



Med platformdrift tilbyder Statens It en stabil it-plattform, hvorpå kunden kan afvikle sine applikationer. Kunden har kontrollerede administrative rettigheder til egne databaser. Statens It sikrer driftsafvikling og support af platformen og foretager vedligeholdelse af platformen efter anvisning fra kunden.

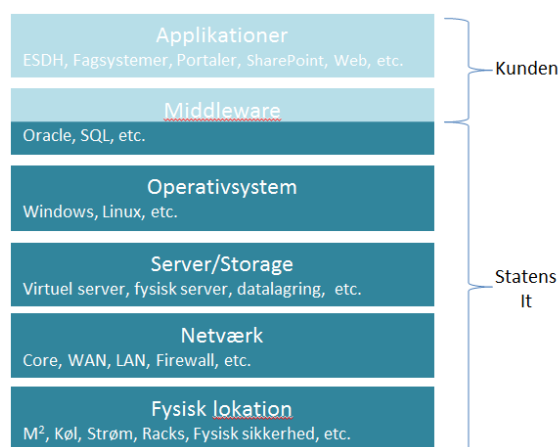
Sikker og stabil driftsplatform med den nødvendige middleware, hvorpå kundens applikationer kan afvikles. Servicen er en overbygning på almindelig infrastrukturetservice og sikrer, at den nødvendige platform er til rådighed, og at denne vedligeholdes og supporteres efter anvisning fra kunden.

Kunden har adgang til egne databaser (kontrollerede administrative adgange), og har desuden fuld kontrol over afviklingen af sine applikationer. Statens It stiller de nødvendige driftsmiljøer til rådighed for kunden, og kunden kan driftsafvikle sine applikationer på udstyr placeret i Statens It's datacenter - understøttet af leveranceprocesser baseret på ITIL* og ISO 27001**.

Overvågning og vedligehold af driftsplatformen via Statens It's datacenterløsning.

Vedligeholdelse af middleware-plattform efter kundens anvisning (under hensyntagen til informationssikkerheden), samtidig med at Statens It sikrer test, idriftsættelse og dokumentation af de ændringer, som Statens It foretager på middleware.

Support via Statens It's servicedesk ved evt. driftsforstyrrelser eller problemer med platformen, som et givent system afvikles på.



Platformdrift omfatter bl.a. følgende områder:

- Databasedrift
- Middleware drift

Eksempler på platformdrift:

- Ældre Public 360, hvor kunden fortsat ønsker adgang til egne data på middleware-plattformen

* 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 platformdrift tilbydes kunden som udgangspunkt følgende:

■ **GENERELT:**

Statens It vedligeholder og supporterer middleware-platformen efter kundens anvisninger. Kunden ejer licenserne til middleware software og er ansvarlig for platformens udvikling. Desuden har kunden fuldt ejerskab og ansvar for applikationer, der afvikles på platformen. Statens It ejer den installerede version af platformen og alt underliggende hardware og software og er ansvarlig for driften af denne.

Kunden kan løbende komme i kontakt med Statens It's servicedesk, der varetager alle platforms- eller driftsrelaterede problemstillinger. Der kan indrapporteres fejl på alle de forskellige miljøer, som Statens It drifter (produktion, test etc.). Ud over standard-servicedesk kan Statens It tilbyde, at ydelsen udvides med en vagtordning til håndtering af fejl og hændelser uden for normal arbejdstid – per navngivent system.

Kunden er ansvarlig for drift, udvikling og support af egne applikationer, der afvikles på platformen. Hændelser og fejl vedrørende kundens applikationer varetages af kunden selv eller af dennes 3. partsleverandør.

■ **INFORMATIONSSIKKERHED:**

Statens It varetages idriftsættelse af patchninger af platformen eller andre opdateringer efter anvisning fra kunden eller dennes 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 udrulning være påkrævet, hvilket koordineres med kunden.

Der foretages løbende backup af data, databaser og andre middleware-komponenter, så disse kan genetableres i tilfælde af Disaster Recovery. Kunden er ansvarlig for backup af applikationen, idet denne dog de facto dækkes af Statens It's backup af operativsystem eller middleware. Kunden er desuden ansvarlig for restore af applikationen, herunder de nødvendige links og sammenhænge.

Kunden har fuld adgang til egne applikationer og har desuden kontrollerede administrative adgange til data i egne databaser, ligesom kunden kan oprette og administrere brugere på middleware-platformen. Statens It har adgang til middleware og alt underliggende hardware og software.

■ **ITIL-PROCESSER:**

Statens It sikrer driften af kundens it-plattform og foretager løbende monitorering af platformens tilgængelighed i henhold til kundens driftsdokumentation. Hændelser håndteres så vidt muligt proaktivt, og fejlfinding foretages i tæt samarbejde med de applikationsansvarlige (herunder evt. kundens applikationsleverandør), såvel som infrastruktur-ressourcerne.

Statens It foretager idriftsættelser i henhold til Statens It's standard-idriftsættelsesproces og foretager løbende en styring og evaluering af platformens kapacitet og konfiguration.

Der foretages en fælles månedlig standardrapportering af driftsinfrastrukturens tilgængelighed, hændelser etc. i henhold til kundens driftsdokumentation.

■ **UDVIKLING OG VEDLIGEHOLD:**

Kunden er ansvarlig for at sikre tilvejebringelse af nye releases af platformen og er samtidig ansvarlig for, at nye releases bliver testet inden ibrugtagning. Statens It foretager en endelig test af installationscripts på et pre-produktionsmiljø - efter anvisning fra kunden - inden idriftsættelse, så driftsstabiliteten sikres.

Kunden har ansvaret for design og dokumentation af ændringer til middleware platformen, herunder samspil mellem applikationer og middleware, til brug for Statens It.

Kunden er ansvarlig for udvikling og vedligehold af applikationer.

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	AR		A	R		AR		AR
Support og servicedesk	AR		I	AR		AR		AR
Informationssikkerhed								
Patch management ¹	AR		A	R	I ⁵	AR	I ⁵	AR
Sikkerhedshåndtering ²	AR		I	AR		AR		AR
Adm. adgang – prod/pre-prod ³	AR		I	AR		AR		AR
Brugeradgang – prod/pre-prod	AR		A	R		AR		AR
Backup	A ⁶		I ⁵	AR	I ⁵	AR		AR
Restore	AR ⁶		I ⁵	AR	I ⁵	AR		AR
ITIL-processer								
Overvågning og monitorering	AR		I	AR		AR		AR
Kapacitetsstyring	AR		CI	AR		AR		AR
Konfigurationsstyring	AR		I	AR		AR		AR
Incident management	AR		CI	AR		AR		AR
Problem management	AR		CI	AR		AR		AR
Change management	AR		CI	AR		AR		AR
Performance management	AR		I	AR		AR		AR
Udvikling og vedligehold								
Løbende udvikling af løsning	AR		AR	CI		AR		AR
Design af løsning (løbende)	AR		AR	CI		AR		AR
Dokumentation (løbende)	AR		AR	CI		AR		AR
Installation - prod (løbende)	AR		CI	AR		AR		AR
Installationsprøve (løbende)	AR		AR	I		AR		AR
Overtagelsesprøve (løbende)	AR		AR	CI		AR		AR
Driftsprøve (løbende) ⁴	AR		CI	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 backup/restore af applikationen og fuldstændighed af denne. Backup sker via operativsystem/middleware

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 (tovejskommunikation)
I	Informeres (Informed) om fremskridt – eventuelt ved afslutning af opgaven (envejskommunikation)