

# Tjänstebeskrivning

## Managed Applications

Leverantören tillhandahåller övervakning och förvaltning tjänsten för kundens applikationer, ta ansvar för den överenskomna omfattningen för övervakning och förvaltning och tillgänglighet till applikationen.

### Innehållsförteckning

1	Översikt	3
2	Tjänstmodulernas innehåll	3
2.1	Standard Applikationsdrift	3
2.1.1	Standard Applikationsdrift med option	3
2.2	Applikationsdrift AOM 1	3
2.3	Applikationsdrift AOM 2	3
2.4	Applikationens tillgänglighet	4
2.4.1	Innehåll och arbetsuppgifter	4
2.4.2	Tillägg	4
2.4.3	Arbetsuppgifter som debiteras separat	5
2.4.4	Begränsningar och ansvarsområden	6
2.4.5	Rapportering	6
2.4.6	Initiering	6
2.5	Automatisering och integration	7
2.5.1	Innehåll och arbetsuppgifter	7
2.5.2	Arbetsuppgifter som debiteras separat	7
2.5.3	Begränsningar och ansvarsområden	8
2.5.4	Rapportering	8
2.5.5	Initiering	8
2.6	Monitorering av tillgänglighet - End-to-end	8
2.6.1	Innehåll och arbetsuppgifter	8
2.6.2	Tillägg	9
2.6.3	Arbetsuppgifter som debiteras separat	9
2.6.4	Begränsningar och ansvarsområden	9
2.6.5	Rapportering	9

2.6.6	Initiering	9
2.6.7	Terminering	9
2.6.8	Teknik som stöds	9
2.7	Monitorering av webbsajtens tillgänglighet	10
2.7.1	Innehåll och arbetsuppgifter	10
2.7.2	Arbetsuppgifter som debiteras separat	10
2.7.3	Begränsningar och ansvarsområden	10
2.7.4	Rapportering	10
2.7.5	Initiering	10
3	Tillägg	10
4	Begränsningar och ansvarsområden	11
5	Rapportering	11
6	Tillägg	11
6.1	Kontaktperson	11
6.1.1	Service chain management	11
7	Tilläggstjänster	11
8	Begränsningar och ansvarsområden	11
9	Rapportering	12
10	Tjänstens livscykel	12
10.1	Initiering av tjänst	12
10.2	Förändringar i tjänsten	12
10.3	Terminering av tjänst	12
11	Teknik som stöds	12

## 1 Översikt

Leverantören tillhandahåller övervakning och förvaltning av tjänster för kundens applikationer. Vidare åtar sig driftsleverantören ansvaret i för det som avtalats gällande applikationsövervakning, förvaltning och tillgänglighet.

Leverantören övervakar systemen inom angivna SLA. Vid eventuella situationer där fel uppstår, skall leverantörens specialister återupprätta applikationens servicenivå enligt angivet SLA.

Med den här tjänsten har kunden tillgång till specialistresurser på efterfrågan. Detta frigör kundens egen personal från övervakning program och administrativa uppgifter, så att de kan fokusera på sin kärnverksamhet.

## 2 Tjänstemodulernas innehåll

### 2.1 Standard Applikationsdrift

Applikationsdrift bastjänst baseras på instruktioner för drift och underhåll. Ett särskilt applikationsdriftsteam sköter och ansvarar för följande:

- Samordning och genomförande av all förekommande driftsättning av nya versioner, ny programvara och nya tillämpningar inom området.
- Löpande drift av kundens applikationer genom övervakning, analys av applikationers loggböcker och andra funktionella tekniker.
- Vidare har funktionen som arbetsuppgift att agera på incidenter och att arbeta med Change- relaterade arbeten s.k. RFCer.
- Säkerställa att applikation fungerar enligt gällande dokumentation.
- Arbetet sker enligt processerna för incident-, problem- och Change management

#### 2.1.1 Standard Applikationsdrift med option

- Som en option kan anpassningar göras till punkten ovan. T.ex. övervaka applikationsprocesser till angiven applikation på servern.
- övrigt gäller arbetsmodell enligt punkt 2.1

### 2.2 Applikationsdrift AOM 1

Specialisterna ska utefter instruktion utföra enklare funktionell Applikationsdrift.

