



Bilag 2

Servicekatalog

Aftale om levering af service 2016

Version 2016-3¹

¹ Revisionshistorik findes på sidste side af bilag 2, Servicekataloget.

1 Indholdsfortegnelse

1	Indholdsfortegnelse	2
2	Indledning.....	4
2.1	Servicekatalogets sammenhæng til øvrige bilag.....	4
2.2	Serviceoverblik.....	4
2.3	Driftsmodeller.....	8
3	Servicebeskrivelser	18
3.1	It-servicedesk.....	18
3.2	Statens it-arbejdsplads	23
3.2.1	Statens it-arbejdsplads	23
3.2.2	Mobil it-arbejdsplads (MIA)	33
3.2.3	Statens it-arbejdsplads og driftsmodellerne.....	35
3.3	Fagapplikationsdrift.....	35
3.3.1	Fagapplikationsdrift i forhold til driftsmodellerne	42
3.4	Driftsinfrastruktur	42
3.5	Print B.....	52
3.6	Rådgivning.....	54
4	 Servicemål	57
4.1	Beskrivelse af servicemål	57
4.2	Servicemålsoverblik.....	58
4.3	Generel Kundetilfredshed	58
4.4	Brugeroplevet servicekvalitet ved henvendelse til it-servicedesken.....	59
4.5	Reaktionstid ved hændelser (incidents)	59

4.6	Leveringstid for standardserviceanmodninger.....	60
4.7	Tilgængelighed for driftsinfrastruktur	64
4.8	Tilgængelighed for basissystemer.....	65
4.9	Løsningstid ved hændelser (incidents).....	66
5	Forretningsbetingelser.....	67
6	Revisionshistorik.....	70

2 Indledning

I dette bilag beskrives Statens It's kundeservices med tilhørende servicemål. Begrebsdefinitioner anføres i bilag 1 (definitioner).

2.1 Servicekatalogets sammenhæng til øvrige bilag

Servicekataloget (bilag 2) skal læses i sammenhæng med aftalekompleksets øvrige bilag. De væsentligste sammenhænge er:

- Bilag 3a (samarbejdsorganisation og rapportering): I bilaget beskrives samarbejdsorganisation, herunder blandt andet mødefora, eskaleringsveje og de rapporter, der leveres.
- Bilag 6 (snitflader mellem Statens It og Kunden): Bilag 6 indeholder en beskrivelse af ansvarsdelingen mellem Statens It og Kunden i forbindelse med centrale processer og opgaver.
- Bilag 7 (prisliste): Bilaget indeholder en liste over priserne på de services og tilkøb, der er omfattet af nærværende bilag.
- Bilag 8 (Kundens forventede servicetræk for året): I bilaget beskrives Kundens konkrete servicebehov.
- Bilag 11 (Statens It's driftsplatform). Bilaget beskriver arkitekturen i Statens It's datacenter samt de specifikke standarder for basisprogrammel, kapaciteter og driftsprocedurer.

2.2 Serviceoverblik

Følgende ydelser er dækket af prisen på obligatoriske og øvrige services.

Samarbejdsorganisation

Statens It deltager løbende i samarbejds møder, håndterer kundefølgning og løbende opfølgning på

levering af services og dialog om rapportering, jf. bilag 3A (samarbejdsorganisation og rapportering).

Rapportering og fakturering

Statens It fremsender løbende rapportering på forbrug og servicemål, jf. bilag 3a (samarbejdsorganisation og rapportering).

Tilsyn, sikkerhedsrevision og attesting

Statens It får årligt foretaget revision og tilsyn af it-sikkerheden.

Beredskabsplaner

Statens It etablerer og vedligeholder beredskabsplaner i samarbejde med Kunden, jf. bilag 4.

Grundlæggende it-arkitekturarbejde

Statens It forestår opbygning og vedligeholdelse af en samlet arkitektur for Statens It.

Vagtordning på basissystemer

På basissystemer (mail-/kalendersystem, fil- og printservere, netværk, VPN samt Statens It's brugerrettighedssystem) ydes der som standard adgang til Driftsvagt, som håndterer hændelses- og fejlløsning uden for normal arbejdstid (jf. bilag 1 defineret som hverdage til kl. 22:00, lørdage samt søndage og alle helligdage i tidsrummet 08:00-22:00). Dog er der lukket følgende helligdage: 1. juledag, 2. juledag og nytårsdag. Hændelses- og fejlløsning gælder for incidents med klassifikationen kritisk eller høj.

Løbende driftsrelateret sparring

Statens It yder løbende sparring til Kunden omkring driftsmæssige forhold, herunder i forbindelse med anskaffelse af fagapplikationer m.v. Sparringen omfatter bl.a. indledende drøftelser om driftsudgifter i forbindelse med opstilling af business cases, standardkrav til kravspecificering jf. Statens It's standardplatform, bilag 11.

Indkøb, asset management, leverandør- og kontraktkonsolidering

Varetagelse af opgaver vedrørende indkøb, asset management (software, hardware m.v.) samt konsolidering af kontrakt-, licens- og aftaleporteføljen.

Driftscenteret

Driftscenteret bidrager til sikker og stabil drift, fortrinsvis gennem planlægning, koordinering og udførelse af proaktiv drift, med et it-serviceorienteret fokus. Derudover skal driftscenteret sikre, at reaktive aktiviteter udføres så effektivt som muligt for at forhindre og mindske de negative konsekvenser for Statens It's kunder.

