

# Driftsmodel 1: Applikationsservice



Med applikationsservice tilbyder Statens It en løsning, hvor alle vedligeholdelses- og driftsmæssige aspekter håndteres af Statens It. Applikationsservice kan betragtes som en end-to-end serviceydelse, hvor kunden blot skal "sætte stikket i væggen" og kan nøjes med at henvende sig ét sted for at få service.

Kunden drager dermed nytte af den voksende standardisering og harmonisering af it i staten og opnår bedre digitale samarbejdsmuligheder på tværs af institutioner, højere sikkerhedsniveau og bedre support.

**Udvikling, vedligeholdelse og drift af udvalgte applikationer** ud fra en portefølje af standardapplikationer inden for forskellige forretningsområder. Kunderne inddrages i udviklingen af services, så denne sker i takt med kundernes behov. Applikationsservice er en overbygning på almindelig applikationsdrift, hvor den anvendte applikation og alt underliggende software installeres og vedligeholdes af Statens It.

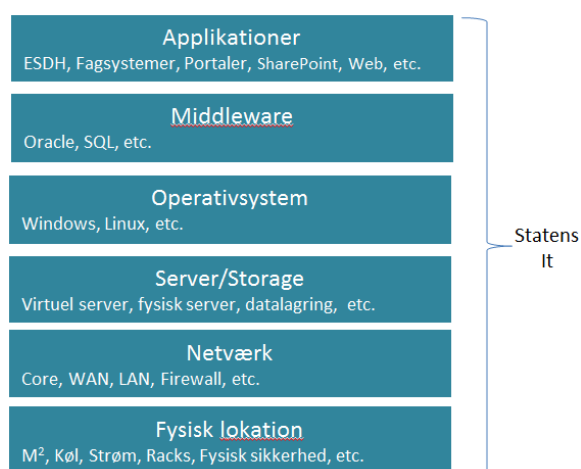
**Sikker og stabil drift** på udstyr placeret i Statens It's datacentre og understøttet af leveranceprocesser baseret på ITIL\* og ISO 27001\*\*. Kunden har overdraget den tekniske koordinationsopgave, det er at drive en applikation, helt til Statens It, og behøver dermed ikke selv have tekniske ressourcer inden for dette område.

**Overvågning** af applikationen via Statens It's datacenterløsning.

**Formindskede omkostninger vedrørende vedligehold og drift** qua Statens It's stordriftsfordele og et etableret samarbejde med leverandøren af applikationen.

**Adgang til specialister** inden for såvel de udbudte applikationer og den underliggende infrastruktur. Metoder og værktøjer inden for drift og vedligehold sikrer kunden en sikker og stabil drift.

**Høj tilgængelighed** på applikationer samt afvikling af alle periodiske aktiviteter i applikationerne. Samtidig kan kunden ved evt. driftsforstyrrelser få hjælp via Statens It's servicedesk.



## Applikationsservices tilbydes inden for følgende områder:

- Windowsapplikationer

## Eksempler på applikationsservice:

- SIA / VIA
- Filkassen
- Fælles Lync

\* 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 applikationservice tilbydes kunden som udgangspunkt følgende:

### ■ **GENERELT:**

Statens It stiller en applikationsløsning til rådighed for kunden og har det fulde ansvar for udvikling, drift og vedligehold af denne.

Kunden kan vælge imellem en række løsninger:

- En fysisk klient, hvor Statens It leverer en bærbar pc med de omfattede applikationer. Statens It er her ansvarlig for "hele kæden" frem til og med pc, og ydelsen svarer til "Statens it-arbejdsplads (SIA).
- En virtuel klient, hvor Statens It leverer applikation og drift, og kunden tilgår applikationen via SIA3.
- Virtuelle mobility-løsninger på XenMobile-platformen, hvor Statens It leverer apps og drift.

Kunden er ansvarlig for egne pc'er og eget netværk (netværksforbindelse frem til Statens It's netværk), hvis der vælges en virtuel løsning, mens Statens It har det fulde ejerskab af løsningen.

Statens It's servicedesk visiterer alle applikationsrelaterede driftsforstyrrelser, uanset årsag. Servicedesken er således ansvarlig for at håndtere alle problemstillinger vedrørende applikationerne (first og second level support) ved henvendelse fra kunden. Ud over standard-servicedesk kan Statens It tilbyde en udvidet driftsvagt til håndtering af fejl og hændelser klassificeret kritisk (1) eller høj (2) samt at varetage kundens brugeradministration.

### ■ **INFORMATIONSSIKKERHED:**

Statens It varetager håndtering af alle patchninger vedrørende applikationen, hvilket sker i de planlagte servicevinduer med mindst mulig gene for brugerne. Ved kritiske opdateringer kan en hurtigere udrulning være påkrævet, hvilket koordineres med kunden.

Der foretages løbende backup 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 backup-politik.

Kunden har ingen administrative adgange til prod og pre-prod miljøerne.

### ■ **ITIL-PROCESSER:**

Statens It sikrer driften af applikationen og foretager løbende overvågning af applikationernes tilgængelighed. Hændelser håndteres så vidt muligt proaktivt, og der foretages løbende analyser for at sikre optimering i driftsafvikling og brug af driftsmiljøer samt tilpasninger i applikationen efter sparring med applikationsleverandøren.

Statens It varetager idriftsættelse af nye releases af applikationerne, så det sikres, at driftsplatformen kontinuerligt fungerer optimalt, og at applikationen fortsat er funktionsdygtig. Idriftsættelse sker i henhold til Statens It's standard-idriftsættelsesproces.

Der foretages en løbende rapportering af applikationernes tilgængelighed i den månedlige servicereportering.

### ■ **UDVIKLING OG VEDLIGEHOLD:**

Statens It sikrer, at applikationerne løbende videreudvikles og opgraderes i takt med brugernes behov. Kunderne vil således blive konsulteret og inddraget i processen omkring de enkelte applikationers udvikling og roadmaps via komiteerne.

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

## Begrebsforklaring til ansvarsbeskrivelsen:

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