

iver



Applikationsdrift

Tjänsteinnehåll



Applikationsdrift

Innehåll

Inledning	3
Tjänsteinnehåll	3
Dokumentation	3
Övervakning och larmhantering	3
Incidenthantering	3
Problemhantering	3
Kapacitetsplanering	4
Regelbunda underhållsrutiner	4
Anpassade Rapporter	4
Utökade Rutiner	4



Inledning

Leverantörens tjänst för drift av Kundens applikationer och kan appliceras på applikationer som körs hos Leverantören, Kunden eller tredje part.

Övervakning i form av mätpunkter och tröskelvärden etableras enligt överenskommelse mellan Leverantör, Kund och eventuell tredje part. Leverantören ansvarar därefter för att övervakning och larmhantering sker inom avtalad servicetid. Vid en incident leder och koordinerar Leverantören incidenthanteringen genom att samverka med Kund och eventuell tredje part. Som en del av incidenthanteringen utför Leverantören grundläggande felsökning och felavhjälpning baserat på fördefinierade instruktioner.

Tjänsten kan även tillhandahållas med ett utökat åtagande genom bland annat problemhantering, kapacitetsplanering, förändringshantering och utförande av underhållsrutiner.

Tjänsteinnehåll

Dokumentation

Leverantören ansvarar för att upprätta och underhålla den dokumentation som krävs för att Leverantören ska kunna uppfylla sitt åtagande. Dokumentationen innefattar bland annat:

- Grundläggande arkitektur (till exempel servrar, roller, integrationer och flöden).
- Instruktioner för felsökning och felavhjälpning.
- Instruktioner för uppstart och nedtagning av applikationen.
- Instruktioner för återläsning från backup.
- Särskilda rutiner och flöden vid implementation av förändringar.
- Kontaktuppgifter för relevanta parter, funktioner och roller.

Övervakning och larmhantering

Leverantören utför övervakning av överenskomna mätpunkter och tröskelvärden inom avtalad servicetid. All övervakning etableras inom Leverantörens centrala övervakningssystem.

Incidenthantering

Vid bortfall i funktionalitet eller tillgänglighet i komponenter som omfattas av tjänsten ansvarar Leverantören för att bedriva incidenthantering i enlighet med avtalade processer och servicenivåer.

Problemhantering

Vid Incidenter som kräver utredning av grundorsak (eng. root cause), alternativt vid återkommande incidenter med samma grundorsak, ansvarar Leverantören för att bedriva problemhantering i enlighet med avtalade processer och servicenivåer.

**Kapacitetsplanering**

Leverantören genomför regelbunden kapacitetsplanering tillsammans med Kundens. Kapacitetsplaneringen sker kvartalsvis och baseras på övervakning inom tjänsten.

Regelbunda underhållsrutiner

Leverantören utför regelbundna underhållsrutiner enligt överenskommelse med Kund. Respektive underhållsrutin detaljeras avseende utförande, omfattning och frekvens i samverkan med Kund.

Anpassade Rapporter

Leverantören tillhandahåller anpassade rapporter baserade på tjänstens övervakning och insamlade mätvärden. Anpassning av rapporter sker i samråd med Kund och omfattar rapportens frekvens och innehåll.

Utökade Rutiner

Leverantören utför fördefinierade rutiner enligt överenskommelse med Kunden.