Driftscenteret er bemandede hverdage mellem kl. 06.30 og 18.00. Centeret befinder sig fysisk på Gl. Kongevej.

Basisovervågning

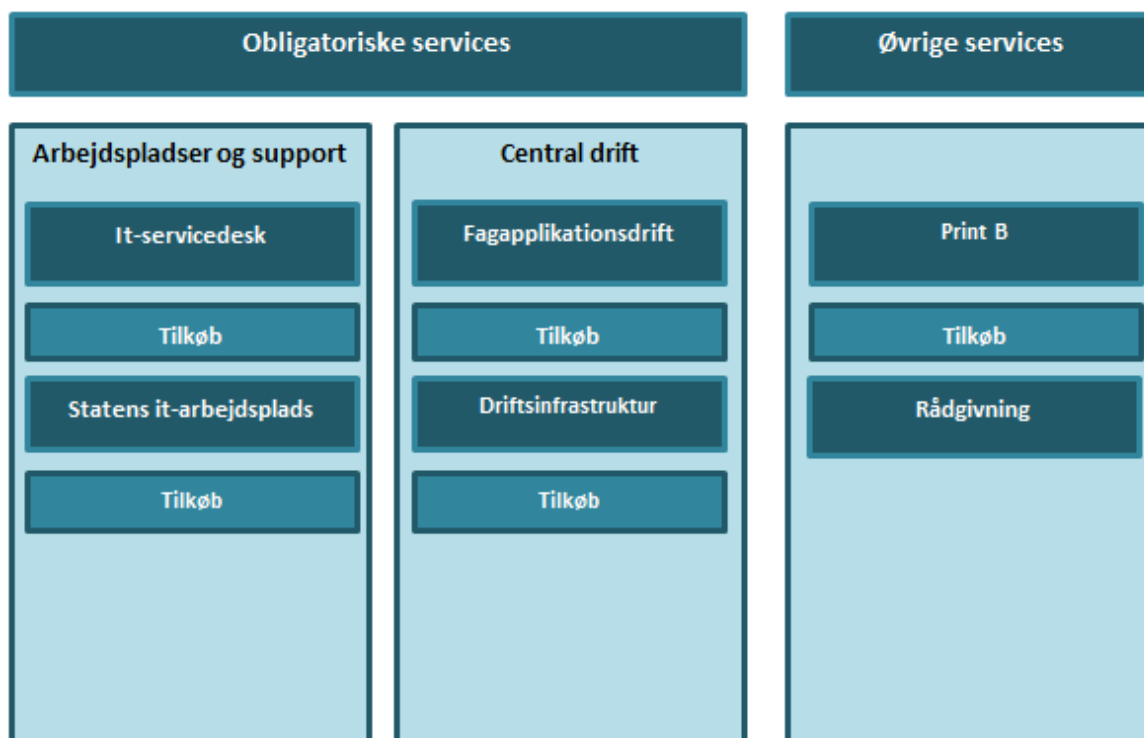
Statens It overvåger centrale it-services og komponenter og iværksætter en passende reaktion baseret på de enkelte events. Centralt for overvågningen er overvågningssystemet, som opsamler de enkelte events og præsenterer dem for bemanningen i Driftscenteret i form af advarsler og alarmer.

Indeholdt i er overvågningen af diske og ping af servere. Statens It har desuden teknisk overvågning på udvalgte komponenter i infrastrukturet (f.eks. storage, AD, databaser, fysiske servere, overvågning af temperaturer i datarum) samt overvågning af udbudte shared services (printservere, mailservere, filservere, Citrixservere og netværk).

Obligatoriske og øvrige services

Statens It's services består af en række obligatoriske services, der er aftagerpligtige. Desuden er der en række øvrige services, som kunderne frit kan vælge. Herudover er der knyttet en række tilkøbsmuligheder til de obligatoriske services. Tilkøb er ikke obligatoriske.

De listede services introduceres kortfattet i det efterfølgende, mens driftsmodellerne gennemgås i afsnit 2.3. I kapitel 3 foretages en mere detaljeret gennemgang af de enkelte services.



Figur 1: Serviceoverblik

It-servicedesk	Slutbrugernes kontaktpunkt til Statens It ved henvendelser om fejl eller ønske om service. Henvendelser til servicedesken sker enten telefonisk eller via Statens It's serviceportal.
Statens it-arbejdsplads	<p>Statens it-arbejdsplads indeholder levering og drift af den basale it-arbejdsplads. It-arbejdspladsen omfatter ligeledes hardware og software samt bl.a. backup- og filservice, antivirus og brugeradministration.</p> <p>Statens it-arbejdsplads indeholder nogle faste elementer bl.a. i form af Fil-, print-, Active Directory (SIT-prod)samt mail/kalenderservere afregnes ligeledes som en del af Statens it-arbejdsplads. Virtuel adgang til it-arbejdsplads (VIA) kan tilkøbes.</p>
Fagapplikationsdrift	Drift af fagapplikationer og tilhørende klienter, middleware og databaser, herunder etablering af miljøer, gennemførelse af driftsrelaterede tests, jobafvikling, backup og restore med udgangspunkt i Kundens Driftsdokumentation og i henhold til den valgte driftsmodel.

Driftsinfrastruktur	Levering og drift af infrastrukturmiljøer til fagapplikationer, levering og drift af lokalnetværk og netværksforbindelser til og fra Kundens lokationer og sikkerhed.
Print B	Drift af multifunktionsmaskiner (kopi, fax, scan og print) og netværksprintere, herunder tilslutning til printserver med tilknyttet back up og restore.
Rådgivning	Levering af it-relateret projektbistand og rådgivning.