- Beställda satsvisa processer. T.ex. uppdatera och köra en SQL fråga efter gjord förändring på en databasåterläsning.
- Utökad övervakning av applikationsprocesser
- Arbetet sker enligt processerna för incident-, problem- och Change management
- övrigt gäller arbetsmodell enligt punkt 2.1

### 2.3 Applikationsdrift AOM 2

Utökad Applikationsdrift med mycket anpassningar.

- Specialisterna ska vara kunnig inom de icke funktionella krav som existerar i applikationen eller i närliggande system som exempelvis svarstider.
  - Utökad övervakning av applikationsprocesser
  - Utökad funktionell övervakning av applikationer (samsyn tillsammans med tredjepartsleverantör)
  - Arbetet sker enligt processerna för incident-, problem- och Change management
  - I övrigt gäller arbetsmodell enligt punkt 2.1
-

## 2.4 Applikationens tillgänglighet

Tillgänglighetstjänsten för applikationen omfattar, applikationen och övervakning samt förvaltning av denna. Dessa tjänster utförs av våra specialister vilka säkerställer kontinuerlig tillgång och störningsfri användning av applikationen i fråga.

Dessutom, som ett alternativ, kan tjänsten tillhandahållas med utökad tillämpning för övervakning och en utsedd kontakt hos leverantören.

### 2.4.1 Innehåll och arbetsuppgifter

Tjänsten består av uppdrag som skall utföras av leverantörens specialister på system som omfattas av tjänsten. System som kommer i fråga är t.ex. produktionsmiljön, godtagande testmiljö, integration testmiljö, utbildning miljö och utvecklingsmiljö för den aktuella ansökan. På vart och ett av systemen tjänsten kommer att tillhandahållas i den överenskomna omfattningen.

Tjänsten kommer att tillhandahållas via fjärråtkomst.

#### 2.4.1.1 Övervakning av applikationer

Övervakning av applikationer kommer att genomföras med hjälp av leverantörens övervakningsmetoder och programvara.

Grundläggande applikationsövervakning omfattar följande:

- Övervaka status för applikationen – grundläggande mätpunkter
  - Lokalisera felet utifrån övervakningsvy
  - Larm registreras i leverantörens service management system
  - Ärenden distribueras till ansvarig part
- Tjänsten föremål av grundläggande applikationsövervakning är följande:
- Aktiv status av applikationsrelaterade tjänster i serverns operativsystem

#### 2.4.1.2 Applikationsstyrning

Applikationsstyrning omfattar följande arbetsuppgifter genom vilken tillgången på applikationen säkerställs när det är möjligt och, om det behövs, återställas till normal nivå så snabbt som med överenskomna drifttimmar i SLA:

- Registrering av serviceärenden och åtgärder till leverantörens service management system
- Guidade åtgärder baserat på övervakning av händelser och önskemål service med målet att behålla ansökan tillgänglighet och servicegrad
- Vidarebefordra ärendet vidare till en ansvarig part om servicenivån inte kan återställas genom guidade åtgärder
- Problemlösning enligt överenskommelse
- Underhåll av kompetens som krävs för att tillhandahålla tjänsten för att säkerställa kontinuerlig service.

### 2.4.2 Tillägg

Vid separat skriftligt avtal, kan tjänsten kompletteras med följande alternativ, som kommer att debiteras som en del av den månatliga fortsatta serviceavgiften.

#### 2.4.2.1 Utökad Applikationsövervakning

- Utökad applikationsövervakning kommer att genomföras med hjälp av leverantörens nuvarande metoder och programvara för övervakning. Den kommer att ersätta övervakningsobjekt som anges i avsnitt 2.3.
-

- Utökad applikationsövervakning kan tillhandahållas på applikationer som körs på servermiljöer som stöds av leverantören och programvara för övervakning.
- Övervakade objekt i den utökade applikationsövervakningen är följande:
- Övervakade objekt baseras på de grundläggande funktioner och konfigurationer av mjukvaruagent som används av leverantören.
- Vid separat avtal, kan den utökade övervakningstjänsten förlängas ytterligare med gemensamt överenskomna: programloggen och processövervakning, och
- Applikationsövervakning av användarfall.

