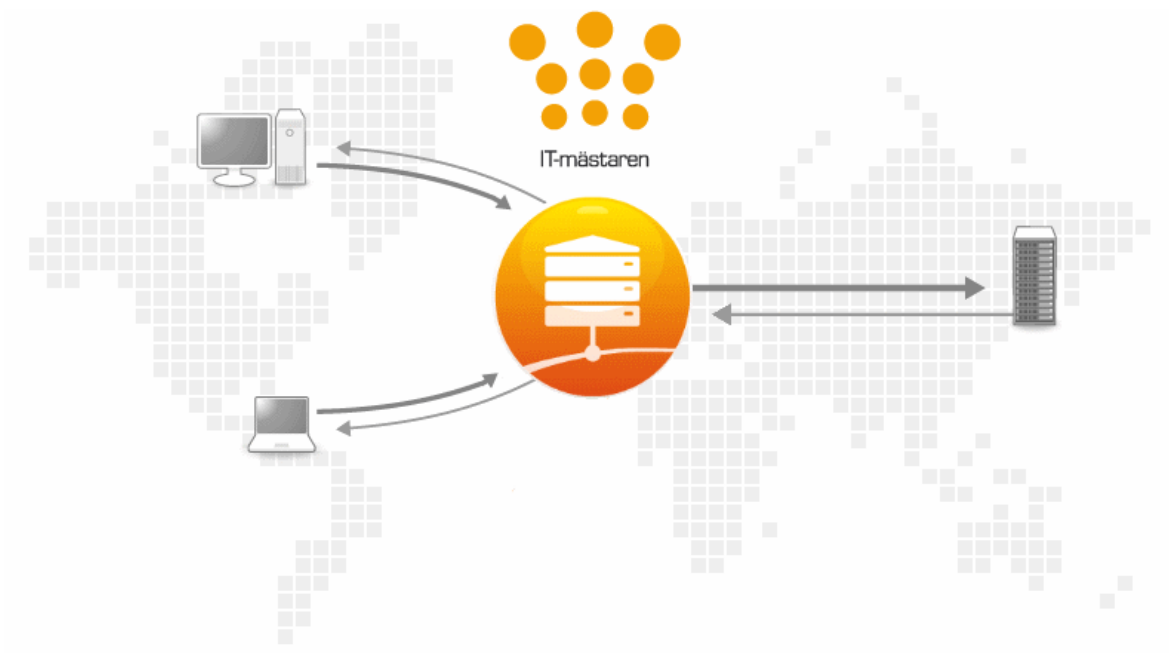


Ständig Övervakning

En partner

En lösning

Ett smartare sätt att arbeta



Tjänstebeskrivning

Ständig Övervakning

1. Vad är Ständig övervakning

Tjänsten innebär att vi övervakar Era servrar och/eller arbetsstationer och meddelar Er aktuell status, samt i de fall som Ni så önskar det, åtgärdar de problem som har uppstått eller de förbättringar som behövs.

Fördelar med tjänsten Ständig övervakning

1.1 Se aktuell status

Tjänsten innebär att servern/arbetsstationen övervakas av ett program som kontinuerligt samlar in data om systemkritiska funktioner och skickar in dessa till vår "Dashboard" som är vår centrala insamlingspunkt av data. Detta gör att vi alltid har en ögonblicksbild över hur Era system mår och har därför möjlighet att utföra både proaktiva åtgärder och mycket snabba insatser vid problem för att på så sätt minimera driftstörningar.

1.2 Analysera trender

Under ett systems livslängd kommer många saker att inträffa, med allt från virus och hårdvarufel till minnesläckage och allmän seghet i systemet. Med tjänsten Ständig övervakning har vi möjlighet att se trender och mönster vilket ger avsevärt större möjligheter att finna problem som orsakar minskad prestanda och säkerhet.