2.3 Driftsmodeller

Statens It opererer med 5 driftsmodeller. Modellerne er bygget op over de samme it-mæssige komponenter (komponenter i teknologistakken) og komponenten outsourcet drift, der alle skal være til stede for at afvikle en applikation/et it-system. Forskellen mellem modellerne ligger i, hvordan ansvaret for komponenterne er fordelt mellem Kunden og Statens It.

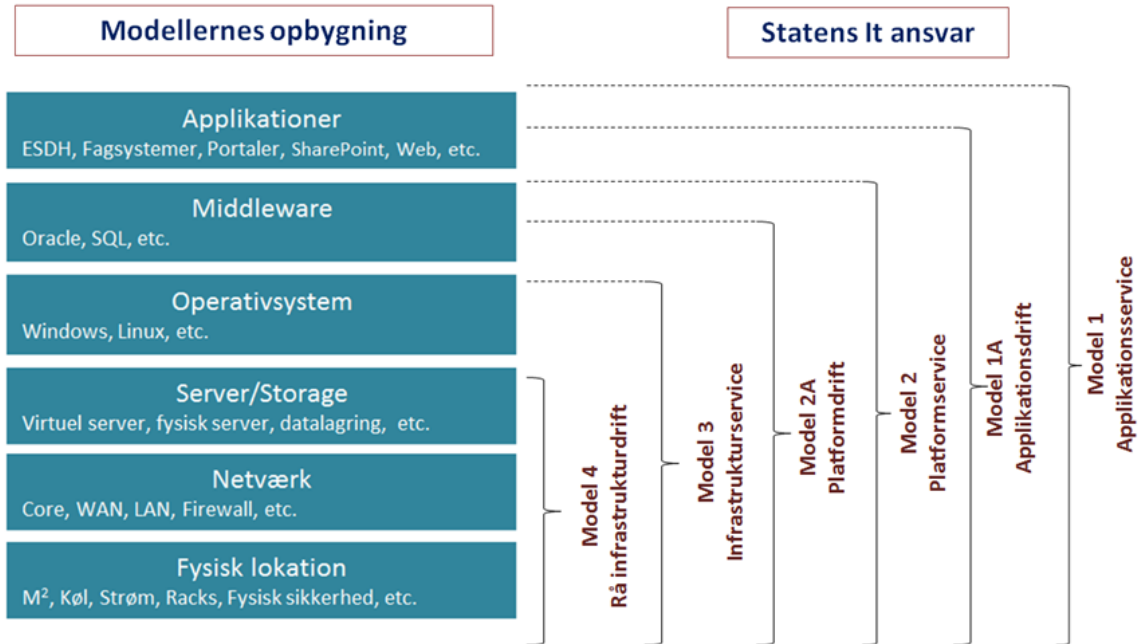
Kunden kan vælge mellem driftsmodellerne, idet der kan vælges forskellig driftsmodel for Kundens enkelte applikationer (der tages forbehold for, at der kan være bindinger, der umuliggøre dette).

2.3.1 Generisk driftsmodel

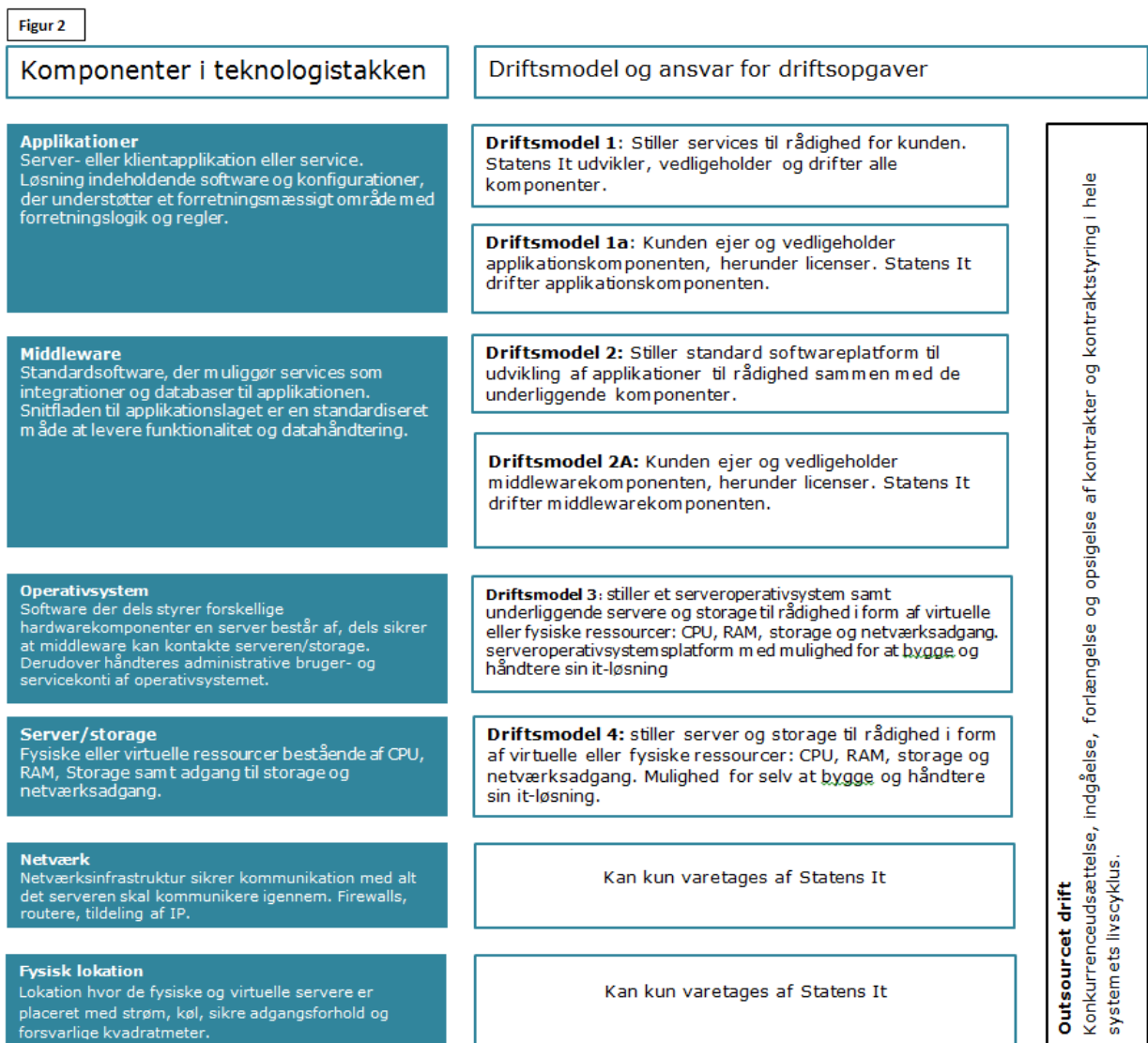
De 5 driftsmodeller er bygget op over den generiske driftsmodel, som vist. Figur 1 viser komponenterne i teknologistakken og driftsmodellerne knyttet til de respektive komponenter.