#### 2.4.2.2 Batchjobb

- Denna tjänst är byggd med ett verktyg som automatiserar alla schemalagda jobb (batch jobb). De arbetsflödena för avtalade arbeten dokumenteras i verktyget och alla kritiska steg övervakas. Tjänsten omfattar följande uppgifter:
- Övervaka status för batchjobb bygger på övervakning av systemlarm
- Lokalisera felet utifrån övervakningsvyn
- Registrering av incidenter i leverantörens service management system
- Förmedla ärenden till en ansvarig part

#### 2.4.2.3 Applications operations management AOM

Denna tjänst kan byggas såsom en automatiserad övervakningsfunktion. Där applikation, databaser, schemalagda jobb (batchjobb) övervakas enligt överenskomna strukturer.

- Denna tjänst ser till att kundernas affärskritiska applikationer övervakas samt i möjligaste mån säkrar en stabilitet i miljön.
- Tillsammans med uppdragsgivare och tredjepartsleverantörer inhämtas oss en djupare förståelse för utvalda applikationer.
- Skapa kontroll vid uppgraderingar.
- Tillsammans med kund alternativt tillsammans med tredjepartsleverantören sätta upp gällande batch och övervakningsscheman.
- En AOM (application operation manager) deltar i kundens förvaltningsarbete såsom Fujitsus representant på förvaltningsmöten och följer och underlättar utvecklingen av applikationsförändringar.
- För tillbaka actions till leveransorganisationen.

#### 2.4.3 Arbetsuppgifter som debiteras separat

Kunden kan beställa följande arbeten från leverantören mot en separat avgift, till exempel:

- Stöd åt applikationsleverantör för att lösa fel och andra problem med applikationen
- Utförande av åtgärder, uppdateringar och förändringar i enlighet med change-management processen.
- Management på plats hos kunden
- Underhåll av information om applikationen i leverantörens service management system. Kunden är ansvarig att ge denna typ av information.

Under vardagar måndag-fredag 08:00-17:00:

■ Genomföra de uppdateringar, utökningar och förändringar som förbättrar användbarheten av applikationen och som följer mjukvaruleverantörens rekommendationer.

- Enstaka specialistinsatser för change-planering
  - Problem-management i krävande och okontrollerbara situationer där applikationsfel uppstår.
  - Regelbunden hantering och underhåll för att nå applikationens krav för användbarhet.
  - Separata beställningar för förvaltning och underhåll
  - Dokumentation och guider i samband med inrättandet av nya miljöer
-

- Utvecklingsverksamheter som hänför sig till 3-månaders uppföljningsperiod efter initiering av utökad bevakningstjänst för en applikation.

#### 2.4.4 Begränsningar och ansvarsområden

Tjänsten omfattar inte processer som kräver inloggning till applikationen eller som använder sig av liknande funktioner.

Tjänsten kommer att tillhandahållas på ett lokalt språk där tjänsten levereras (svenska och engelska), om inte annat avtalats.

För att leverantören skall kunna tillhandahålla tjänsten krävs:

