

# Operativsystemsdrift

## 1. Inledning

### 1.1 Allmän beskrivning

Tjänsten innefattar drift av operativsystemen Windows Server 2008/2012/2016, Ubuntu Server (LTS), CentOS samt Red Hat Enterprise Linux och appliceras på kundens operativsystem 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.

## 2. Specifikation

### 2.1 Grundtjänst

#### 2.1.1 Supporterade operativsystem

Tjänsten har stöd för operativsystemen Windows Server 2008, 2012 och 2016 samt Ubuntu Server (LTS), CentOS och Red Hat Enterprise Linux.

#### 2.1.2 Reaktiv övervakning

DGC utför övervakning av operativsystemets tillgänglighet dygnet runt.

#### 2.1.3 Proaktiv övervakning

DGC utför övervakning av operativsystemets resursnyttjande (CPU, minne och disk) dygnet runt och rapporterar till kund vid förändrat kapacitetsbehov, alternativt applicerar förändring enligt överenskommen rutin.

#### 2.1.4 Eskalering av larm

DGC tillhandahåller automatisk eskalering av önskade larm till kund eller tredje part.

#### 2.1.5 Felavhjälpning

DGC agerar på genererade larm eller fel rapporterade av kund och utför felavhjälpning inom avtalad servicetid.

#### 2.1.6 Patchning

DGC utför kvartalsvis installation av system- och säkerhetsuppdatering under överenskommet servicefönster.

## 2.2 Tillval

### 2.2.1 Kundanpassat patchschema

DGC utför installation av system- och säkerhetsuppdateringar enligt kundanpassat körschema för att säkerställa tillgängligheten i överliggande applikationer och tjänster under utförande.

## 3. Avrop och prismodell

### 3.1 Avrop av tjänsten

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

### 3.2 Prismodell

#### 3.2.1 Grundtjänst

Artikel	Prismodell
Grundtjänst (001001001)	Per server per månad

#### 3.2.2 Tillval

Artikel	Prismodell
Kundanpassat patchschema (001001001)	Per server 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 om 99,9%.

## 5. Avgränsningar och villkor

- A) Tjänsten förutsätter att DGC är ensam administratör av operativsystemet. Tillfällig administrativ åtkomst kan ges till kund eller tredje part i samband med tillfälliga insatser. I de fall kund eller tredje part är i behov av permanent administrativ åtkomst ska ett avtal om ansvarsfördelning upprättas.
- B) Felavhjälpning av fel orsakade av kund eller tredje part med administrativ åtkomst debiteras löpande enligt avtalad timdebitering.