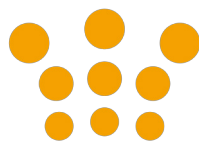


Applikationsdrift



IT-mästaren

Innehåll

Applikationsdrift	3
Allmänt om tjänsten	3
Drifttjänster	3
Anslutning för 3:e part	4
Systemövervakning	4
Underhåll	4
Proaktivitet och automatisering	4
Servicefönster	4
Information och godkännande	5
Funktion efter uppgraderingar	5

Applikationsdrift

I det här dokumentet beskrivs IT-mästarens tjänst Applikationsdrift, dess ingående komponenter och dess tillägg.

ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

Hög tillgänglighet av affärskritiska applikationer är en viktig del i företags och organisationers digitala tillvaro. IT-mästaren har lång erfarenhet av att drifva serverbaserade applikationer och databaser. Vi driftar och förvaltar idag totalt sett ca 800 olika serverbaserade applikationer där vi har ett helhetsansvar avseende applikationsdrift, underhåll och övervakning.

Vårt driftteam arbetar dynamiskt och proaktivt där vi lägger stor vikt på processer och löpande uppdatering av dokumentation. Vi står också för all kontakt med applikationsutvecklarna och 3:e parts leverantörer. Vi är SPOC (Single Point Of Contact) vilket innebär att kunden får en sammanhållen kontaktyta där vi vet vi precis hur din helhetssituation ser. Genom vår dokumentation håller vi reda på applikationsleverantörerna och eventuella anpassningar.

I samverkan med kunden upprättar vi rutiner avseende test, uppgraderingar, funktionsövervakning med syftet att minimera nertid och genomföra framgångsrika produktionssättningar. Vi använder oss av modern teknik avseende replikering av fysiska eller virtuella servermiljöer för test, uppsättning och produktionssättning. När vi påbörjar leverans av tjänsten applikationsdrift går vi igenom befintlig dokumentation som finns tillgänglig, och gör en bedömning om den är tillräcklig eller behöver vidareutvecklas. I de fall där dokumentation saknas eller har brister hjälper vi till med att ta fram ny eller kompletterande driftdokumentation mot ersättning.

DRIFTTJÄNST

I IT-mästarens driftleverans inkluderas all typ av övervakning och åtgärder som har med leveransen att göra och som inte är utvecklad av 3:e man. Nedan beskrivna tjänster är paketerade i tjänsten applikationsdrift.

Server bas-tjänster

- Övervakning och hantering av Microsoft Windows/Linux tjänster (Bas tjänst)
- Patchmanagement av Windows/ Linux samt 3:e parts programvaror
- Diskövervakning
- Loggövervakning

Server tillvals-tjänster

- Funktions, svars och belastningstester
- Prestanda övervakning
- Snapshot och replikeringstjänster

Applikationer och databas bas-tjänster

- Kapacitetskontroll
- Övervakning och hantering av applikationens tjänster
- Analys och felsökning
- Uppgradering/patchning av system i samråd med kund/tredjepart
- Övervakning av databas och relaterade tjänster (SQL/MySQL/Oracle)
- Underhåll och databasoptimering

Applikationer och databas tillvals-tjänster

- Funktions, prestanda och svarstester



ANSLUTNING FÖR 3:E PART

I IT-mästarens åtagande ingår det att etablera en säker anslutning mot miljön för 3:e part. Det innebär även att 3:e part får supportkonto och administratörskonto (med tilldelad behörighet som överenskommes med kunden) för att kunna felhantera och underhålla kundens applikationer. Administratörskonto är tidsbegränsat och föranleder en beställning.

SYSTEMÖVERVAKNING

IT-mästaren övervakar alla tjänster som levereras i avtalet, såsom all hårdvara, applikationer, nätverksutrustning och datakommunikation. Övervakning sker 24/7/365 av IT-mästaren. Plattformen ger även en möjlighet att övervaka externa molntjänster. All övervakning ger möjlighet till kort och långsiktig rapportering som presenteras på samverkansmöten utifrån överenskomna parametrar som definieras i etableringsprojektet. Kunden har även själv möjlighet att i kundportalen hos IT-mästaren ta ut rapporter baserat på övervakningen.

UNDERHÅLL

IT-mästaren arbetar efter en väl avvägd underhållsmodell för att applikationstjänsterna skall hålla fullgod prestanda.

Underhållet inkluderar tjänster såsom:

- Följa de anvisningar som vi får från 3:e part
- Administrera och genomföra kritiska uppdateringar, system patchar och buggfixar
- Administrera och genomföra service patchar och servicepack
- Underhåll sker enligt överenskommen rutin mellan IT-mästaren och kunden. Då exempelvis 3:e part släpper en ny version ska IT-mästaren alltid kontakta kunden för ställningstagande till versionsbytet. I normalfall sker detta vid samverkansmötet där båda parter svarar för att varsla kring ett versionsbyte.

PROAKTIVITET OCH AUTOMATISERING

IT-mästaren jobbar aktivt vid alla driftåtaganden för att proaktivt förutse och åtgärda potentiella driftproblem så tidigt som möjligt för att minimera driftstörningar för kunden.

Detta sker bland annat genom följande sätt

1. När fördefinierade tröskelvärden når "varning" kan åtgärder triggas för att automatiserat åtgärda potentiella fel.
2. Automatiserade systemunderhåll för att proaktivt förebygga fel.

Här inkluderas att utföra automatiserat systemunderhåll för kritiska tjänster såsom för t.ex. en SQL dataservert

- Omorganisera eller defragmentera Index
- Kontrollera Databas integritet
- Köra en "Shrink database"
- Köra en "Clean up history"
- Köra ett underhållsrensningsprogram

SERVICEFÖNSTER

Schema för servicefönster för såväl akuta som icke akuta åtgärder fastställs i samråd med kunden för att passa verksamhetens önskemål och behov.

INFORMATION OCH GODKÄNNANDE

IT-mästaren arbetar normalt sett med ett fastställt schema för hela verksamhetsåret avseende Servicefönster. Detta för att hålla full transparens för planering och åtgärd i processen för systemunderhåll gentemot kunden och på så sätt möjlighet att anpassa tidpunkten för underhåll efter kundens behov. Inför varje Servicefönster varslas en eller



flera personer s.k. produktägare i kundens organisation för att godkänna planerat underhåll.

FUNKTION EFTER UPPGRADERINGAR

I samband med Servicefönster ansvar IT-mästaren för att funktionstest genomförs för de, av Servicefönstrets berörda, systemen kan exekveras. Bedömer IT-mästaren att även Systemleverantör och/eller medarbetare hos kunden behöver medverka för tester kommer dessa varslas, i god tid, innan Servicefönster.