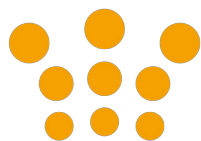


# Serverdrift



IT-mästaren

# Innehåll

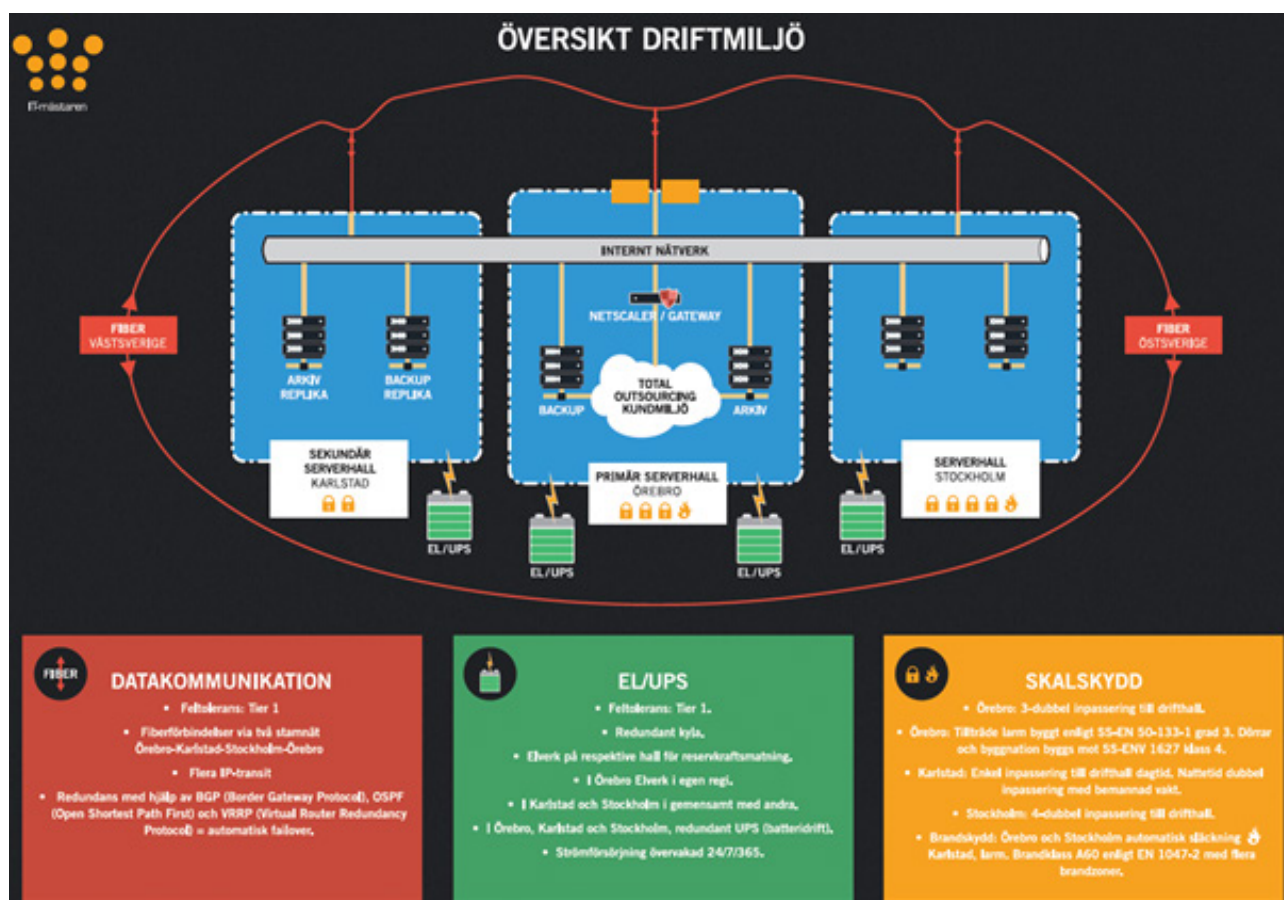
Serverdrift	3
Allmänt om tjänsten	3
Övervakning	4
Åtgärder vid övervakningslarm	4

# Serverdrift

I det här dokumentet beskriver IT-mästarens tjänsten **Serverdrift**, dess ingående komponenter och dess tillägg.

## ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

IT-mästarens syn på leverans är att det skall i största möjliga mån vara en funktionell drift. Vi strävar alltid efter att leverera skalfördelarna av stora volymer till alla kunder och styr vår leverans med tanke på lägsta kostnad över utrustningens hela livslängd vilket innebär att vi alltid köper utrustning med högsta tillförlitlighet och goda prestanda i förhållande till nuvarande och förväntade behov. Virtuella och fysiska servrar drifas i våra egna datacenter med hög säkerhet och redundans.



IT-mästaren arbetar löpande med förebyggande underhåll på kundmiljöer enligt schema för månatliga servicefönster samt i direkt samråd med kund under ledning av ansvarig tekniker. Samtliga driftobjekt som ägs av IT-mästaren står under löpande långsiktig hantering för avskrivningar, generationsskiften och kapacitetsjustering.

**Tjänsten debiteras med ett fast månadspris och i tjänstens fasta del ingår**

- El
- Reservkraft
- Kyla/värme
- Övervakning
- Hantering av samtliga Windows tjänster
- Start/stopp av samtliga Windows tjänster
- Patchning/uppdatering av Windows & 3:e parts programvaror



- Test att Delade foldrar är tillgängliga
- Tömma Windows update Cache
- Backa upp Windows Event log
- Radera temp filer
- Tömma papperskorg
- Ta backup av registret

I drift av server ingår löpande underhåll i form av nödvändiga uppdateringar och åtgärder på systemets grundfunktioner. Systemets grundfunktioner innefattar den fysiska eller virtuella servern, dess operativsystem och andra systemprogram. Övriga åtgärder debiteras enligt gällande prislista.

## ÖVERVAKNING

IT-mästaren övervakar alla servrar som avtalats, övervakning sker 24/7/365. Plattformen för övervakning ger även en möjlighet att övervaka externa molntjänster som levereras av tredje part (beroende på tjänst) om så önskas. Samtlig övervakning sker i två nivåer, "Varning" och "Fel". Samtliga standardsystem (från större tillverkare såsom Microsoft, HP, Dell) har en baseline för övervakning med fördefinierade värden. Dessa värden kan justeras av IT-mästaren för att möta en optimal övervakning utifrån kundens exakta behov.

All övervakning ger möjlighet till kort och långsiktig rapportering som presenteras på samverkanmöten utifrån överenskomna parametrar som definieras vid uppstart av tjänsten. Kunden har även själv möjlighet att online att ta ut rapporter baserat på övervakningen i IT-mästarens kundportal.

## ÅTGÄRDER VID ÖVERVAKNINGSLARM

Samtliga inkommande larm från övervakningen registreras automatisk i IT-mästarens ServiceDesk. Under ServiceDesk öppettider hanteras larm skyndsamt löpande inom ramen för avtalad SLA. Utanför bemannad ServiceDesk sänds högprioriterade larm till jourhavande tekniker via e-post & SMS för felsökning. Åtgärder av samtliga fel uppkomna av övervakningen åtgärdas inom ramen för avtalet av IT-mästaren.

## TILLÄGG

- Applikationsdrift
- Licenshantering
- Konsult på plats
- Säkerhetskopiering
- Hårdvara (om kund vill köpa ny utrustning)
- Mjukvara (om kund behöver nya programvaror)