

# Applikationsdrift

## 1. Inledning

### 1.1 Allmän beskrivning

Tjänsten innefattar drift av kundspecifika tredjepartsapplikationer som körs på fysiska eller virtuella servrar inom DGC:s datacenter, hos kund eller hos tredje part.

### 1.2 Utformning

Tjänsten består av två grundtjänster med olika funktionsnivåer samt ett antal tillval för utökad funktionalitet.

## 2. Specifikation

	Standard	Avancerad
<b>2.1 Övervakning av tjänster och processer</b> DGC utför övervakning av tillgängligheten för tjänster och processer relaterade till applikationen dygnet runt.	Ja	Ja
<b>2.2 Övervakning av resursnyttjande</b> DGC utför övervakning av applikationens resursnyttjande (CPU och RAM) dygnet runt.	Ja	Ja
<b>2.3 Instruktionsbaserad felavhjälpning</b> DGC agerar på larm samt felanmälan och utför felavhjälpning inom avtalad servicetid. Felavhjälpningen innefattar felavhjälpning enligt fördefinierade instruktioner. <sup>(A)</sup>	Ja	Ja
<b>2.4 Utökad felavhjälpning</b> I de fall fördefinierade instruktioner inte är tillräckliga för att åtgärda ett problem utför DGC utökad felsökning och felavhjälpning enligt best-effort. <sup>(A)</sup>	Nej	Ja
<b>2.5 Eskalering av larm</b> DGC utför automatisk eller manuell eskalering av larm till kund eller tredje part.	Ja	Ja
<b>2.6 Garanterad tillgänglighet</b> DGC tillhandahåller en garanterad tillgänglighet till applikationen som regleras utifrån applikationens redundans.	Ja	Ja

	Standard	Avancerad
<b>2.7 Dokumentation</b>		
DGC ansvarar för att dokumentera relevant information för applikationen för att säkerställa sitt åtagande för tjänsten.	Ja	Ja
<b>2.8 Applikationsspecifik övervakning</b>		
DGC utför övervakning av applikationsspecifika mätpunkter dygnet runt. <sup>(A)</sup>	Nej	Ja
<b>2.9 Underhåll</b>		
DGC utför underhåll av applikationen enligt fördefinierade rutiner och instruktioner. <sup>(A)</sup>	Nej	Ja
<b>2.10 Kontoadministration</b>		
DGC utför kontoadministration inom applikationen i form av uppsättning av konto, förändring av konto, borttagning av konto samt tilldelning av behörighet.	N/A	Tillval
<b>2.11 Hantering av backupjobb</b>		
DGC ansvarar för att hantera manuella backupjobb som hanteras inom, samt utförs av applikationen.	N/A	Tillval

### 3. Avrop och prismodell

#### 3.1 Avrop av tjänsten

Avrop av tjänsten sker genom avropad av en grundtjänst per applikation som ska omfattas av tjänsten samt fritt tillval per avropad grundtjänst.

#### 3.2 Prismodell

##### 3.2.1 Grundtjänst

Artikel	Prismodell
Grundtjänst Standard (001001001)	Per applikation per månad
Grundtjänst Avancerad (001001001)	Per applikation per månad

##### 3.2.2 Tillval

Artikel	Prismodell
Kontoadministration (001001001)	Per applikation per månad (enligt offert)

## 4. Servicenivå

### 4.1 Inställelsetid

Tjänsten tillhandahålls med en garanterad inställelsetid för felavhjälpning samt förändringshantering av tjänsten.

### 4.2 Operationell tid

Tjänsten tillhandahålls med en operationell tid om 24/7/365.

### 4.3 Tillgänglighet

Tjänsten tillhandahålls med en garanterad tillgänglighet som regleras utifrån applikationens redundans.

Redundans	Tillgänglighet
Ej redundant	99,5%
Genomgående redundant	99,9%

## 5. Avgränsningar och villkor

- A) Instruktioner för felavhjälpning och underhåll samt applikationsspecifika mätpunkter tillhandahålls av kund eller applikationens leverantör (tredje part) om inte annat avtalas.
- B) Applikationsspecifika mätpunkter är begränsade till det stöd och den funktionalitet som finns tillgänglig i DGC:s övervakningssystem.
- C) Kund ansvarar för att säkerställa att DGC har möjligheten att upprätta felanmälan, kontakta eller eskalera mot tredje part i de fall överenskomna rutiner förutsätter detta.