

TJÄNSTEBESKRIVNING TREDJEPARTSINTEGRATION

INNEHÅLL

Tredjepartsintegration	3
Stødtjänster	3
Omfattning	3
Leverantörer	3
Licensplaner	4
Adminstration av användare och behörigheter	5
Synkronisering och integrationer Av användarkataloger	5
kontaktpunkt (SPOC)	6
Licensadministration	6
Hantering av personbiträdesavtal	7
Övervakning av kundapplikationer	7
Tillvalstjänster	8
Proactive Cloud Support	8
Integrationstjänst	9
Lösningar för single-sign on	9
Datamigreringstjänst	9
Licenshantering kundlicenser	10
Disaster-Recovery lösningar	10

TREDJEPARTSINTEGRATION

Tredjepartsintegration omfattar hantering av tredjepartsleverantörer, dvs de underleverantörer som Proact använder vid produktion av tjänsterna men som tillämpar villkor vid sidan av de allmänna villkoren.

Stödtjänster finns stor del beskrivna i de övriga tjänstebeskrivningarna, men i denna bilaga omfattas de tjänster som levereras via tredjepartsleverantörer.

STÖDTJÄNSTER

De stödtjänster som omfattas av tredjepartsintegration är:

- Administration av användare och behörigheter
- Synkronisering och integrationer av användarkataloger
- Kontaktpunkt (SPOC) för support, incidenter och uppföljning av servicenivåer och viten
- Administration av licenser för ingående tjänster
- Administration och hantering av personbiträdesavtal
- Licenshantering av kundägda licenser
- Övervakning av kund-applikationer

OMFATTNING

Proact tillför ett antal tilläggstjänster till funktioner som produceras av tredjepartsleverantör genom stödtjänster till de funktioner som helt eller delvis produceras som publika som molntjänster. Dessa stödtjänster ger bl.a. följande mervärden:

- Proact utför administration av licenser som omfattar bl.a. inventeringar, rådgivning vid licensval, samlad fakturering samt stöd vid en eventuell licensgranskning
- Licenser som dynamiskt skalar upp och ner baserat på aktuellt nyttjande månadsvis
- Flexibilitet att växla mellan licensplaner och att blanda licensplaner
- Kompetent första och andra linjens support för publika molntjänster direkt hos Proact
- En kvalificerad supportkanal för eskaleringar till Microsoft via Proact partneravtal
- En proaktiv supporttjänst enligt beskrivning i avsnitt "Proactive Cloud Support"

LEVERANTÖRER

För närvarande omfattar tjänsterna leveranser från molnleverantörerna Microsoft och Amazon.

För Microsoft så omfattas tjänster med hyreslicenser av typen Cloud Solution Provider (CSP) och Microsoft SPLA. Dessa är hyreslicenser för t.ex. kontorsprogram, e-post, grupp-program för meddelande, kommunikation och dokumentutbyte, plattformar för intranät samt plattformar för databaser.

För Amazon så omfattas tjänster med hyreslicenser i molntjänsteplattformen Web Services (AWS).

Stödtjänsterna är tillämpliga för tjänster som helt eller delvis produceras av tredjepartsleverantör enligt tabell nedan.

Outsourcingtjänst	Microsoft	Amazon
Applikationsdrift	x	x
Klienttjänster	x	x
Datacentertjänster	x	x
Applikation som tjänst: Katalogtjänst och behörighetshantering	x	x
Applikation som tjänst: Databas som tjänst	x	x
Applikation som tjänst: Officeapplikation	x	x
Applikation som tjänst: e-post	x	x
Applikation som tjänst: Samarbetesverktyg – kommunikation	x	x
Applikation som tjänst: Samarbetesverktyg – fillagring	x	x
Applikation som tjänst: Intranätplattform	x	x

LICENSPLANER

Samtliga licensplaner för molntjänster från Microsoft och Amazon omfattas av åtagandet. För närvarande är dessa planer de vanligast förekommande:

- Office 365 Enterprise, E1
- Office 365 Enterprise, E3
- Office 365 Enterprise, E5
- Office 365 Exchange Online (Plan 1)
- Office 365 Exchange Online (Plan 2)
- Office 365 Business Premium
- Office 365 Business
- Office 365 Business Essentials
- Office 365 ProPlus

Microsofts Office produkter produceras för kund på två olika sätt beroende på licensavtal:

- Drift med data placerat hos Microsoft ("on-line") för Office 365 med CSP avtal (=public molntjänst i våra tjänstebeskrivningar)
- Drift med data placerat Proact lokalt i Sverige för Office 2016 med SPLA avtal (=privat molntjänst i våra tjänstebeskrivningar)

Produkterna konsumeras antingen on-line eller med nedladdning till lokal PC beroende på vald licensplan.