- Leverantören har tillgång till systemet som omfattas av tjänsten
- Servrar och databaser finns tillgängliga i leverantörens övervakningstjänst
- Miljön har byggts i enlighet med mjukvaruleverantörens rekommendationer, dokumentationen har godkänts av leverantören
- Leverantörens tjänsteuppgifter och ansvarsområden har avtalats
- Change management förfarandet har överenskommit
- Kunden har utsett en ägare och huvudsakliga användare för applikationen
- Kunden har tagit applikationen i drift och används i produktion
- Kunden har ett giltigt supportavtal med mjukvaru/tredjepartsleverantören
- Kunden kommer att reservera underhåll i form av tidsfönster av tillräcklig längd för att leverantören skall kunna upprätthålla tjänsten och kunden måste bevilja permanent tillstånd att installera uppdateringar (säkerhetsuppdateringar, till exempel )
- Kunden kommer att leverera och underhålla information om applikationen även framgent efter tecknande av avtal, eftersom uppdaterad dokumentation/information från kunden är ett krav för att leverantören skall kunna upprätthålla tjänsten.
- Kunden levererar programuppdateringar i en enkelt format och uppdateringarna har dokumenterats
- Kunden kommer att testa och godkänna ändringar
- Kunden ska informera leverantören om förändringar och kritiska händelser i miljön som kan påverka tjänsten
- Kunden har ingen tillgång till operativsystemnivå av systemet i fråga.

#### 2.4.5 Rapportering

Tjänsternas kvalitet kommer att mätas och rapporteras med kvalitetsmått som presenteras i tjänstebeskrivningen.

#### 2.4.6 Initiering

Tjänsten kommer att inledas som en del av ett start-up projekt eller baserat på ett visst uppdrag. Vid initiering:

- Leverantören skall granska applikationen och dess användbarhet
- En övervakningsagent installeras på servern
- Servern kommer att anslutas till leverantörens övervakningssystem och larm testas för korrekt funktion
- Applikationsdetaljer kommer att registreras i leverantörens service management system
- De utsedda kundansvariga personerna kommer att registreras i leverantörens service management system
- Uppgifter och instruktioner därtill avtalas

Initiering av utökad applikationsövervakning följs av en 3-månaders uppföljningsperiod. Under denna period kommer de övervakningsuppgifter som objekt, parametrar och arbetsinstruktioner utvecklas för att återspegla effekten av kundens applikation, och en grundläggande övervakningsnivå kommer att fastställas. Utvecklingsarbetet bedrivs under denna uppföljningsperiod och debiteras separat. Utvecklingsarbetet faller inte inom området för SLA.

---

## 2.5 Automatisering och integration

Applikationen och automatisering på systemnivå och integration möjliggör ett säkert genomförande av kundens affärssystem och interna system har gränssnitt oavsett middleware eller applikationer. Tjänsten omfattar förvaltning och övervakning i den utsträckning som överenskommit med kunden.

### 2.5.1 Innehåll och arbetsuppgifter

Leverantören tillhandahåller tjänsten från delad eller dedikerad jobb övervaknings-och ledningssystem som ligger på deras datacenter. Denna tjänst är baserad på de larm som genereras av leverantörens övervakningssystem och uppdrag av kunden.

Leverantören förvärvar utrustning och licenser som krävs för att tillhandahålla denna tjänst, och ansvarar för underhåll, förvaltning och övervakning.

Kunden lämnar in önskemål om tjänster till leverantören via en self-service portal, telefon eller e-post.

Serviceärenden och larm från övervakningssystemet registreras i leverantörens service management system för uppföljning och rapportering. Efter analys av incidenter, löser leverantören dem eller dirigerar dem till kunden eller en tredje part enligt överenskommelse.

Tjänsten gör det möjligt att genomföra följande funktioner för att automatisera och integrera gränssnitten mellan kundens applikationer och system:

- Schemalägga jobb baserat på det ömsesidiga beroendet mellan kalender, dag i veckan eller jobb
- Upprepade jobb med vissa intervall. Enhet som används kan vara dag, timme eller minut
  - Tilldelning och övervakning av lediga resurser som möjliggör begränsning av samtidiga jobb eller blockerar jobb för en viss, till exempel, applikation eller server
- Automatisk initiering av jobb baserat på fördefinierade instruktioner och modeller
- Förgrening ut till en annan kedja, beroende på jobbets resultat
- Patchning och återstart beroende på problemet utan att dirigera till manuell hantering
- Automatisk övervakning och spårning av schemalagda jobbs prestanda
- Lastbalansering av jobb
- Förutsäga arbetsbelastning orsakad av jobb
- Mångsidig schemaläggning av ERP-system jobb (t.ex. Oracle, SAP)  
Definition av SFTP / FTP (S) jobb. Skulle filöverföringen misslyckas, kan antalet återuppringning definieras i förväg.

