

# Citrix XenApp

## 1. Inledning

### 1.1 Allmän beskrivning

Tjänsten innefattar en dedikerad och skalbar instans av Citrix XenApp tillhandahållen inom DGC:s datacenter. Instansen konfigureras och dimensioneras utefter kundens behov och kan justeras över tid. DGC ansvarar för underliggande lager samt för tillgängligheten till respektive funktion inom Citrix XenApp.

### 1.2 Utformning

Tjänsten består av två grundtjänster med olika funktionsnivåer samt tillval för utökad tillgänglighet och funktionalitet.

## 2. Specifikation

	Standard	Avancerad
<b>2.1 Dedikerade centrala roller</b>		
DGC tillhandahåller dedikerade centrala roller för Citrix XenApp inom ett av DGC:s datacenter. Centrala roller innefattar följande roller: <ul style="list-style-type: none"><li>- NetScaler Gateway</li><li>- Citrix StoreFront</li><li>- Citrix Delivery Controller</li><li>- Citrix License Server</li><li>- Microsoft SQL</li><li>- Filyta för lagring av Citrix-profiler.</li></ul>	Ja	Ja
<b>2.2 Dedikerade Workers</b>		
DGC tillhandahåller dedikerade Citrix Workers baserade på Windows Server 2008 eller senare. Antalet Workers samt dess kapacitet dimensioneras utefter kundens behov och kan justeras över tid.	Ja	Ja
<b>2.3 Kundanpassad konfiguration</b>		
Tillhandahållen instans av Citrix XenApp konfigureras enligt kundens förutsättningar och behov. Funktionalitet i Citrix XenApp regleras utifrån vald licensiering.	Ja	Ja

	Standard	Avancerad
<p><b>2.4 Kapacitetsplanering</b></p> <p>DGC utför övervakning av kapacitetsnyttjande (CPU och RAM) för samtliga Citrix Workers tillhandahållna inom tjänsten och rapporterar till kund vid förändrat kapacitetsbehov.</p>	Ja	Ja
<p><b>2.5 Övervakning</b></p> <p>DGC utför övervakning av tillgängligheten till centrala roller samt respektive Citrix Worker dygnet runt.</p>	Ja	Ja
<p><b>2.6 Felavhjälpning</b></p> <p>DGC agerar på larm och felanmälningar relaterade till centrala roller och Citrix Workers och utför felavhjälpning inom avtalad servicetid.</p>	Ja	Ja
<p><b>2.7 Patchning</b></p> <p>DGC utför kvartalsvis installation av system- och säkerhetsuppdateringar på samtliga centrala roller och Citrix Workers inom tillhandahållen instans av Citrix XenApp.</p>	Ja	Ja
<p><b>2.8 Backup</b></p> <p>DGC utför daglig backup med 30 dagar retentionstid av samtliga centrala roller och Citrix Workers. <sup>(A)</sup></p>	Ja	Ja
<p><b>2.9 Licensiering av användare</b></p> <p>DGC tillhandahåller och ansvarar för licensiering av respektive användare som nyttjar tjänsten genom Citrix Service Provider Partner Program. Licensiering innefattar licens motsvarande XenApp Advanced eller Platinum.</p>	Ja (Advanced)	Ja (Platinum)
<p><b>2.10 Redundans</b></p> <p>DGC tillhandahåller utökad tillgänglighet genom att tillhandahålla redundant uppsättning av centrala roller för Citrix XenApp fördelade över två av DGC:s datacenter samt lastbalansering mellan respektive instans av en roll.</p>	Tillval	Ja
<p><b>2.11 Provisioning Services (PVS)</b></p> <p>DGC tillhandahåller Citrix Provisioning Service för enklare och snabbare distribution av förändringar av Citrix Workers.</p>	Nej	Ja

	Standard	Avancerad
<b>2.12 Office Standard</b>		
DGC tillhandahåller senaste versionen av applikationen Microsoft Office Standard för nyttjande av kund inom tjänsten.	Tillval	Tillval
<b>2.13 Office Professional</b>		
DGC tillhandahåller senaste versionen av applikationen Microsoft Office Professional för nyttjande av kund inom tjänsten.	Tillval	Tillval
<b>2.14 Visio Standard</b>		
DGC tillhandahåller senaste versionen av applikationen Microsoft Visio Standard för nyttjande av kund inom tjänsten.	Tillval	Tillval
<b>2.15 Visio Professional</b>		
DGC tillhandahåller senaste versionen av applikationen Microsoft Visio Professional för nyttjande av kund inom tjänsten.	Tillval	Tillval
<b>2.16 Project</b>		
DGC tillhandahåller senaste versionen av applikationen Microsoft Project för nyttjande av kund inom tjänsten.	Tillval	Tillval
<b>2.17 Project Professional</b>		
DGC tillhandahåller senaste versionen av applikationen Microsoft Project Professional för nyttjande av kund inom tjänsten.	Tillval	Tillval

### 3. Avrop och prismodell

#### 1.1 Avrop av tjänsten

Avrop av tjänsten sker genom avrop av en eller flera licensbaserade prenumerationer och/eller en eller flera konsumtionsbaserade prenumerationer.

#### 3.1 Prismodell

##### 3.1.1 Grundtjänst Standard

Artikel	Prismodell
Citrix XenApp Grundavgift (001001001)	Per instans per månad
Worker grundavgift (001001001)	Per server per månad
Worker 1 vCPU (001001001)	Per vCPU per månad

Artikel	Prismodell
Worker 1 GB minne (001001001)	Per GB minne per månad
Användare inklusive licens (Standard) (001001001)	Per användare per månad
Användare inklusive licens (Avancerad) (001001001)	Per användare per månad

### 3.1.2 Tillval

Artikel	Prismodell
Office Standard (001001001)	Per användare per månad
Office Professional (001001001)	Per användare per månad
Visio Standard (001001001)	Per användare per månad
Visio Professional (001001001)	Per användare per månad
Project (001001001)	Per användare per månad
Project Professional (001001001)	Per användare per månad

## 4. Servicenivå

### 4.1 Operationell tid

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

### 4.2 Tillgänglighet

Tjänsten tillhandahålls med en garanterad tillgänglighet som regleras utifrån vald redundans för tillhandahållen instans av Citrix XenApp.

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

## 5. Avgränsningar och villkor

- Återläsning från backup utförs av DGC som en del av tjänsten i de fall det anses nödvändigt för att återställa tjänsten tillgänglighet, i övriga fall debiteras återläsning enligt avtalad timdebitering.
- Tjänsten förutsätter men omfattar ej Active Directory. Active Directory avropas genom separat tjänst från DGC eller tillhandahålls av kund eller tredje part.
- Tjänsten omfattar inte övervakning eller felavhjälpning av tredje parts applikationer installerade på respektive Citrix Worker. Felavhjälpning relaterad till tredje parts applikationer debiteras enligt avtalad timdebitering.

- D) Versionsuppgradering av Microsoft Office, Visio och Project debiteras enligt avtalad timdebitering.
- E) Tjänsten förutsätter ett publikt signerat certifikat. Kund ansvarar för att tillhandahållande samt förnyelse av certifikat.