

Tjänstebeskrivning – Applikationsdrift

Detta dokument beskriver de tjänster som erbjuds inom området **Applikationsdrift**. I Excantos tjänstekatalog hänförs det till område Datacenter Drift, se nedanstående bild.

Excantos tjänsteområden

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
|  |  |  |  |  |
| <p>Nätverk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet • Wi-Fi • LAN • WAN • Brandvägg | <p>Datacenter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Server • Lagring • Backup • Drift • Managed hosting • Co-location | <p>Arbetsplats</p> <ul style="list-style-type: none"> • DaaS/Virtuell PC • Managed Desktop • Mobile Device Management • Produktförsörjning | <p>Applikation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Office 365 • Sharepoint • Mail • Skype for business | <p>Kontors-IT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skrivare som tjänst • Konferensrum som tjänst • Besöksystem • Telefoni/mobil-telefoni |



Support – Telefonsupport, Support på plats, Installationstjänster



Konsulttjänster – Tekniska specialister



Technical Account Management



Service Account Management

Excantos tjänster inom området **Applikationsdrift** gör det möjligt för företag, myndigheter och organisationer att få en förutsägbar och stabil användarupplevelse för ingående applikationer.

Specifikation Applikationsdrift

I tabellen nedan specificerade driftstjänster tillhandahålls av Excanto för att övervaka, upptäcka och åtgärda fel i applikationer. Applikationsdrift är en **tilläggstjänst** till tjänsterna **Drift-Windows-OS** och **Drift-Linux-OS**.

Drifttjänsten är en preventiv tjänst för att förebygga driftstörningar och minimera stilleståndstid i Kundens system. Detta sker genom att följande aktiviteter genomförs i enlighet med Excantos förvaltningskalender för drifttjänster:

- Kontinuerlig övervakning dygnet runt (24/7/365)
- Förändringskontroll
- Incidenthantering
- Incidentrapport till Kunden och internt vid incident med stor påverkansgrad
- Tillgång till månadsvis rapportering och statistik

Applikationsdriftens målsättning är att ge en förutsägbar och stabil användarupplevelse för ingående Applikationer, som ett komplement till den drift av operativsystem och infrastrukturapplikationer som Leverantören också utför.

Som Applikation ingående i tjänsten " Drift-Applikationsserver" räknas programvara (Kundens eller tredje parts) som uppfyller följande kriterier:

- Ingår inte i operativsystemet (Microsoft Windows server, Linux (RedHat/Ubuntu/SuSe) eller VMWare vSphere).
- Används av Kundens användare (via klientapplikation eller webbläsare på tunn klient, telefon, läsplatta eller dator).
- Installeras på en fysisk eller virtuell server
- Tillhandahåller funktioner som stöd för Kundens verksamhet annat än för IT-systemdrift.

Förutsättningar

Excantos åtaganden med avseende på tjänsten, servicenivåer och priser baseras på ett antal förutsättningar:

- Kunden tillhandahåller väl underbyggd dokumentation och annan information om Applikationen, däribland detaljerade övervaknings- och driftsrutiner avseende varje Applikation.
- Kunden har giltiga underhållsavtal för aktuell version av applikationen, samt att en av Applikationsleverantören supporterad version av Applikationen används.
- Excanto eller annan ges i uppdrag att genomföra sådana förändringar och utveckling av Applikationen som behövs för att dessa skall fungera på ett säkert sätt och ge Excanto möjlighet att uppfylla sina åtaganden avseende Applikationsdrift.
- Applikationsdriftstjänsterna förutsätter att Kunden avropar Drift Windows-OS eller i förekommandefall Drift Linux-OS.

För det fall någon eller några förutsättningar ovan brister, skall Excanto ändå göra sitt bästa för att uppfylla samtliga åtaganden enligt detta Avtal. Excantos ansvar för avtalade Servicenivåer skall också justeras i relevant avseende.

Incident- och problemhantering

Alla incidenter och problem skall hanteras med vederbörlig skyndsamhet och prioriteras efter deras inverkan på driftmiljöns tillgänglighet enligt SLA.

Eskaleringsrutiner

Vid större driftstörningar informerar Leverantören Kunden omedelbart enligt överenskomna eskaleringsrutiner. Leverantören förser också Kunden med incidentrapporter.

Vid behov kommer Leverantören att åberopa Kundens Serviceavtal gentemot Tredjepartsleverantör. Kunden svarar för att Serviceavtalen säkerställer tillgång på teknisk support och framtida uppgraderingar och att Leverantören äger rätt att företräda Kunden. Om fel bedöms allvarligt eller att driftavbrottet befaras bli långvarigt kontaktas Kunden enligt eskaleringsrutinerna.

Leverantören fortsätter att äga ärenden som eskaleras till Tredjepartsleverantörer och återrporterar till Kund efter avslutat arbete.

Övervakning av avtalade mätpunkter

Leverantören erhåller lista på en eller flera applikationsprocesser från Kunden som sedan övervakas 24/7/365. Övervakning sker med hjälp av övervakningsverktyg som installeras på respektive applikationsserver. Gränsvärden sätts i övervakningsverktyget utifrån standardvärden för Applikationen, kunds önskemål och avtalade SLA-nivåer. När ett gränsvärde passeras, larmas driftpersonalen så att förebyggande åtgärder kan sättas in innan servrar överbelastas, eller applikationen fallerar. Rutin och handhavande följer angiven Dokumentation.

Applikationsförvaltning

Excantos tjänster för Applikationsförvaltning, dvs utökat ansvar för kundens applikationer avseende mindre utveckling, anpassning, parametersättning och acceptanstester genomförs av Excanto, eller kundens applikationsleverantör.

Planerade driftavbrott

Excanto förbehåller sig rätten att ta ner Tjänsten, eller del därav, för planerat underhåll och förbättrande åtgärder. Sådana planerade driftavbrott skall i möjligaste mån förläggas till tidpunkt mellan kl. 20.00 och 06.00 på vardagar eller på lördagar eller söndagar. Excanto skall meddela Kunden om det planerade driftsavbrottet minst 24 timmar i förväg. Om sådant driftsavbrott enligt Kunden skulle medföra väsentlig olägenhet, och om det är möjligt att avvakta med den åtgärd för vilken driftsavbrottet skall genomföras utan att Kundens system komprometteras i väsentligt avseende, skall Excanto avvakta med driftsavbrottet till sådan olägenhet inte längre föreligger.