#### 2.5.1.1 Driftstimmar

Driftstimmar för bevakningstjänst körs 24/7.

Driftstimmar för förvaltning tjänsten körs på vardagar från måndag till fredag mellan klockan 8 till 17, om inte annat särskilt överenskommit eller som nämns i detta dokument.

#### 2.5.1.2 Arbetsuppgifter inom tjänsteområdet

Tjänsten omfattar följande arbetsuppgifter:

- Övervakning av jobbstatus baserat på de larm som genereras av övervakningssystemet (24/7)
- Söka, analysera och bestämma hur kritiskt problemet är utifrån övervakningsvyn (inom kontorstid)
- Registrering av incidenten i leverantörens system (24/7)
- Guidade åtgärder för att återställa servicenivån tillbaka till det normala (inom kontorstid) baserad på information från övervakningssystemet
- Informera leverantörens specialist eller någon annan person som överenskommit med kunden om servicenivån inte kan återställas till normal drift genom guidade åtgärder
- Problemantering
- Underhåll av dokumentationsflödet

### 2.5.2 Arbetsuppgifter som debiteras separat

Till exempel, följande uppgifter finns tillgängliga för kunden att beställa från leverantören för en separat avgift:

- Jobbplanering
  - Skapa jobb, förändra i beroenden mellan schemaläggning, specifikationer och jobbets arbetsfönster samt underhåll av dokumentation
-

- Manuellt utförda jobb som kräver viss styrning som har beställts av kunden
- Utveckling av nya funktioner i jobbhanteringen

### 2.5.3 Begränsningar och ansvarsområden

Kunden är ansvarig för dimensionerings kriterier. Leverantören kommer att bistå kunden med detta.

För att leverantören skall kunna tillhandahålla denna tjänst krävs:

- Servrarna i jobb- miljön kan kontrolleras av leverantören och förvaltningstjänsten
- Kunden levererar nödvändig information som behövs för att genomföra arbetsflöden och dokumentation
- Om återstart från fel måste automatiseras i jobb-schemat, måste jobbet producera olika returkoder utifrån vilka kräver initiering av ytterligare åtgärder

### 2.5.4 Rapportering

I tjänsten ingår en automatiskt genererad rapport jobbet användbarhet, som kan levereras via e-post eller överförs till en specifikt överenskommen plats.

Andra rapporter och kostnader därav kommer att avtalas separat.

### 2.5.5 Initiering

De faser tjänsten inletts är följande:

- Att bli bekant med kundens applikation och systemmiljö ingår i tjänsten, och med den befintliga dokumentationen
- Kartläggning av nödvändiga arbetsbeskrivningar
- Genomförande och dokumentation av specifikationerna jobbhantering
- Ansluta till centraliserad övervakning
- Att komma överrens om ett underhållsfönster, och bevilja permanent tillstånd att installera patchar och uppdateringar
- Testa / lotsa
- Överföring till production

## 2.6 Monitorering av tillgänglighet - End-to-end

Leverantören kan ge så kallad end-to-end övervakning som en tjänst. End-to-end övervakning kompletterar leverantörens övriga övervakning genom att erbjuda slutanvändarperspektiv över åtkomst till en applikation.

### 2.6.1 Innehåll och arbetsuppgifter

Tjänsten bygger på övervakningsskript som används för modellering av slutanvändarens användning av program. Övervakningsskript körs på robot-arbetsstationer placerade på en eller flera ställen i kundens nät. Antalet robot-arbetsstationer beror på antalet mätpunkter, skript och frekvensen av pollningar som utförs.

Tjänsten ger information om svarstider och avbrott per skript. De insamlade svarstiderna och störningsinformation tas till leverantörens datacenter för analys och rapportering. Dessutom kan uppgifterna föras in i leverantörens övervakningssystem.

Resultatet av larm som kommer från övervakningen kan anges per kund.

#### 2.6.1.1 Driftstimmar

Driftstimmar för bevakningstjänst kör 24/7.

