Möjligheten finns att etablera federeringstjänsten i kundens egen IT-miljö eller i Cygates datacenter.

Fullbordad implementation resulterar i följande övergripande resultat:

- komponenterna AD DS, DNS, DHCP införda
- komponenterna ADFS, Web Application Proxy och Azure AD Sync införda
- fungerande federering med Microsofts molntjänster inklusive SSO

2. Utskrift som tjänst

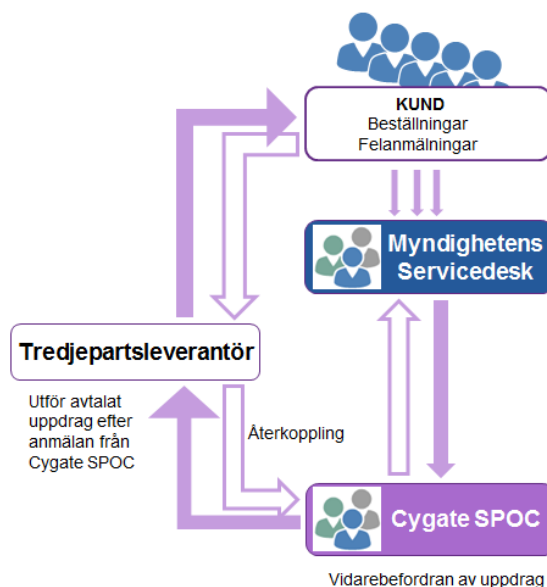
Cygate erbjuder en supporttjänst gällande utskriftstjänster där kunden redan har ett befintligt serviceavtal med någon tredjepartslieferantör av skrivare. För att minska antalet ställen för kundens användare avseende felanmälan eller för göra beställningar så erbjuds samordning via Cygates Servicedesk.

Denna tjänst kan användas oavsett vilken skrivare-leverantör som används så länge det går att skapa tydliga instruktioner till Cygates Service Desk. Dessa instruktioner dokumenteras och lathundar skapas i Cygates "Knowledge Base" som Cygates Service Desk dagligen uppdaterar.

Cygate Service Desk är kundens SPOC (Single Point of Contact).

SPOC är tillgänglig dygnet runt, årets alla dagar (24/7/365).

Tjänsten SPOC ger en dedikerad kund-ingång som tar emot och handlägger samtliga ärenden inom ramen för avtalat uppdrag.



SPOC agerar som en tredjeparts-integratör för att styra ärenden till kundens avtalspart för skrivare/utskrifter, syftet är att få avsedd leverans att fungera. SPOC är då den huvudsakliga kontaktytan och till SPOC kanaliseras kundärenden:

Till SPOC kanaliseras kundärenden såsom:

- Incidenter
- Beställningar
- Felanmälningar
- Flyttanmälningar
- Uppsägningar
- Frågor, Klagomål
- Information angående driftavbrott och andra åtgärder
- Ärendeöversikt
- Administration av användare och behörigheter
- Dokument och Länkar
- Rapporter
- Kundfrågor om lagda ärenden

Samtliga åtgärder vidtas med minsta möjliga fördröjningar så att de åtaganden som ingår i avtalet med kund kan uppfyllas. Kund kontaktar SPOC via telefon, e-post eller via kundportalen.

Det huvudsakliga ansvaret för SPOC omfattar:

- Ta emot och registrera samtliga inkommande samtal/ärenden
- Eskalera åtgärder till tredjepartsleverantör för avhjälpande av problem.
- Återkoppla till kund under ärendets gång
- Klarrapportera till kund när ärendet avslutats
- Informera berörda parter vid driftstörningar
- Informera berörda parter vid planerade driftavbrott

Option Utskriftstjänster

Tjänsten tillhandahåller ett funktionsåtagande för kundens utskriftstjänster. Cygate tillhandahåller skrivare och placerar dem hos kunden efter att en noggrann förstudie och behovsanalys har genomförts. I tjänsten ingår skrivare, nätverkskopplingar, förvaltning, service och underhåll.

3. Gränssnittsservice

Tjänsten gränssnittsservice ger kunder access till Cygate Service Desk för felanmälan och koordinering mot kundernas valda operatörer. Koordineringen avser alla typer av externa kommunikationsförbindelser mellan kundernas verksamheter och operatörerna.