Figur 1

Driftsmodellerne



Model 5: Outsourcet drift til 3. part

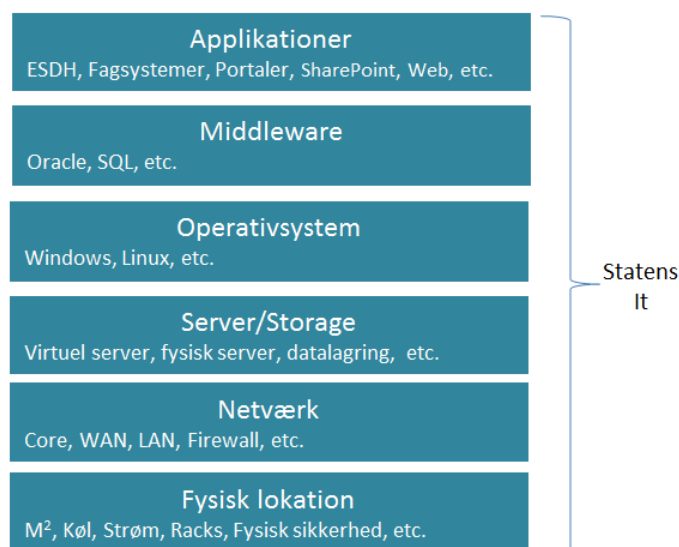


Figur 2 Viser snitfladerne imellem komponenterne og imellem Kunden og Statens It samt, hvordan ansvaret for driftsopgaverne fordeler sig på driftsmodel 1-5.

I de følgende afsnit er de enkelte driftsmodeller gennemgået.

2.3.2 Driftsmodel 1 - Applikationsservice

Med applikationsservice tilbyder Statens It en løsning, hvor alle vedligeholdelses- og driftsmæssige aspekter håndteres af Statens It. Applikationsservice kan betragtes som en end-to-end serviceydelse, hvor kunden blot skal ”sætte stikket i væggen”, og kan nøjes med at henvende sig ét sted for at få service.



Figur 2: Driftsmodel 1 - Applikationsservice

Med Statens It's applikationsservices tilbydes kunden som udgangspunkt følgende:

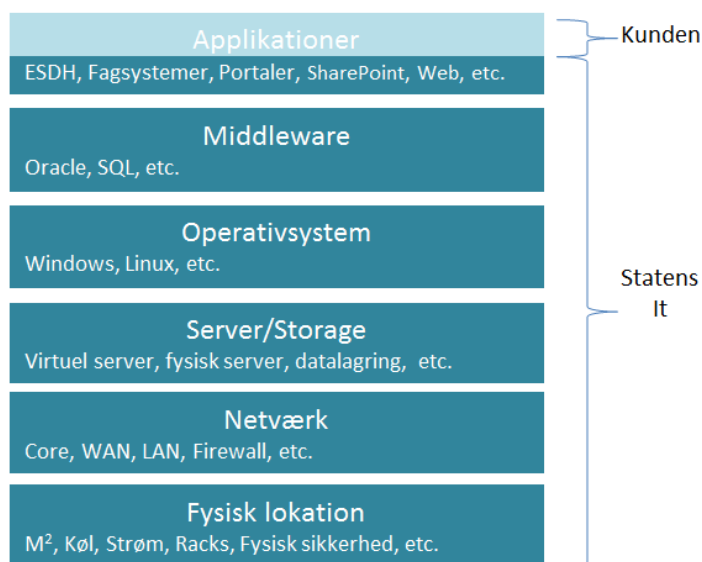
Applikationsservice tilbydes indenfor området:

- Drift af applikationer

2.3.3 Driftsmodel 1A – Applikationsdrift

Med applikationsdrift tilbyder Statens It at stå for driften af kundens applikationer. Hermed opnår kunden, at alle driftsmæssige aspekter vedrørende applikationen håndteres af Statens It, og kunden kan således alene koncentrere sig om det funktionelle indhold af applikationen.