Driftstimmar för förvaltning tjänsten körs på vardagar från måndag till fredag mellan klockan 8 till 17, om inte annat särskilt överenskommit eller som nämns i detta dokument.

#### 2.6.1.2 Arbetsuppgifter

Tjänsten omfattar följande arbetsuppgifter:

- ett överenskommet antal konfigurerade robot-arbetsstationer placerade antingen på leverantörens datacenter eller fastighetsnät
  - Ett överenskommet antal övervakningsskript
  - Söka och analysera fel baserad på övervakningsdata
  - Registrering av incidenten i leverantörens service management system
-



- Vidarebefodran av felanmälan till leverantörens specialister eller till dem som överenskommit med kunden
- Analysera och rapportera data över svarstider

#### 2.6.2 Tillägg

Vid separat skriftligt avtal, kan management-tjänsten utökas med följande alternativ som debiteras som en del av månadsavgifter:

- Realtidsrapportering inför övervakningsdata

#### 2.6.3 Arbetsuppgifter som debiteras separat

Till exempel följande uppgifter finns tillgängliga för kunden att beställa från leverantören för en separat avgift:

- Förändringar i övervakning objekt och rapportering

#### 2.6.4 Begränsningar och ansvarsområden

Leverantören kommer att förvärva en robot-arbetsstation och tillhörande övervakningsprogramvara, och är ansvarig för dess underhåll. Arbetsstationen kan även anskaffas av kunden. I detta fall är det kunden som bär ansvaret för underhållet av arbetsstationen, men övervakningen av det relaterade ledningsansvaret är fortfarande leverantörens ansvar.

Kunden är ansvarig för arbetsstationen och användarlicenser på den övervakade applikationen, samt eventuella övriga kostnader.

Robot-arbetsstationen måste placeras i ett låst och övervakas utrymme. Det måste finnas en övervakningsanslutning på plats mellan arbetsstationen och leverantörens datacenter.

#### 2.6.5 Rapportering

En månadsrapport ingår i den grundläggande tjänsten, levereras till kunden via självbetjäningssportalen.

Den månadsvisa rapporten innehåller

- En lista över föregående månads övervakningshändelser och tider, svarstider och eventuella fel
- Svarstid och diagram över tillgängligheten

Kunden har också möjlighet att skapa olika andra rapporter från portalen från en önskad tidsperiod. Andra rapporter och kostnader därav kommer att avtalas separat.

#### 2.6.6 Initiering

De faser tjänsten inletts är följande:

- Definition av övervakning manus tillsammans med kunden
- Konfiguration av övervakning skript i robot arbetsstationer
- Installation av robot arbetsstationer i leverantörens datacenter eller leverans till kunden som ska installeras hos kunden
- Innehåller övervakningen objektet i leverantörens övervakningssystem
- Verifiera leverans av övervakningspunkter
- Överföring till produktion

#### 2.6.7 Terminering

När tjänsten avslutas, avlägsnar leverantören all kund-relaterad information från robot-arbetsstationen och övervakningssystemet.

Kunden måste returnera av leverantören ägda arbetsstationer tillbaka till leverantören.

#### 2.6.8 Teknik som stöds

Den övervakade objektet måste vara tillgänglig från Windows operativsystem. Användbarheten av andra miljöer kommer att bekräftas per fall.

---

## 2.7 Monitorering av webbsajtens tillgänglighet

Monitorering av webbsajtens tillgänglighet kompletterar leverantörens serverövervakningstjänst genom att övervaka svarstider och användbarheten av utvalda webbsidor.

Tjänsten bygger på att leverantören testar och mäter användbarheten med hjälp av monitorerings-script på en eller flera webbsidor med jämna mellanrum.

### 2.7.1 Innehåll och arbetsuppgifter

Tjänsten tillhandahålls med hjälp av leverantörens övervakningsskript. Webbsidans svarstider och eventuella fel samlas in från det övervakade objektet.

Den insamlade svarstiderna från webbsidan tas till leverantörens datacenter för analys och rapportering.

