

# Driftsmodel 4: Infrastrukturdrift



Med infrastrukturdrift tilbyder Statens It en stabil hardwareplatform, hvorpå kunden kan afvikle sine applikationer. Kunden har således fuld kontrol over sin softwareplatform og kan selv bestemme, hvilket operativsystem der skal lægges på, og hvordan dette skal sættes op. Samtidig kan kunden fuldt ud styre og optimere applikationsdriften, mens Statens It sikrer, at der er den nødvendige og skalerbare hardware.

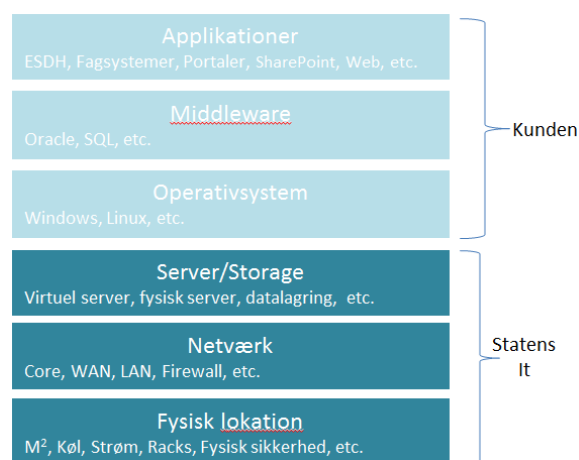
**Sikker og stabil hardwareplatform**, hvorpå operativsystem, databaser og applikationer kan afvikles. Kunden sikres, at den nødvendige hardware er til rådighed i form af servere, storage og netværk, samt køl, strøm og fysisk lokation til dette. Serverne kan være fysiske og/eller virtuelle afhængigt af kundens behov og ønsker.

**Kunden implementerer og styrer selv sin software infrastruktur** samt de applikationer, der skal afvikles. Kunden har fuld kontrol over opsætningen af operativsystem og kan selv foretage den ønskede parametersætning og tilpasning. Samtidig har kunden administrative rettigheder til serverne på produktion og pre-produktion og har hermed mulighed for at foretage den opsætning af operativsystemet, der er optimal i forhold til kundens middleware og applikationer.

**De nødvendige rå driftsmiljøer** på hardwareniveau stilles til rådighed (produktion, pre-produktion, test etc.), idet servere etableres efter anvisning fra kunden. Udstyret er placeret i Statens It's datacenter og er understøttet af leveranceprocesser baseret på ITIL\* og ISO 27001\*\*.

**Overvågning og vedligehold** af infrastruktur via Statens It's datacenterløsning.

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



## Infrastrukturdrift omfatter bl.a. følgende:

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

## Eksempler på infrastrukturdrift:

- MODST - Attain (testmiljø)
- Erhvervsstyrelsen

\* 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 infrastrukturdrift tilbydes kunden som udgangspunkt følgende:

### ■ **GENERELT:**

Statens It stiller en rå infrastrukturplatform i form af servere, storage og netværk til rådighed for kunden og har ansvaret for drift og vedligehold af denne, idet etableringen af servere sker efter anvisning fra kunden. 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 applikationer, middleware og operativsystem, der afvikles på platformen. Statens It har ejerskabet af servere, storage og netværk.

Kunden kan løbende komme i kontakt med Statens It's servicedesk, der varetager alle infrastruktur- og driftsrelaterede problemstillinger. Således kan der 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, middleware og operativsystem, der afvikles på platformen. Hændelser og fejl vedrørende kundens applikationer, middleware og operativsystem varetages af kundens selv eller af dennes 3. partsleverandør.

### ■ **INFORMATIONSSIKKERHED:**

Statens It varetager håndtering af alle patchninger vedrørende servere, SAN og sikkerhedssystemer, samt patchning af krydsfelter og software i netværksudstyr. Desuden foretages løbende scanning for virus og uønsket trafik (IPS) på servere og netværk.

Kunden er selv ansvarlig for backup og restore på applikations-, middleware og operativsystems niveau, idet Statens It ikke tilbyder backup/restore for denne driftsmodel. Statens It er ansvarlig for reetablering af servere, storage og netværk i tilfælde af Disaster.

Kunden har fuld adgang til egne applikationer, middleware og operativsystem, og har desuden administrativ adgang til serverne og kan således foretage specifik tilpasning og optimering i forhold til operativsystem, middleware og applikationer. Statens It har adgang til servere, storage og netværk.

### ■ **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.

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 operativsystem, middleware og applikationer.

Der foretages en fælles månedlig standardrapportering af driftsinfrastrukturens tilgængelighed etc.

### ■ **UDVIKLING OG VEDLIGEHOLD:**

Kunden er ansvarlig for at designe den ønskede serverløsning. Etableringen af servere foretages af Statens It efter anvisning fra kunden (under hensyntagen til informationsikkerhed). Ud over dette vedligeholder Statens It infrastrukturplatformen løbende, så denne bedst muligt tilfredsstiller kundernes generelle behov.

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

# Driftsmodel 4 - ansvarsfordeling

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		A <sup>5</sup>	R
Support og servicedesk	AR		AR		AR		I	AR
<b>Informationssikkerhed</b>								
Patch management <sup>1</sup>	AR		AR		AR		I	AR
Sikkerhedshåndtering <sup>2</sup>	AR		AR		AR		I	AR
Adm. adgang – prod/pre-prod <sup>3</sup>	AR		AR		AR	I	A <sup>6</sup>	R
Brugeradgang – prod/pre-prod	AR		AR		AR		A <sup>6</sup>	R
Backup	AR		AR		AR			AR
Restore	AR		AR		AR			AR
<b>ITIL-processer</b>								
Overvågning og monitorering	AR		AR		AR		I	AR
Kapacitetsstyring	AR		AR		AR		I	AR
Konfigurationsstyring	AR		AR		AR		I	AR
Incident management	AR		AR		AR		I	AR
Problem management	AR		AR		AR		I	AR
Change management	AR		AR		AR		I	AR
Performance management	AR		AR		AR		I	AR
<b>Udvikling og vedligehold</b>								
Løbende udvikling af løsning	AR		AR		AR		CI <sup>5</sup>	AR
Design af løsning (løbende)	AR		AR		AR		A <sup>5</sup>	R
Dokumentation (løbende)	AR		AR		AR		CI <sup>5</sup>	AR
Installation - prod (løbende)	AR		AR		AR		CI <sup>5</sup>	AR
Installationsprøve (løbende)	AR		AR		AR		I <sup>5</sup>	AR
Overtagelsesprøve (løbende)	AR		AR		AR		CI <sup>5</sup>	AR
Driftsprøve (løbende) <sup>4</sup>	AR		AR		AR		CI <sup>5</sup>	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) Vedligehold og design, samt rådspørge og informere omkring udvikling og vedligehold, gælder kun for servere

6) Kunden har alene administrativ adgang og bruger adgang til servere, og ikke til storage og netværk.

## 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 (tovejsskommunikation)
- I** Informeres (Informed) om fremskridt – eventuelt ved afslutning af opgaven (envejsskommunikation)