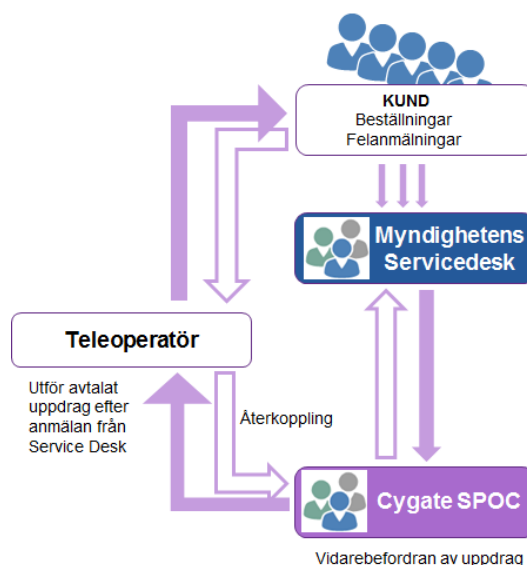
Åtterrapporeringen sker från Cygate.

Har kunden avtal med operatören Telia ansvarar Cygate för uppfyllande av SLA.

Denna tjänst kan användas oavsett vilken operatör som används så länge det går att skapa tydliga instruktioner för till Cygates Service Desk. Dessa instruktioner dokumenteras och lathundar skapas i Cygates "knowledge base" som Cygates Service Desk dagligen uppdaterar.

Till SPOC kanaliseras kundärenden:

- Incidenter
- Beställningar
- Felanmälningar
- Frågor,
- Klagomål
- Information angående driftavbrott
- Ärendeöversikt
- Dokument och Länkar
- Rapporter



Huvudsakligt ansvar för SPOC är:

- Ta emot och registrera samtliga inkommande samtal/ärenden
- Eskalera åtgärder till teleoperatör för avhjälpande av problem.
- Återkoppla till kund under ärendets gång
- Klarrapportera till kund när ärendet avslutats
- Informera berörda parter vid driftstörningar
- Informera berörda parter vid planerade driftavbrott

Option

Övervakning av kommunikationsförbindelser

4. Verksamhetsapplikationer

Kundens System- eller Applikationsägare ansvar för egna verksamhetstödjande applikationer. Cygate Service Desk (SPOC) kan bidra med samordning av ärenden mot den tredje parten, t ex. applikationsleverantören.

Denna tjänst kan användas oavsett vilken applikation som används så länge det går att skapa tydliga instruktioner för till Cygates Service Desk. Dessa instruktioner dokumenteras och lathundar skapas i Cygates "Knowledge Base" som Cygates Service Desk dagligen uppdaterar.

Ansvar för installation och underhåll av verksamhetsapplikationen har kunden (System, Applikationsägaren). Installations- och underhållsuppgifter kan utföras av kunden eller någon tredje part, t.ex. applikationsvaruleverantören. Cygate kommer att samarbeta med och bistå kunden eller eventuell tredje part i de här frågorna. Kunden ansvarar också för att testa och verifiera att verksamhetsapplikationen fungerar som den ska.

Tjänsten Tredjepart verksamhetsapplikationsdrift ska:

- Säkerställa hög en tillgänglighet för applikationen och dess funktioner med hjälp av processororienterade arbetssätt som följer ITIL v3.
- Vara länken mellan verksamhet, teknik, drift och applikationsleverantör.

En resurs/roll utses att vara uppdragssansvarig för varje verksamhetsapplikationsåtagande. Den som är uppdragsansvarig känner väl till applikationen och kontaktpersoner hos kunden och tredjepartsleverantören. Uppdragsansvarige fungerar även som primär kontaktpunkt för alla andra parter som är involverade i applikationsdriften.

I tjänsten Verksamhetsapplikationsdrift ingår:

- Verksamhetsapplikationsdrift enligt kundens anvisningar, bland annat:
 - Mottagning av larm/ärende från kunden.
 - Registrering av incident i Cygates ärendehanteringssystem.
 - Underrättelse löpande till Kund om incidentärendet.
- Incident- och problem management för applikation på första nivån enligt kundens anvisningar, bland annat:
 - Kontroll av incident enligt kundens anvisningar.
- Applikation Change Management ingår:
 - Hjälptill kund eller tredje part för applikationsdrift.

Option

Funktionsbaserad applikationsdrift avser drift av applikationer och tillämpningar där Cygate tar ett helhetsansvar och levererar en funktion till kund. Cygate kan även tillhandahålla/hantera applikationernas licenser.

