

Med infrastrukturservice tilbyder Statens It en stabil infrastrukturplatform, hvorpå kunden kan afvikle sine applikationer og middleware. Kunden har således fuld kontrol over sine applikationer såvel som den platform, de er installeret på, og kan hermed fuldt ud styre og optimere applikationsdriften. Statens It sikrer, at der er den nødvendige hardware, som kan skaleres efter kundens behov.

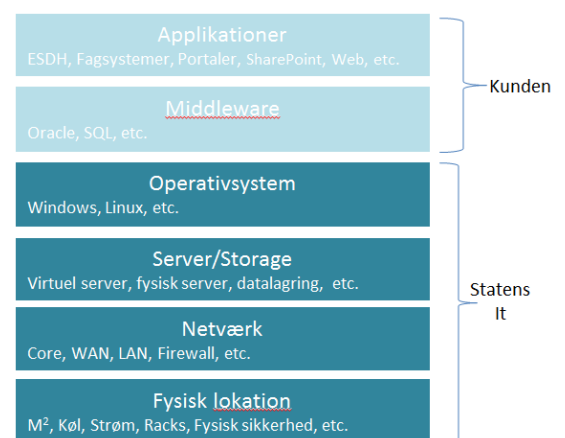
Sikker og stabil infrastrukturplatform, hvorpå applikationer samt databaser og anden middleware kan afvikles. Servicen er en overbygning på den rå infrastrukturdrift og sikrer kunden, at den nødvendige hardware er til rådighed i form af servere, storage og netværk samt operativsystem. Serverne kan være både fysiske og virtuelle afhængigt af kundens behov og ønsker.

Kunden kan selv implementere og drifte sin middleware samt de applikationer, der skal afvikles. Kunden har således fuld kontrol ift. at foretage tilpasninger og opsætning af databaser, forskellige server services som f.eks. Sharepoint, samt for at udvikle og implementere webservices og runtime-moduler.

De nødvendige driftsmiljøer på operativsystemniveau stilles til rådighed (produktion, pre-produktion, test etc.). Udstyret er placeret i Statens It's datacenter og er understøttet af leveranceprocesser baseret på ITIL* og ISO 27001**.

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

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



Infrastrukturservice omfatter bl.a. følgende:

- Operativsystem
- Hardwaredrift
- Kapacitets- og ændringsstyring
- Backup af infrastruktur
- Logning og overvågning af adgange

Eksempler på infrastruktur-service:

- Geodatastyrelsens Kortforsyning

* 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 infrastrukturservices tilbydes kunden som udgangspunkt følgende:

■ **GENERELT:**

Statens It stiller en infrastrukturplatform i form af servere med operativsystem, storage og netværk til rådighed for kunden og har det fulde ansvar for udvikling, drift og vedligehold af denne. Ydelsen kan udvides med *Load Balancer*, der sikrer en mere optimal udnyttelse af servernes ressourcer. Desuden kan ydelsen udvides med muligheden for at få dedikerede fysiske servere.

Kunden har ejerskab af de applikationer og den middleware, der afvikles på platformen. Statens It har ejerskabet af operativsystem og alt underliggende hardware og software.

Kunden kan løbende komme i kontakt med Statens It's servicedesk, der varetager alle infrastruktur- og 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 og udvikling af egne applikationer og middleware (databaser, Sharepoint, webservices etc.), der afvikles på platformen. Hændelser og fejl vedrørende kundens applikationer og middleware varetages af kunden selv eller af dennes 3. partsleverandør.

■ **INFORMATIONSSIKKERHED:**

Statens It varetager håndtering af alle patchninger vedrørende infrastrukturen, herunder sikkerhedsopdateringer og servicepakker til operativsystemet. Desuden foretages løbende antivirusscanning af operativsystem og servere.

Der foretages løbende backup af operativsystem og fileshares, så disse kan genetableres i tilfælde af Disaster Recovery. Kunden er ansvarlig for backup og restore af middleware, idet Statens It kan stille en løsning til rådighed for kunden. Statens It vil i givet fald udføre backup, mens kunden selv tjekker backup og udfører restore. Kunden kan evt. bede Statens It om at udføre restore for kunden, idet dette sker i samråd med kunden. Kunden er desuden ansvarlig for backup og restore af applikationen, idet dette sker via backup af operativsystem eller middleware, samt for at sikre applikationens fuldstændighed.

Kunden har fuld adgang til egne applikationer og middleware, mens Statens It har adgang til operativsystem og alt underliggende hardware og software.

■ **ITIL-PROCESSER:**

Statens It sikrer driften af kundens it-infrastruktur og foretager løbende monitorering af infrastrukturens tilgængelighed. Hændelser håndteres så vidt muligt proaktivt, og der foretages løbende styring og evaluering af platformens kapacitet og konfiguration. Samtidig sikrer Statens It, at kunden har den nødvendige licensmæssige dækning.

Statens It leverer beskrivelser af kundens specifikke infrastrukturløsning, herunder benyttede standarder, sikkerhed etc. Således kan kunden udarbejde og vedligeholde den nødvendige driftsdokumentation og kender samtidig infrastrukturens specifikationer til brug ved implementering af middleware og applikationer.

Der foretages en fælles månedlig standardrapportering af driftsinfrastrukturens tilgængelighed, hændelser etc.

■ **UDVIKLING OG VEDLIGEHOLD:**

Statens It udvikler og vedligeholder infrastrukturplatformen løbende, så denne bedst muligt tilfredsstiller kundernes generelle behov.

Kunden er ansvarlig for udvikling og vedligehold af applikationer og middleware.

Driftsmodel 3 - ansvarsfordeling

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		AR			AR		AR
Support og servicedesk	AR		AR		I	AR		AR
Informationssikkerhed								
Patch management ¹	AR		AR		I	AR	I ⁵	AR
Sikkerhedshåndtering ²	AR		AR		I	AR		AR
Adm. adgang – prod/pre-prod ³	AR		AR	I	I	AR		AR
Brugeradgang – prod/pre-prod	AR		AR			AR		AR
Backup	A ⁶		AC	R	I ⁵	AR		AR
Restore	AR ⁶		ARC	R ⁷	I ⁵	AR		AR
ITIL-processer								
Overvågning og monitorering	AR		AR		I	AR		AR
Kapacitetsstyring	AR		AR		I	AR		AR
Konfigurationsstyring	AR		AR			AR		AR
Incident management	AR		AR		I	AR		AR
Problem management	AR		AR		I	AR		AR
Change management	AR		AR		I	AR		AR
Performance management	AR		AR		I	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		AR		CI	AR		AR
Installationsprøve (løbende)	AR		AR		CI	AR		AR
Overtagelsesprøve (løbende)	AR		AR		CI	AR		AR
Driftsprøve (løbende) ⁴	AR		AR		CI	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

7) Kunden er udførende på restore af databaser/middleware. Kunden kan dog bede Statens IT om at være udførende

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	Rådspørger (Consulted) i forbindelse med gennemførelse af opgaven (tovejskommunikation)
I	Informeres (Informed) om fremskridt – eventuelt ved afslutning af opgaven (envejskommunikation)