

Driftsmodel 1A: Applikationsdrift



Med applikationsdrift tilbyder Statens It at stå for driften af kundens applikationer. Hermed opnår kunden, at alle driftsmæssige aspekter vedrørende applikationen håndteres af Statens It, og kunden kan således alene koncentrere sig om det funktionelle indhold af applikationen.

Kunden er selv ansvarlig for udvikling og vedligeholdelse af applikationen og for nye releases (evt. via en applikationsleverandør), mens Statens It sikrer idriftsættelse, jobafviklingen og de tilhørende driftsmæssige aspekter efter anvisning fra kunden.

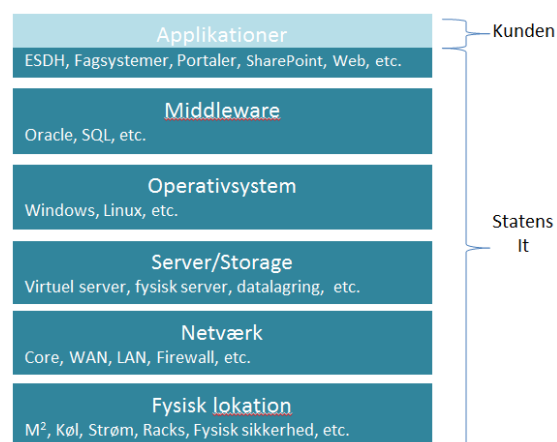
Sikker og stabil drift af kundens applikationer i henhold til kundens driftsdokumentation. Applikationen driftsafvikles på udstyr placeret i Statens It's datacenter og understøttes af leveranceprocesser baseret på ITIL* og ISO 27001**. Kunden kan således i dagligdagen anvende applikationen og kan overdrage den tekniske koordinationsopgave, det er at drive en applikation, helt til Statens It. Samtidig behøver kunden ikke selv have tekniske ressourcer inden for dette område.

Overvågning af de enkelte applikationer og samspillet med den underliggende software og hardwareinfrastruktur samt adgang til specialister indenfor jobafvikling.

Eget ansvar for det funktionelle indhold af applikationen, herunder patchninger, opdateringer og andre rettelser. Det betyder, at kunden (evt. sammen med sin tredjepartsleverandør) er ansvarlig for den fortsatte udvikling af applikationen og for nye releases, og dermed for at sikre, at applikationen til stadighed understøtter kundens forretningsmæssige behov. Statens It er ansvarlig for alle idriftsættelser, hvilket sker på basis af den til enhver tid opdaterede driftsdokumentation leveret af kunden.

Høj tilgængelighed på kundens applikation samt jobafvikling af periodiske aktiviteter i applikationen jf. kundens driftsdokumentation.

Support via Statens It's servicedesk ved evt. driftsforstyrrelser eller driftsmæssige problemer med applikationen. Servicedesk sikrer kontakt til og koordinering med applikationsleverandøren, hvor dette er nødvendigt. Alternativt sørger kunden selv for en supportaftale direkte med applikationsleverandøren.



Applikationsdrift tilbydes inden for følgende områder:

- Windows-applikationer
- Webapplikationer
- ESDH-applikationer
- Batch-applikationer
- Sharepoint services

Eksempler på applikationsdrift:

- F2 Cloud
- Navision
- mTime
- Public 360

* ITIL står for "IT Infrastructure Library®" og er en samling af standardiserede "best practice"-processer for håndtering af *it service management*.

** ISO 27001 er en standard for håndtering af it-sikkerhed. Statens It er certificeret af Det Norske Veritas i ISO 27001 og lever således op til de stillede krav. ISO 27001 har afløst den tidligere standard DS484.

VIL DU VIDE MERE?

Du er altid velkommen til at kontakte din it-driftspartner for mere information om driftsmodellerne.

Med Statens It's applikationsdrift tilbydes kunden som udgangspunkt følgende:

■ **GENERELT:**

Statens It sikrer drift af kunden applikation ud fra kundens driftsdokumentation. Kunden har fortsat det fulde ejerskab af applikationen og ansvaret for applikationens fortsatte udvikling og vedligeholdelse, mens Statens It har ejerskabet af platformen og alt underliggende hardware og software.

Statens It's servicedesk visiterer alle applikationsrelaterede driftsforstyrrelser uanset årsag, med mindre andet er aftalt. Servicedesken er således som udgangspunkt ansvarlig for at håndtere alle driftsmæssige problemstillinger vedrørende kundens applikationer (first og second level support), idet der kan indgås særlige aftaler omkring direkte henvendelse til applikationsleverandøren. Ud over standard-servicedesk kan Statens It tilbyde en systemrettet vagtordning uden for normal arbejdstid til håndtering af fejl og hændelser klassificeret kritisk (1) eller høj (2) samt at varetage kundens brugeradministration.

Kunden er ansvarlig for den funktionelle support og tilhørende servicedesk vedrørende applikationen.