Felmeddelanden dirigeras till leverantörens centraliserade övervakningssystem där de sedan vidarebefordras till de som ansvarar för övervakning och hanterar servrar.

#### 2.7.1.1 Driftstimmar

Driftstimmar för bevakningstjänst körs 24/7.

Driftstimmar för management tjänsten körs på vardagar från måndag till fredag mellan 08:00 till 17:00, om inte annat särskilt överenskommit eller som nämns i detta dokument.

#### 2.7.1.2 Arbetsuppgifter

Tjänsten omfattar följande arbetsuppgifter:

- Mäta svarstider för överenskomna webbsidor
- Test av funktion och statusinformation för de webbsidor som överenskommit
- Granska innehållet på startsidan mot standardinnehåll
- Lokalisera och analysera felet baserat på information från övervakning
- Registrera incidenten i leverantörens service management system
- Vidarebefordra felmeddelandet till leverantörens specialist eller till annan mottagare som överenskommit med kunden

### 2.7.2 Arbetsuppgifter som debiteras separat

Till exempel finns följande tillgängliga för kunden att beställa från leverantören utifrån en separat avgift:

- Förändringar av monitoreringsobjekt och rapportering
- Tillägg av nya monitoreringsobjekt (url adresser)

### 2.7.3 Begränsningar och ansvarsområden

För att kunna upprätthålla tjänsten krävs

- Webbservern ingår i leverantörens övervaknings och -hanteringstjänst
- Webbservern använder sig av Kerberos eller grundläggande autentisering.
- Protokoll som används är http and https

### 2.7.4 Rapportering

Tjänsten omfattar svarstider och statusinformation.

### 2.7.5 Initiering

Initieringen av tjänstens faser är följande:

- Implementering och konfigurering av övervakningsskript
- Införliva de övervakade objekten i leverantörens övervakningssystem
- Verifiera leverans av övervakningsdata
- Överföring till produktion

## 3 Tillägg

Leverantören har rätt att ta betalt för uppdrag problem management, om det kan visas att problemet berodde på något som är kundens ansvar. Leverantören har rätt att ta betalt för sådana kostnader problem

---

management från kunden som har eskalerat till huvudmannen, förutsatt att i kostnads ådra fall har upptrappning överenskommit med kunden.

#### 4 Begränsningar och ansvarsområden

De applikationer som ligger på servrar som omfattas av tjänsten men som inte är leverantörens ansvar, orsakar att en server startar om, stängs av, eller kräver guidade åtgärder som vidtas i en problemsituation, är kunden ansvarig för att leverera applikationsspecifika handböcker till leverantören.

Kunden är ansvarig för att informera leverantören om eventuella ändringar i de övervakade objekten och tjänstemiljön som kan påverka tillhandahållandet av tjänster.

#### 5 Rapportering

Tjänsternas kvalitet kommer att mätas och rapporteras med kvalitetsmått som presenteras i tjänstens lösningsbeskrivning.

#### 6 Tillägg

##### 6.1 Kontaktperson

En kontaktpunkt avsedd för kundens särskild utsedd, max 10 huvudsakliga användare eller kontaktpersoner vars roll är att ta kundens problem relaterade serviceärenden och registrera dem i leverantörens service management system. Den kontaktpunkten kommer att registrera, analysera, klassificera och rutt begär service för upplösningen till leverantörens specialister. Vid separat avtal, kan en felanmälan dirigeras till en 3: e part eller kundens egna tekniker.

##### 6.1.1 Service chain management

Tjänsten chain-management är en separat laddad tilläggstjänst av kontaktpunktstjänsten, där leverantören tar tillsynsansvaret för utvecklingen av serviceärenden som dirigeras till fördefinierade tjänsteleverantörer. Kunden äger tredjepartsavtal och ser sitt engagemang i samarbetet enligt ett trepartsavtal

#### 7 Tilläggstjänster

Leverantören har rätt att debitera för arbetsuppgifter som Problem Management utdelar om det kan visas att problemet berodde på något som är kundens ansvar. Leverantören har rätt att ta betalt för sådana kostnader som Problem Management som kommer från kunden och som har eskalerats till huvudansvarig, förutsatt att risken för ökade kostnader har avtalats med kunden.

