

Tjänstebeskrivning Tredjepartsintegration

Detta dokument beskriver de tjänster som erbjuds inom området **Tredjepartsintegration**. Excantos tjänsteportfölj och dess ingående tjänsteområden illustreras nedan. De fem övre tjänsteområdena: **Nätverk**, **Datacenter**, **Arbetsplats**, **Applikation** och **Kontors-IT** innehåller tekniska tjänster, medan de fyra nedre tjänsteområdena: **Support**, **Konsulttjänster**, **Technical Account Manager** och **Service Account Manager** innehåller tjänster som utförs av Excantos medarbetare. Dessa tjänsteområden spänner över och knyter samman samtliga tekniska tjänsteområden. I kombination med Excantos Samverkansmodell levereras helhetslösningar från vår tjänsteportfölj och publika molnlösningar med hög kvalitet.

Tjänster för Tredjepartsintegration spänner över flertalet tjänsteområden. Inom ramen för detta anbud återfinns integrationstjänsterna som en naturlig del även i bilagorna **Service Management**, **Service Desk**, **Applikation som tjänst** och **Klienttjänster**.



Excantos integrationstjänster omfattar integration mot flera olika parter. Tjänsterna beskrivs under följande huvudrubriker:

Generella Tredjepartsintegrationstjänster – tjänster som upprättas specifikt för kund.

Överenskommelse om dessa tjänsters omfattning, samt vilka parter som skall inkluderas, görs vid avrop. Vanligt förekommande integrationer är synkronisering av användarkataloger, integration mellan Datacentertjänster och API:er i Kundens verksamhetsapplikationer, samt integration mellan Excantos ärendehanteringssystem och kundens applikationsförvaltare.

Cloud Integration Services – tjänster för teknisk integration mot publika molnlösningar från Microsoft Azure, Office 365, Amazon, Google, samt andra molnleverantörer efter överenskommelse.

Samtliga integrationstjänster hanteras som en del av Excanto SPOC, se "Tjänstebeskrivning Service Desk" för närmare beskrivning av tjänsten SPOC.

Generella Tredjepartsintegrationstjänster

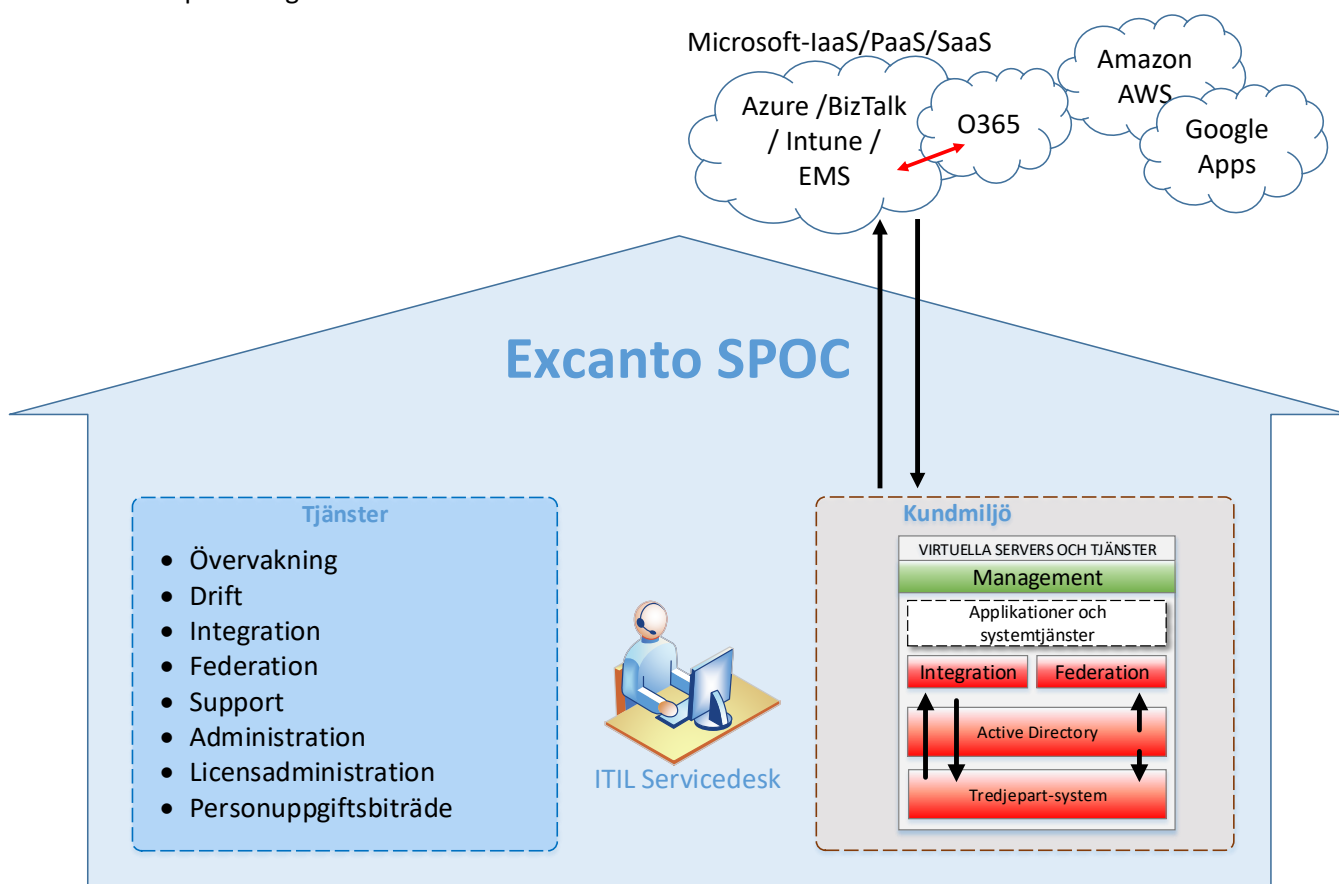
Excanto levererar integrationstjänster mot Kunden och tredjepartsleverantörer inom följande områden, samordnat av SPOC-funktionen:

- Administration av användare och behörigheter
- Licensadministration
- Support
 - Incident / Problem / Change / Event / Service Request
 - Uppföljning av servicenivå
 - Sammanhållen rapportering
- Synkronisering och integration av användarkataloger (t.ex. Active Directory)
- Integration mot tredje part API och dataöverföringar
- Administration av personuppgiftsbiträdesavtal

Cloud Integration Services

Excanto levererar fyra typer av integrationstjänster mot publika moln. Samlingsbegreppet **Cloud Integration Services** omfattar följande tjänster:

- Azure-integration-service
- Amazon-integration-service
- Google-integration-service
- Open-integration-service



För integrationer mot Azure, Amazon och Google tillämpar Excanto en standardiserad modell i tre steg – integration, uppstart och synkronisering, samt därefter övervakningstjänst med påbörjad åtgärd enligt SLA.

För integration mot övriga publika tjänster tillämpar Excanto en öppen modell som omfattar en förstudie tillsammans med kunden och därefter nödvändiga steg för anpassad integration, inledande synkronisering av tjänster, samt därefter övervakningstjänst med påbörjad åtgärd enligt SLA.