■ **INFORMATIONSSIKKERHED:**

Statens It varetager idriftsættelse af patchninger af applikationen efter anvisning fra kunden eller dennes evt. 3. partsleverandør, hvor dette er formelt aftalt. Idriftsættelse sker i de planlagte servicevinduer med mindst mulig gene for brugerne. Ved kritiske opdateringer kan en hurtigere udrolning være påkrævet, hvilket koordineres med kunden.

Der foretages løbende backup i henhold til kundens driftsdokumentation, således at applikation, data og datafiler i evt. snitflader kan genetableres i tilfælde af Disaster Recovery. Kunden informeres alene i tilfælde, hvor der er afvigelser i forhold til Statens It's standard-backuppolitik.

Kunden har alene adgang til at oprette og administrere brugere på egne applikationer, mens Statens It har administrative adgang til applikationen og den underliggende hardware og software.

■ **ITIL PROCESSER:**

Statens It sikrer driften af kundens applikation og foretager løbende overvågning af denne i henhold til kundens driftsdokumentation. Hændelser håndteres så vidt muligt proaktivt - der foretages løbende analyser for at sikre optimering i driftsafvikling og brug af driftsmiljøer samt tilpasninger i applikationen efter anvisning fra applikationsleverandøren. Idriftsættelser sker i henhold til Statens It's standard-idriftsættelsesproces.

Der foretages en løbende rapportering af driftsinfrastrukturens tilgængelighed per applikation i den månedlige servicerapportering baseret på den rapporterede utilgængelighed. Ydelsen kan udvides til også at omfatte forretningsprocesser og kritiske komponenter.

■ **UDVIKLING OG VEDLIGEHOLD:**

Kunden er ansvarlig for at sikre tilvejebringelse af nye releases af applikationen i samarbejde med sin applikationsleverandør. Samtidig er kunden ansvarlig for, at nye releases bliver testet inden ibrugtagning, herunder patchninger. Statens It foretager en endelig test af installationsscripts på et pre-produktionsmiljø - efter anvisning fra kunden - inden idriftsættelse, så den fortsatte driftsstabilitet sikres.

Kunden er ansvarlig for løbende at sikre en opdateret dokumentation af applikationen til brug for Statens It.

Ansvarsfordeling	Applikationer		Middleware		Operativsystem		Server/storage og netværk	
	Kunde	SIT	Kunde	SIT	Kunde	SIT	Kunde	SIT
-								
Generelt								
Ejerskab	AR			AR		AR		AR
Licens (Lifecycle management)	AR			AR		AR		AR
Driftsansvar – overordnet		AR		AR		AR		AR
Vedl. ansvar – overordnet	A	R		AR		AR		AR
Support og servicedesk ⁶	I	AR		AR		AR		AR
Informationssikkerhed								
Patch management ¹	A	R	I ⁵	AR	I ⁵	AR	I ⁵	AR
Sikkerhedshåndtering ²	I	AR		AR		AR		AR
Adm. adgang – prod/pre-prod ³	I	AR		AR		AR		AR
Brugeradgang – prod/pre-prod	A	R		AR		AR		AR
Backup	I ⁵	AR		AR		AR		AR
Restore	I ⁵	AR		AR		AR		AR
ITIL-processer								
Overvågning og monitorering	I	AR		AR		AR		AR
Kapacitetsstyring	CI	AR		AR		AR		AR
Konfigurationsstyring	I	AR		AR		AR		AR
Incident management	CI	AR		AR		AR		AR
Problem management	CI	AR		AR		AR		AR
Change management	CI	AR		AR		AR		AR
Performance management	I	AR		AR		AR		AR
Udvikling og vedligehold								
Løbende udvikling af løsning	AR	CI		AR		AR		AR
Design af løsning (løbende)	AR	CI		AR		AR		AR
Dokumentation (løbende)	AR	CI		AR		AR		AR
Installation - prod (løbende)	CI	AR		AR		AR		AR
Installationsprøve (løbende)	AR	I		AR		AR		AR
Overtagelsesprøve (løbende)	AR	CI		AR		AR		AR
Driftsprøve (løbende) ⁴	CI	AR		AR		AR		AR

1) Patch management inkluderer alle patches, herunder sikkerhedsopdateringer og servicepakker for det aktuelle niveau

2) Sikkerhedshåndtering dækker antivirus scanninger og scanning for uønsket trafik

3) Teknisk administrativ adgang – kunden har fortsat funktionel adgang

4) Kunden er ansvarlig for driftsprøven overfor applikationsleverandøren

5) Der informeres kun ved fejl og afvigelser

6) Kunden er ansvarlig for funktionel support og tilhørende service desk vedrørende applikationen

Begrebsforklaring til ansvarsbeskrivelsen:

R	Udfører (Responsible) opgaven. Der kan være flere R'er pr. opgave
A	Ansvarlig (Accountable) for at opgaven gennemføres. Kun ét A pr. opgave. A kan også være R
C	Rådspørges (Consulted) i forbindelse med gennemførelse af opgaven (tovejsskommunikation)
I	Informeres (Informed) om fremskridt – eventuelt ved afslutning af opgaven (envejsskommunikation)