#### 8 Begränsningar och ansvarsområden

Om applikationer som finns i de servrar som omfattas av tjänsten men som inte faller in under leverantörens ansvar, orsaka serveromstart, avstängning, eller kräver guidade åtgärder som vidtas i en problemsituation, är kunden ansvarig för att leverera program - specifika manualer till leverantören.

Kunden är ansvarig för att informera leverantören om eventuella ändringar i de övervakade objekt och tjänstemiljön som kan påverka tillhandahållandet av tjänster.

Om övervakningsobjektet av någon anledning börjar skicka ovanligt många larm, och om detta kan störa kontrollen av resten av kundens tjänster, får leverantören tillfälligt ta bort objektet från övervakningen tills problemet är löst.

Att använda tjänsten krävs att nätverksanslutningar mellan kundens nätverk och leverantörens datacenter är på plats och har testats, och att dess kapacitet är tillräcklig för den här tjänsten. Kunden svarar för anskaffningen av nätverksanslutningar, tillräcklig kapacitet och kostnaderna för detta, såvida inte annat särskilt överenskommit.

Ett nätverksaktiv enhet belägen vid datacentret kommer att fungera som leverantörens ansvar och utgör gränssnitt mot kundens nätverksanslutning.

## 9 Rapportering

Tjänsternas kvalitet kommer att mätas och rapporteras med kvalitetsmått som presenteras i tjänstens lösningsbeskrivning.

## 10 Tjänstens livscykel

### 10.1 Initiering av tjänst

Tjänsten kommer att inledas i enlighet med leverantörens tjänsteledande process, och leverantören ska utse en ansvarig person att leda inledande processen.

Kunden kommer, i en önskad utsträckning, delta i tjänsten för initiering och se till för sin del att kundens systemleverantörer och andra tredje parter bidrar i framgångsrik inledningstjänst.

I initieringsfasen skapar vi möjligheten att tillhandahålla tjänsten enligt serviceavtalet. I slutet av den inledande fasen av tjänsten är på kundens förfogande enligt överenskommelse.

Om inte annat överenskommit, kommer leverantören att ta betalt för tjänsten när den påbörjas så snart som tjänsten eller en del av det har överlämnats till kunden för användning.

### 10.2 Förändringar i tjänsten

Rekommendationer för service uppdateringar, tillägg och förändringar diskuteras i möten för tjänsten som berör övervakning. Utarbetandet och genomförandet av genomförandeplaner som bygger på rekommendationer behandlas som separata uppdrag.

Leverantören förbehåller sig rätten att ändra i den tekniska miljö som används för att tillhandahålla tjänsten. Dessa ändringar får inte leda till servicekvalitet som understiger de SLA-nivåer.

### 10.3 Terminering av tjänst

När tjänsten avslutas leverantören avlägsnar övervakning och hantering av konfigurationer och anslutningar används för att tillhandahålla tjänsten.

Vid uppsägning av tjänsten, överlämnade dokumentationen potentiellt över till kunden och rättigheter därtill kommer avtalas separat.

## 11 Teknik som stöds

De servrar, operativsystem och systemprogramvara som används i tjänsten måste stödjas av tillverkarna av dessa. Leverantören upprätthåller en lista över från tid till annan om vilka tekniker som stöds servrar, operativsystem och systemprogramvara och levererar den till kunden på dennes begäran.

Leverantören ska meddela kunden om eventuella förändringar i tekniken och om de har någon effekt på kundens tjänst

Om mjukvarusupport på operativsystemet, systemets programvara eller applikation på servern slutat utvecklas av mjukvaruleverantören, kommer den avtalade servicenivån inte längre vara giltig och parterna kommer att inleda förhandlingar om ett byte av miljö. Leverantören har rätt, som den finner lämpligt, att debitera kunden för de kostnader som medför problemlösning efter avvecklingen av mjukvarutillverkarens support.