Kunden er selv ansvarlig for udvikling og vedligeholdelse af applikationen og for nye releases (evt. via en applikationsleverandør), mens Statens It sikrer idriftsættelse, jobafviklingen og de tilhørende driftsmæssige aspekter efter anvisning fra kunden.



Figur 4: Driftsmodel 1A - Applikationsdrift

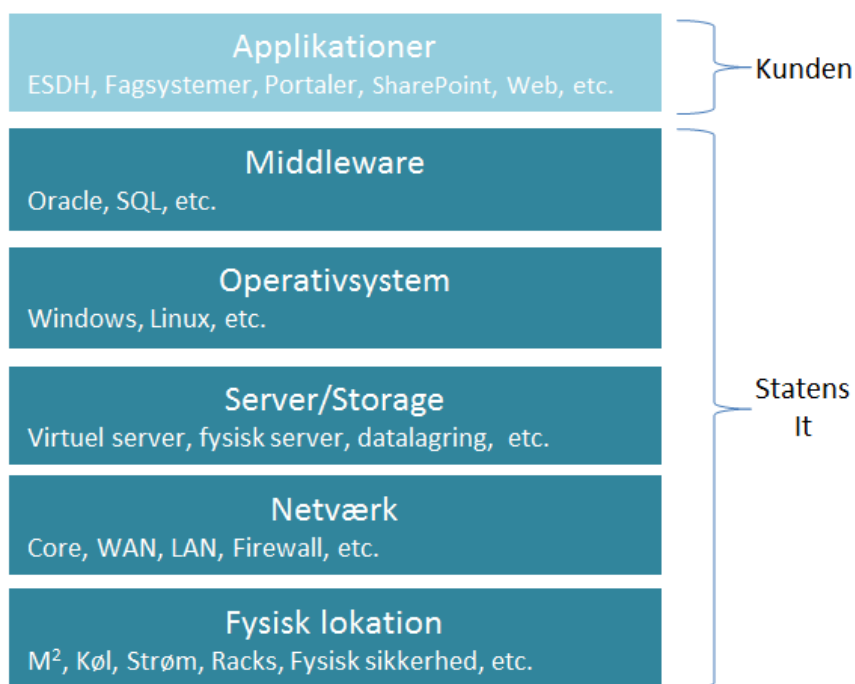
Applikationsdrift tilbydes indenfor området:

- Applikationsdrift
- Web applikationsdrift
- ESDH applikationsdrift
- Batch applikationsdrift

- Sharepoint Server Services
- Content Management
- Webservices

2.3.4 Driftsmodel 2 - Platformservice

Med platformservice tilbyder Statens It en stabil it platform, hvorpå kunden kan afvikle sine applikationer. Kunden kan således fokusere på sine applikationer og udviklingen og driften af disse – evt. i samarbejde med en tredjepartsleverandør. Statens It stiller den nødvendige platform til rådighed, og sikrer at denne er bestykket med de nødvendige databaser og anden middleware, og sikrer den fortsatte udvikling af platformen. Servicen er endnu under udvikling.



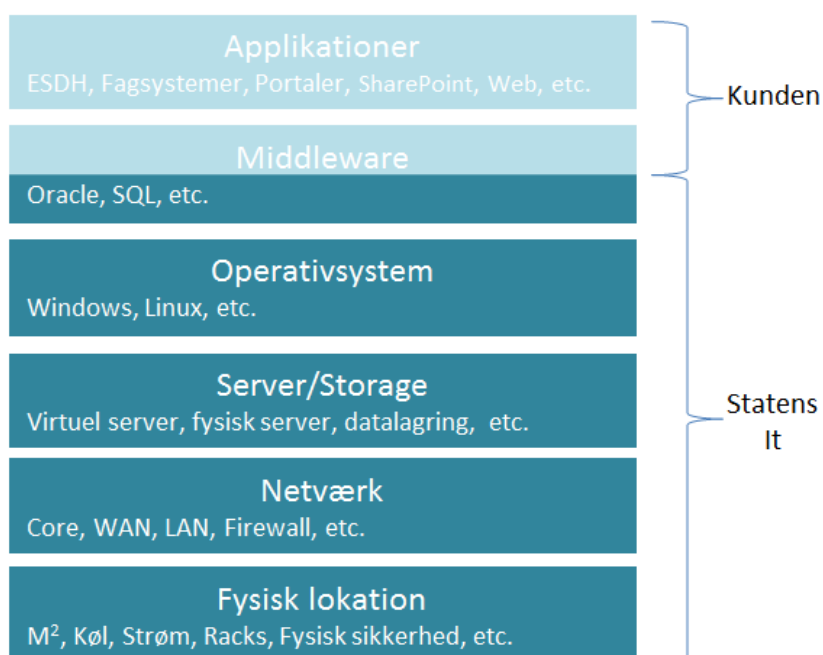
Figur 3: Driftsmodel 2 - Platformservice

Platformservice tilbydes indenfor området:

- Databasedrift
- Runtime moduler

2.3.5 Driftsmodel 2A - Platformdrift

Med platformdrift tilbyder Statens It en it platform, hvorpå kunden kan afvikle sine applikationer. Kunden har kontrollerede administrative rettigheder til egne databaser. Statens It sikrer driftsafvikling og support af platformen, og foretager vedligeholdelse af platformen efter anvisning fra kunden.