ADMINISTRATION AV ANVÄNDARE OCH BEHÖRIGHETER

Stødtjänster för administration av användare och behörigheter levereras genom vårt åtagande för ServiceDesk och omfattar

Användar- & Behörighetsadministration

- Lägga upp nya, ändra och ta bortkonton/behörigheter i lokalt och/eller publikt AD
- Hålla god ordning på användarkonton, applikationer, datorkonton, behörighetsgrupper och grupp-principer
- Lösenordsadministration i lokalt och/eller publikt AD
- Behörighetsadministration i lokalt och/eller publikt AD
- Behörighetsadministration av applikationer
- Administrera användare (lägga upp nya, ändra och ta bort i Applikation)

Lösenordsadministration

ServiceDesk hanterar lösenordsåterställning och vid lösenordsbyte identifieras användaren genom motringning och verifiering av telefonnummer. För flera molnbaserade tjänster så finns självbetjäning av lösenordsåterställning.

SYNKRONISERING OCH INTEGRATIONER AV ANVÄNDARKATALOGER

Stødtjänster för synkronisering och integration av användarkataloger levereras genom våra åtaganden för Applikation som tjänst, Datacentertjänster och Klienttjänster och omfattar följande komponenter som förvaltas kontinuerligt för att säkerställa avtalade servicenivåer.

- Replikering
- Sites
- Roller
- Objekt (Användare, grupper, group policys) i Active Directory.

Ingående tjänsteområden inom Katalogtjänst omfattas följande funktionalitet:

- AD replikering
- Roller i AD och sites
- Förvaltning av Group policies och OU-struktur
- Förvaltning av script
- Förvaltning av användare och grupper
- Tidsynkronisering

KONTAKTPUNKT (SPOC)

Stödtjänster för sammanhållande kontakt levereras genom våra åtaganden inom tjänsterna Servicedesk och Service Management. Stödtjänsterna omfattar SPOC med 2:a linjens support för tjänsterna direkt hos Proact. Proact har i sin tur en supportkanal till Microsoft 24 x 7 via vår partnercertifiering. Tjänsten kontaktpunkt för supporten omfattar:

- Incident (Felhantering)
- Problem (Problemhantering)
- Change (Begäran om förändring)
- Request (Begäran om en tjänst)

Stödtjänsten omfattar även månadsvis rapportering av:

- Uppföljning av servicenivåer
- Uppföljning av scorecards
- Uppföljning av viten

LICENSADMINISTRATION

Stödtjänster för licensadministration levereras genom våra åtaganden för Applikation som tjänst, Datacenter-tjänster och Service Management.

Stödtjänsten omfattar administration av licenser för produkter som ingår i tjänsten samt administration och hantering av personbiträdesavtal.

- Licenserna följer de avropade tjänsterna och skalar dynamiskt upp och ner baserat på aktuellt nyttjande månadsvis.
- Flexibilitet finns att växla mellan licensplaner och att blanda licensplaner för att uppnå bästa kostnadseffektivitet.
- Stödtjänsten omfattar rådgivning vid licensval och stöd vid eventuell licensgranskning.
- Licensavtalet tecknas mellan Proact och aktuell myndighet i samband med avropandet av aktuell tjänst.

Rapportering och uppföljning sker månadsvis och omfattar följande aktiviteter:

- Volym av nyttjade licenser under månaden
- Trender i volymförändringar
- Licensuppföljning per användare
- Antal licenser för operativsystem

- Kostnader för ingående licenser i tjänsterna

HANTERING AV PERSONBITRÄDESAVTAL

Stödtjänster för hantering av personbiträdesavtal mot tredjepartsleverantörer levereras i Service Management för att Proact skall kunna administrera molntjänster på uppdrag av kund. Kunden ger Proact en skriftlig fullmakt för att representera myndigheten mot Microsoft administrativt sett. Detta står i tjänsteavtalet med Proact som reglerar behörighet till kundens administratörskonto, "Tenant" i Microsoft tjänsteportal. Det är innehavaren av Tenant som sedan ger sitt medgivande elektroniskt i portalen, "Cloud Provisioning Portal"

ÖVERVAKNING AV KUNDAPPLIKATIONER

Stödtjänsten tillhandahåller övervakning av kundapplikationer som körs i tredjepartsmolntjänster. Övervakning av fördefinierade parametrar sker för att säkerställa funktion och tillgänglighet. Övervakningen sker med hjälp av de API och inbyggda verktyg för övervakning som finns tillgängliga från tredjepartsleverantörerna.

TILLVALSTJÄNSTER

- Proactive Cloud Support
- Integrationstjänst
- Lösningar för single-sign on
- Datamigreringstjänst
- Licenshantering av kundlicenser
- Disaster-Recoverylösningar

PROACTIVE CLOUD SUPPORT

Stödtjänster Proactive Cloud Support är en tjänst som hjälper kunder att nyttja så mycket som möjligt av funktionerna i de avropade molntjänsterna. Dagens molntjänster avropas som abonnemang där beställaren inte kan påverka hur och när innehållet utvecklas eller förändras.