1.3 Regelbunden återkoppling

För de kunder som så önskar finns möjligheten att få en regelbunden återkoppling på systemens hälsa. Dessa skickas ut via e-post och ger Er en möjlighet till kvalitetskontroll.

1.4 Snabb support

Er kontaktperson har snabb support genom vår Servicedesk. Den har alla relevanta data om Era system tillgängliga och kan vara behjälplig med åtgärder som kan utföras på distans. Den tekniska nivån på vår Servicedesk är hög. Telefonnummer till Servicedesken är **077-444 74 75**. Om så önskas kan vi även avhjälpa fel på plats hos er då vi har en mobil konsultorganisation för ändamålet.

2. Vad ingår i tjänsten

Ständig övervakning omfattar ett antal fördefinierade bevakningsområden som monitoreras kontinuerligt. Vissa parametrar ingår i grundtjänsten, men beroende på behov och systemtyp finns möjlighet att lägga till ytterligare bevakning för att tillhandahålla den tjänst som passar verksamheten bäst. Tjänsteunika aktiviteter beskrivs separat under varje del.

2.1 Systemövervakning

I tjänsten ingår övervakning av ett förutbestämt antal övervakningsområden.

2.1.1 Diskutrymme

Kontroll av mängden ledigt utrymme på hårddisk(arna) utföres. Larm ges när det på förhand överenskomna tröskelvärdet överträds.

2.1.2 Fysisk hårddisk

Kontroll av hälsan på den fysiska hårddisken. Om längden på hårddiskarnas läs- och skrivköer överstiger ett överenskommet tröskelvärde så utlöses ett larm.

2.1.3 Processoraktivitet

Kontroll av processorns aktivitet utföres. Om tröskelvärdet överstiges under en på förhand överenskommen tidsperiod utfärdas ett larm.

2.1.4 Minnesutnyttjande

Kontroll av systemets minnesutnyttjandegrad utföres. Om det totala minnesutnyttjandet överstiger ett på förhand bestämt värde, utfärdas ett larm.

2.1.5 Antivirusprogram

Kontroll av antivirusprogrammets uppdatering utföres. Om antivirusprogrammet inte har en virusdefinition som är tillräckligt aktuell, utfärdas ett larm.

2.1.6 Tjänster (Services)

Kontroll av ett antal olika systemkritiska tjänster (services). Om någon av tjänsterna stoppas genererar detta ett larm.

2.1.7 Event log

Fel som uppkommer i Event Log analyseras. Om felet bedöms som kritiskt, genererar detta ett larm.

2.2 Patchning av operativsystem och applikationer

Kontroll och genomförande av mjukvaru-uppdateringar för Windows operativsystem och vanligare applikationer.

2.3 Regelbundna rapporter

IT-mästaren ansvarar för att kunden får en månatlig återkoppling i form av ett e-post som beskriver statusen på de övervakade resurserna. Rapporten är tänkt att ge en översiktlig bild av systemets status och kan också användas för att påvisa trender i systemens prestanda.

2.4 Inloggning i Dashboarden

Kunden ges också möjlighet att själv se systemens status genom inloggning i vår Dashboard och ges därmed tillgång till samma information som vår supportpersonal.



IT-mästaren

Tjänstebeskrivning

Ständig Övervakning

2.5 E-post vid larm

Kunden kan välja att bli meddelad med e-post när det kommer ett larm. Dessutom kan kunden välja olika meddelandesätt beroende på om det är kontorstid eller inte.

Valbara tillägg

2.6 Ytterligare övervakning

IT-mästaren erbjuder även övervakning av andra, mer kundspecifika lösningar.

2.6.1 Exchange

Kontroll av storleken på Information Store. När storleken överstiger ett överenskommet värde utgår ett larm.

2.6.2 Backup

Kontroll av hur backupjobbet har gått under natten. Larm ges, antingen vid ofullständig eller misslyckad backupkörning vid kompatibel backupmjukvara.