Figur 4: Driftsmodel 2A - Platformdrift

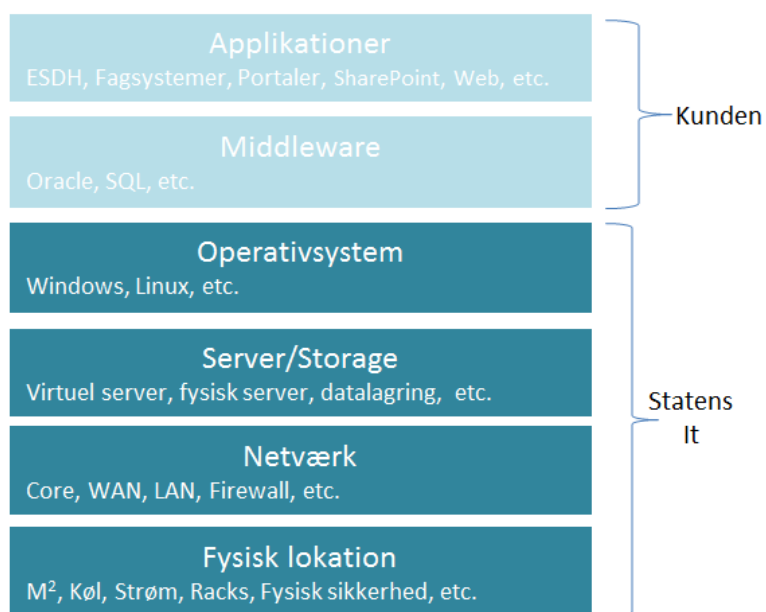
Platformdrift tilbydes indenfor området:

- Databasedrift

- Runtime moduler

2.3.6 Driftsmodel 3 - Infrastrukturservice

Med infrastrukturservice tilbyder Statens It en infrastrukturplatform, hvorpå kunden kan afvikle sine applikationer og middleware. Kunden har således fuld kontrol over sine applikationer, såvel som den platform de er installeret på, og kan hermed fuldt ud styre og optimere applikationsdriften. Statens It sikrer, at der er den nødvendige hardware, som kan skaleres efter kundens behov.



Figur 5: Driftsmodel 3 - Infrastrukturservice

Med Statens It's infrastrukturservice tilbydes kunden som udgangspunkt følgende:

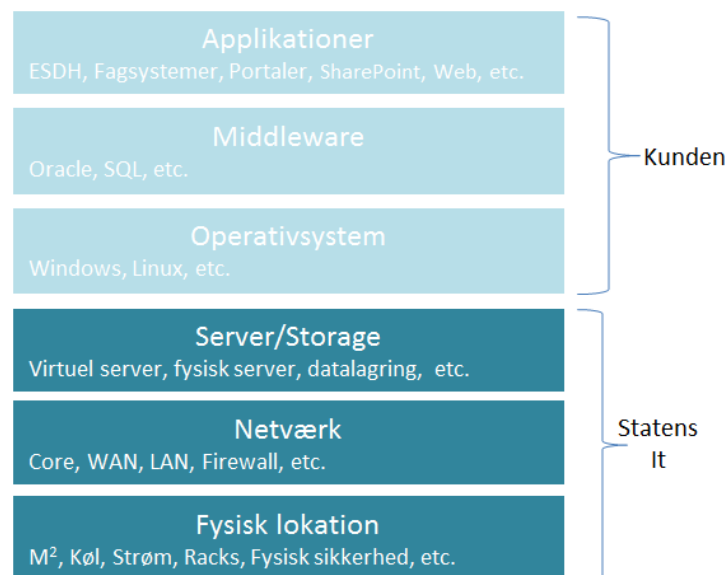
Infrastrukturservices omfatter bl.a. følgende:

- Operativsystem
- Hardware drift

- Kapacitets- og ændringsstyring
- Backup af infrastruktur
- Logning og overvågning af adgange

2.3.7 Driftsmodel 4 – Infrastrukturdrift

Med infrastrukturdrift tilbyder Statens It en hardwareplatform, hvorpå kunden kan afvikle sine applikationer. Kunden har således fuld kontrol over sin softwareplatform, og kan selv bestemme, hvilket operativsystem, der skal lægges på, og hvordan dette skal sættes op. Samtidig kan kunden fuldt ud styre og optimere applikationsdriften, mens Statens It sikrer, at der er den nødvendige og skalerbare hardware.



Figur 6: Driftsmodel 4 - Infrastrukturdrift

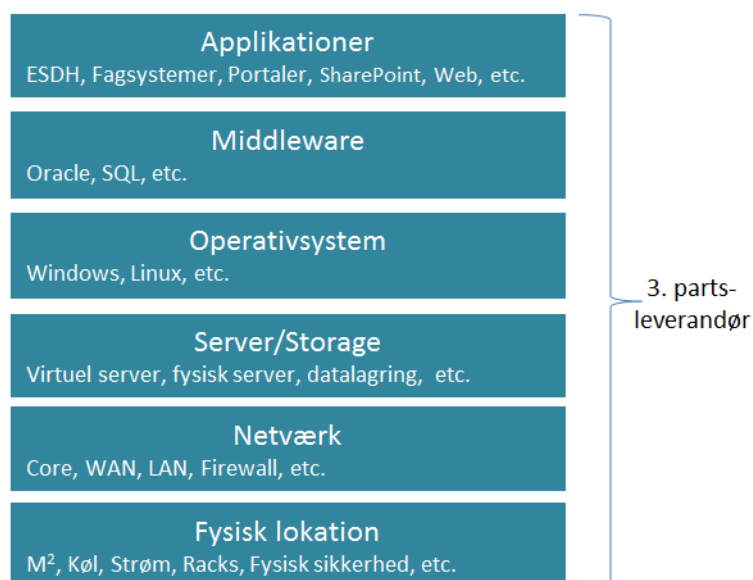
Med Statens It's infrastrukturdrift tilbydes kunden som udgangspunkt følgende:

Infrastrukturdrift omfatter bl.a. følgende:

- Hardware drift
- Overvågning
- Kapacitets- og ændringsstyring
- Backup af infrastruktur
- Logning og overvågning af adgange

2.3.8 Driftsmodel 5 – Outsourcet it-drift

Fagapplikationsdrift via 3. partsleverandør, herunder at konkurrenceudsætte it-drift vedrørende nye systemer, som i dialog med kunden og i henhold til Statens It's sourcingstrategi er fundet outsourcing-egne.



Figur 7: Driftsmodel 5 – Outsourcet it-drift

3 Servicebeskrivelser

I dette kapitel beskrives de enkelte services.

De enkelte services er beskrevet efter følgende skabelon:

Kort beskrivelse	Introducerende beskrivelse af servicen.
Hvad er omfattet?	Beskrivelse af servicens indhold.
Servicens tilgængelighed	Beskrivelse af hvornår servicen er tilgængelig.
Forudsætninger og afgrænsninger	Forudsætninger for levering af servicen.
Afregning	Hovedprincip for serviceafregning. Prisen fremgår af bilag 7 (prisliste).

Herudover er der for udvalgte services en **specifikation**, der angiver, hvilke elementer, eksempelvis software, servicen omfatter. For services, ud over rådgivningsservicen, er der ligeledes tilknyttet en række **tilkøbsmuligheder**, der anføres til sidst i servicebeskrivelsen.

3.1 It-servicedesk

3.1.1 Standardservice: it-servicedesk

Kort beskrivelse	<p>Alle henvendelser til Statens It vedrørende fejl/driftsproblemstillinger (incidents), bestillinger (service requests) eller ændringer (changes) fra brugere sker gennem it-servicedesken. Henvendelser i servicedesken registreres og visiteres til relevante parter ved modtagelse, og der sker løbende opfølgning på ikke-løste brugerhenvendelser. Ligeledes er det muligt for brugere og Kundens it-koordinator at følge op på henholdsvis egne sager og åbne sager hos Kunden via Statens It's serviceportal.</p> <p>Servicedesken kan enten kontaktes elektronisk via Statens It's serviceportal eller telefonisk. Servicedesken vil tilstræbe at løse henvendelsen på modtagelsestidspunktet (1st level), hvad enten henvendelsen vedrører en bestilling (service request) eller en hændelse/fejl (incident management).</p>
-------------------------	--