För att hålla jämna steg med utvecklingen av tjänster och funktioner inom molntjänster så medverkar våra konsulter i konferenser och tekniska forum. Vi har en nära kontakt med utvecklare via de Cloud-partnercertifieringar som Proact har hos Microsoft.

Den informationen tillsammans med vår breda kompetens inom molntjänster säkerställer att vi kan erbjuda våra kunder råd och stöttning i kommande funktioner och förändringar i molntjänsterna.

Tjänsten ger assistans till beställare, utvecklare och driftansvariga med bl.a.

- Månadsvisa möten med genomgång av utnyttjande funktioner för aktuell tjänst
- Genomgång av kommande förändringar i tjänsten som kan påverka driftmiljö och integrationer
- Genomgång av nyheter i tjänsterna som kan vara aktuella för verksamhetens behov
- Statistikrapport av nyttjande av tjänsterna enligt exempel nedan

Rapportexempel Office 365

På månadsbasis samlas statistik och information om nyttjande från de olika Office 365 funktionerna. Informationen används för att kunna genomföra riktade insatser vid behov och för att identifiera utvecklingsområden inom de aktiva funktionerna. Några exempel på statistik är:

- Licensutnyttjande
- Storlek på e-postlådor, top 15 största
- Nyttjandegrad av tjänster (Skype, OneDrive etc)
- Operativsystem som används för att komma åt tjänster
- Lista på användare som nyttjar osupporterade OS
- E-postflöden, topp 10 avsändare, topp 10 mottagare



INTEGRATIONSTJÄNST

Stödtjänster för integrationstjänst omfattar integration mellan olika system med hjälp av en integrationsplattform. Tjänsten syftar till att koppla samman olika system samt att transportera och transformera informationen där emellan. Området omfattar även utveckling, konfigurering, support och förvaltning av plattformen och dess logik.

Innehållet i integrationstjänsten är applicerbara på de tekniska plattformarna Microsoft BizTalk, TIBCO, IBM MQ-series/WebSphere, Amazon Web Services (AWS) och Microsoft Azure.

LÖSNINGAR FÖR SINGLE-SIGN ON

Stödtjänster för single-sign on (SSO) lösningar levereras genom våra åtaganden inom tjänsterna Klienttjänster, Applikationsdrift och Applikation som tjänst.

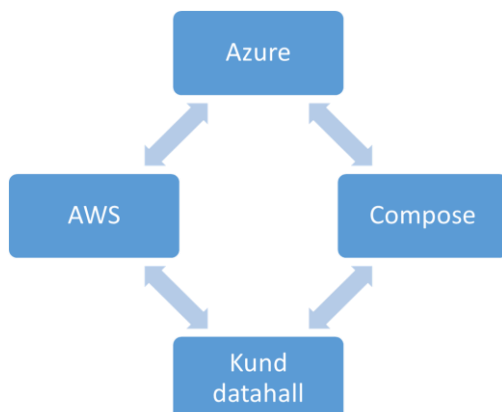
Stödtjänsten single-sign on omfattar följande funktionalitet och aktiviteter:

- Administration av SSO
- Drift och löpande förvaltning
- Övervakning och larmhantering
- Incident- och supporthantering
- Rapportering och uppföljning av tjänsten

Vid etablering av tjänsten sätts erforderliga gränssnitt upp för integrationer mot respektive applikation som skall hanteras av SSO tjänsten.

DATAMIGRERINGSTJÄNST

Stödtjänsten för datamigrering omfattar funktionalitet att flytta användardata mellan olika tjänsteleverantörer. Behovet har blivit allt mera uppenbart i och med att nya tjänster med bättre tjänsteinnehåll, lägre pris och ny funktionalitet kontinuerligt lanseras på marknaden. Vår datamigreringstjänst kan i migreringsprojekt flytta data under produktion mellan tjänsteleverantörer. Data flyttas på blocknivå i datalagringslösningen och serverkapacitet.



LICENSHANTERING KUNDLICENSER

Stødtjånster f6r licensadministration av kundlicenser levereras som en tillæggstjånst.

Tjånsten omfattar administration av kundægda licenser f6r produkter som inte normalt ingår i drifttjånsten. F6ljande aktiviteter omfattas:

- Inventering av installerade/ anvænda licenser
- Rapportering av installerade/ anvænda licenser
- St6d vid licensgranskning

DISASTER-RECOVERY L6SNINGAR

Stødtjånster f6r disaster-recovery (DR) funktionalitet levereras genom denna tillæggstjånst. Tjånsten innebår att etablera kapacitet och spegling av data till en molntjånst som sedan utg6r en reservl6sning som kan utnyttjas vid en katastrofsituation. Denna typ av DR-l6sning f6r att hantera katastrofsituationer år kostnadseffektiv i jåmf6relse med att etablera egenægdd infrastruktur i ett sekundært lokalt datacenter.

Tjånsten omfattar f6ljande aktiviteter:

- Planering f6r katastrofscenarion
- Design av l6sning
- Etablering av DR l6sning
- Acceptanstest av DR l6sningen
- Regelbundna tester av katastrofscenarion