2.6.3 Verksamhetsspecifika tjänster

Kontroll av andra verksamhetsspecifika tjänster utföres. Exempel på dessa är SQL, Oracle-servrar samt diverse affärssystem. De flesta affärssystem och tjänster kan övervakas. Vi behöver dock kontrollera mer ovanliga applikationer för att kunna garantera funktionaliteten.

2.6.4 Hemsidor

Kontroll av om hemsidor är "uppe". Larm ges om hemsidan inte svarar på ett förutbestämt antal försök.

2.6.5 Övrigt

Det finns ytterligare ett antal olika kontroller som kan utföras och nya funktioner utvecklas ständigt. Om det finns ytterligare behov som inte täcks av ovanstående kontroller så går det förmodligen att ordna.

2.7 Beredskap

IT-mästaren kan erbjuda Beredskapstjänst utanför kontorstid. Det innebär att kunden har möjlighet att ringa Beredskapstjänsten även utanför kontorstid för att anmäla fel. Det innebär även att IT-mästaren beredskapstjänst påbörjar arbete med automatiserade larm även utanför kontorstid.

3. Anslutning till Ständig övervakning

3.1 Anslutning till tjänsten

Anslutningen mellan IT-mästaren och kunden sker över Internet.

4. Generella avgränsningar

4.1 Internet

Oavsett val av anslutning mot Ständig övervakning kan IT-mästaren ej ansvara för eventuella

kommunikationsavbrott som ligger utanför vår kontroll.

4.2 Programvaror

IT-mästaren ansvarar ej för fel eller buggar i programvaror som levereras av tredje part.

4.3 Kundens ansvar

IT-mästaren ansvarar ej för eventuella fel som uppstår på grund av att kund inte fullföljer sin del i dessa avtal och dess bilagor.

5. Beredskapstjänst

5.1 Allmän information

Beredskapstjänsten ingår i val av SLA 2 och 3 och är bemannad under de tider som IT-mästarens Servicedesk har stängt. Den bemannas enligt ett rullande schema inom IT-mästaren som omfattar tillgänglig personal med relevant teknisk kompetens, d.v.s tekniska konsulter och driftpersonal. Tjänsten bemannas veckovis med byte måndagar kl 12:00 och schemat planeras inför varje kalenderår. IT-mästaren agerar på tjänster som omfattas av Beredskap vid telefonsamtal till Beredskapstelefon under alla beredskapstider

5.2 Beredskapstelefon

Samtal till beredskapstelefon kopplas vidare till den resurs inom IT-mästaren som för perioden har beredskap. Kund uppmanas knappa in koden för beredskapstelefon i servicedeskens telefonsvarare. Därigenom kan endast kunder med SLA 2 eller 3 kontakta beredskapspersonal. Felringningar av obehöriga användare kan inte belasta tjänsten tack vare koden. Tjänster som omfattas av beredskapen är övervakade med hjälp av övervakningssystem som automatgenererar larm som skickas via E-post eller SMS.

5.3 Att använda beredskap

Kund kan ringa telefonnumret till Beredskap vid avtalade tider då Servicedesken har stängt. IT-mästaren påbörjar felsökning inom två timmar från tiden för samtalet utifrån SLA. Felsökning sker genom fjärruppkoppling eller på plats med hjälp av vår konsultorganisation. Samtliga ärenden registreras i IT-mästarens ärendehanteringssystem och lämnas över till IT-mästarens Servicedesk eller ansvarig konsult när ordinarie arbetstid påbörjas. Fel som är relaterade till tredje part såsom hårdvaru-, kommunikationsleverantör eller annan, eskaleras till dennes Service Desk (eller motsvarande). Om det finns specifika SLA-avtal gällande utrustning som ingår i tredje parts tjänsteleverans, kommer IT-mästaren att anmäla felet enligt överenskommen rutin. Beredskap omfattar inte inställelse på plats hos kund.



Tjänstebeskrivning Ständig Övervakning

