

# TJÄNSTEBESKRIVNING APPLIKATIONSDRIFT

# INNEHÅLL

---

Applikationsdrift.....	3
Översikt.....	3
Aktiviteter.....	3
Övervakning.....	3
Tilläggstjänster.....	4
Införande.....	4
Förändringshantering.....	4
Applikationsprestanda.....	4

# APPLIKATIONSDRIFT

## ÖVERSIKT

---

Tjänsten Applikationsdrift omfattar instruktionsbaserad drift av applikationer avseende övervakning, hantering av fördefinierade feltillstånd och larm. Med instruktionsbaserad drift avses hantering enligt instruktioner fastställda i samråd med förvaltare och/eller applikationsleverantör.

I tjänsten Applikationsdrift genomförs övervakning av applikationsspecifika funktioner samt analys av händelser och incidenter för att identifiera orsaker till avvikelser.

I tjänsten ingår att hantera rutiner för att lösa Incidenter, larma och informera överenskomna kontaktytor samt åtgärda fel för att säkerställa tillgänglighet enligt dokumenterade rutiner och instruktioner.

## AKTIVITETER

---

Följande aktiviteter ingår i tjänsten Applikationsdrift:

- Övervakning av applikationskomponenter och loggfiler
- Klassificering och etablering av tröskelvärden för övervakning
- Hantering av avvikelser enligt definierade rutiner
  - Larmhantering
  - Ärenderegistrering
  - Felsökning
  - Åtgärdande enligt rutin
  - Kontroll av funktion
  - Återställande av tjänsten
- Stopp och start av specificerade processer och tjänster
- Stopp och start av applikation inklusive databaser och integrationer
- Stopp och start av server och infrastrukturkomponenter
- Information om larm till avtalade kontakter
- Upprätthålla driftdokumentation och operativa beskrivningar
- Löpande uppdatera inventarieregister (CMDDB)
- Månadsvis rapportering av tillgänglighet för avtalade Servicenivåer
- Rapportering av incidenter

## ÖVERVAKNING

---

Övervakning av fördefinierade applikationskomponenter sker för att säkerställa funktion och tillgänglighet. Övervakningen sker med hjälp av en övervakningsapplikation som kontrollerar processer och applikationskomponenter via applikationsloggar, systemmeddelanden och applikations API.

Mätpunkterna för respektive applikation definieras tillsammans med applikationsleverantören och kund vid etablering av tjänsten.

## TILLÄGGSTJÄNSTER

### INFÖRANDE

---

Införande av applikationsdrift är en tilläggstjänst som utförs i samråd med applikationsleverantören där följande aktiviteter ingår i tjänsten:

- Applikationsdokumentation
- Definiera och etablera mätpunkter
- Framtagande av driftdokumentation med åtgärder som skall utföras vid avvikelser

### FÖRÄNDRINGSHANTERING

---

Förändringshantering av aktuell applikation är en tilläggstjänst.

### APPLIKATIONSPRESTANDA

---

Proact kan med en tilläggstjänst tillhandahålla mätning av applikationsprestanda med vårt APM-verktyg (Application Performance Monitoring). Följande funktioner ingår i tjänsten.

- Övervakning av kritiska transaktioner
- Agera på avvikelser från normal prestanda
- Utföra trendanalyser
- Prestandarapporter på transaktionsnivå