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



TJÄNSTEUTBUD

Standard

Dessa standardtjänster är till för att komplettera kunds egen IT-verksamhets behov av att förenkla och kanalisera kommunikation och tjänster mot tredjepartsleverantörer..

1. *Microsoft Office365 & Azure*
2. *Utskrift som tjänst*
3. *Gränssnittsservice*
4. *Verksamhetsapplikationer*

Tillval

1. *Microsoft Office365 & Azure*

Federering och Single Sign On (SSO)

Cygate hjälper kund att etablera, övervaka och underhålla en federeringstjänst. Federering innebär att man kopplar ihop kundens interna Active Directory med Microsofts molntjänster via Windows Azure AD.

En SSO som betyder att användare inte behöver logga in flera gånger för att komma åt tjänster i molnet. En annan fördel med federering är att administration av användar- och gruppobjekt enbart hanteras via ett enda lokalt Active Directory.

Fullbordad implementation resulterar i följande:

- Komponenterna AD DS, DNS, DHCP införda
- Komponenterna ADFS, Web Application Proxy och Azure AD Sync införda.
- Fungerande federering med Microsofts molntjänster inklusive SSO.

2. *Utskrift som tjänst*

Tjänsten är ett funktionsåtagande för kundens utskriftstjänster. Cygate tillhandahåller skrivare och placerar dem hos kunden efter att en noggrann förstudie och behovsanalys har genomförts. I tjänsten ingår skrivare, nätverkskopplingar, förvaltning, service och underhåll.

3. *Gränssnittsservice*

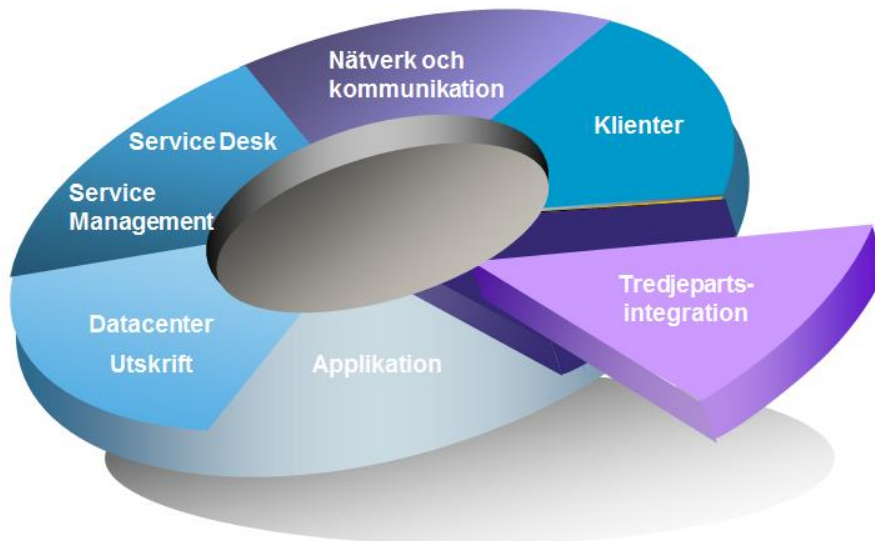
- Ta emot och registrera samtliga inkommande samtal/ärenden
- Eskalera åtgärder till tredjepartsleverantör för avhjälpande av problem.
- Återkoppla till kund under ärendets gång och klarrapportera till kund när ärendet avslutats
- Informera berörda parter vid driftstörningar och planerade driftavbrott
- Ärendeöversikt och Administration
- Dokument och Länkar samt Rapporter
- Kundfrågor om lagda ärenden



4. Verksamhetsapplikationer

Funktionsbaserad applikationsdrift som avser drift av applikationer och tillämpningar där Cygate tar ett helhetsansvar och levererar en funktion till kund, där Cygate även tillhandahåller applikationernas licenser. Applikationer avser dels infrastrukturapplikationer och dels verksamhetsapplikationer. Driften utförs med övervakning enligt Cygates erfarenheter tillsammans med applikations-leverantörernas och tillverkarnas rekommendationer (best practise) och instruktioner.

Komplettera med andra tjänster från Cygate



Cygate erbjuder även andra tjänster.

Bastjänster

Applikationsdrift
Applikation som tjänst
Klienttjänster
Utskriftstjänster
Datacentertjänster

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