3.1.1 Standardservice: it-servicedesk

<p>Hvad er omfattet?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registrering af henvendelser i form af en sag, herunder fastlæggelse af prioritet med udgangspunkt i, hvor hårdt forretningen er påvirket (under anvendelse af niveauerne kritisk, høj, medium, lav) og visitering til relevante parter. Statens It vurderer, om sagerne i tillæg til prioriteten skal håndteres, jf. Statens It's proces for major incidents. (Se beskrivelse af prioriteter nedenfor og bilag 3a afsnit 6.1 for definition af major incident). • Forretningsgang til håndtering af fortrolige/følsomme sager følger proces for klassifikation. Tag telefonisk kontakt til Statens It's servicedesk ved sådanne sager. • Løbende opfølgning på åbne sager. • Adgang til status på egne åbne sager via Serviceportalen. • Adgang til alle åbne sager hos Kunden gennem Serviceportalen for centralt udpeget person hos Kunden. • Elektronisk besked til bruger ved afslutning af sag. • Måling af brugeroplevelset kvalitet af service. • Selvbetjening til ny adgangskode. • Prioritering på incidents synlig for bruger på den oprettede sag. <p>Beskrivelse af prioriteter:</p> <table border="1" data-bbox="539 1104 1394 1626"> <thead> <tr> <th data-bbox="539 1104 754 1137">Kritisk (1)</th> <th data-bbox="754 1104 970 1137">Høj (2)</th> <th data-bbox="970 1104 1185 1137">Medium (3)</th> <th data-bbox="1185 1104 1394 1137">Lav (4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="539 1137 754 1626"> <ul style="list-style-type: none"> • Systemet er kritisk og fejlen påvirker, eller kan påvirke, systemet i større grad • Berører, eller kan berøre, brugere på tværs af ministerområder • Stor risiko for produktionstab • Stor risiko for tab af omdømme • Konflikter med central gældende lovgivning, f.eks. persondataloven </td> <td data-bbox="754 1137 970 1626"> <ul style="list-style-type: none"> • Systemet er kritisk og fejlen påvirker, eller skønnes at kunne påvirke, anvendelsen af systemet i nogen grad • Berører, eller kan berøre, samtlige brugere hos en kunde • Nogen risiko for produktionstab • Nogen risiko for tab af omdømme • Konflikter med gældende lovgivning </td> <td data-bbox="970 1137 1185 1626"> <ul style="list-style-type: none"> • Systemet er ikke kritisk, men fejlen påvirker anvendelsen af systemet i større grad • Berører flere brugere hos en kunde • Mindre risiko for produktionstab • Mindre risiko for tab af omdømme • Ingen konflikter med gældende lovgivning </td> <td data-bbox="1185 1137 1394 1626"> <ul style="list-style-type: none"> • Systemet er ikke kritisk og fejlen påvirker ikke anvendelsen af systemet • Berører kun en enkel eller ganske få brugere • Ingen mærkbar risiko for produktionstab • Ingen mærkbar risiko for tab af omdømme • Ingen konflikter med lovgivning </td> </tr> </tbody> </table>	Kritisk (1)	Høj (2)	Medium (3)	Lav (4)	<ul style="list-style-type: none"> • Systemet er kritisk og fejlen påvirker, eller kan påvirke, systemet i større grad • Berører, eller kan berøre, brugere på tværs af ministerområder • Stor risiko for produktionstab • Stor risiko for tab af omdømme • Konflikter med central gældende lovgivning, f.eks. persondataloven 	<ul style="list-style-type: none"> • Systemet er kritisk og fejlen påvirker, eller skønnes at kunne påvirke, anvendelsen af systemet i nogen grad • Berører, eller kan berøre, samtlige brugere hos en kunde • Nogen risiko for produktionstab • Nogen risiko for tab af omdømme • Konflikter med gældende lovgivning 	<ul style="list-style-type: none"> • Systemet er ikke kritisk, men fejlen påvirker anvendelsen af systemet i større grad • Berører flere brugere hos en kunde • Mindre risiko for produktionstab • Mindre risiko for tab af omdømme • Ingen konflikter med gældende lovgivning 	<ul style="list-style-type: none"> • Systemet er ikke kritisk og fejlen påvirker ikke anvendelsen af systemet • Berører kun en enkel eller ganske få brugere • Ingen mærkbar risiko for produktionstab • Ingen mærkbar risiko for tab af omdømme • Ingen konflikter med lovgivning
Kritisk (1)	Høj (2)	Medium (3)	Lav (4)						
<ul style="list-style-type: none"> • Systemet er kritisk og fejlen påvirker, eller kan påvirke, systemet i større grad • Berører, eller kan berøre, brugere på tværs af ministerområder • Stor risiko for produktionstab • Stor risiko for tab af omdømme • Konflikter med central gældende lovgivning, f.eks. persondataloven 	<ul style="list-style-type: none"> • Systemet er kritisk og fejlen påvirker, eller skønnes at kunne påvirke, anvendelsen af systemet i nogen grad • Berører, eller kan berøre, samtlige brugere hos en kunde • Nogen risiko for produktionstab • Nogen risiko for tab af omdømme • Konflikter med gældende lovgivning 	<ul style="list-style-type: none"> • Systemet er ikke kritisk, men fejlen påvirker anvendelsen af systemet i større grad • Berører flere brugere hos en kunde • Mindre risiko for produktionstab • Mindre risiko for tab af omdømme • Ingen konflikter med gældende lovgivning 	<ul style="list-style-type: none"> • Systemet er ikke kritisk og fejlen påvirker ikke anvendelsen af systemet • Berører kun en enkel eller ganske få brugere • Ingen mærkbar risiko for produktionstab • Ingen mærkbar risiko for tab af omdømme • Ingen konflikter med lovgivning 						
<p>Servicens tilgængelighed</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Døgnadgang til serviceportal med henblik på registrering af henvendelser. • Telefonisk kan Statens It kontaktes på 7231 0001 hverdage inden for normal arbejdstid, mandag-torsdag 8:00-17:00 og fredag 8:00-16:00. • Efter normal arbejdstid betjenes alene kunder/brugere, der har tilkøbt VIP-pakker eller vagtordning uden for normal arbejdstid. Efter normal arbejdstid håndteres endvidere henvendelser fra kunder vedrørende driftsproblemer på fagapplikationer og driftsinfrastruktur, hvor der er truffet særskilt aftale om support uden for normal arbejdstid, jf. service om fagapplikationsdrift og 								

3.1.1 Standardservice: it-servicedesk	
	<p>driftsinfrastruktur.</p> <ul style="list-style-type: none"> Efter normal arbejdstid ydes der hændelses- og fejlløsning på basissystemer (mail/kalendersystem, fil- og printservere, netværk, VPN samt Statens It's brugerrettighedssystem) for incidents med klassifikationen kritisk (1) eller høj (2) jf. beskrivelse under afsnit 2.2. . Information vedrørende driftsstatus er tilgængelig på Serviceportalen. Information vedrørende større driftsforstyrrelser er også tilgængelig på Statens It's driftsstatus app (både til Android og iOS). App'en kan downloades gratis fra https://apps.statens-it.dk/ (Installationsvejledning findes på Serviceportalen under vejledninger). Driftstatusapp'en gør det muligt for brugerne at abonnere på driftsinformation målrettet den enkelte kunde, både på ministerieniveau og styrelsesniveau. På basissystemer (f. eks. mail-/kalendersystem, fil- og printservere, netværk, VPN samt Statens It's brugerrettighedssystem) ydes der som standard adgang til Driftsvagt, som håndterer hændelses- og fejlløsning uden for normal arbejdstid (jf. bilag 1 defineret som hverdage til kl. 22:00, lørdage samt søndage og alle helligdage i tidsrummet 08:00-22:00). Dog er der lukket følgende helligdage: 1. juledag, 2. juledag og nytårsdag. Hændelses- og fejlløsning gælder for incidents med klassifikationen kritisk eller høj.
Forudsætninger og afgrænsninger	<ul style="list-style-type: none"> Bestillinger (service requests) kan ske telefonisk eller elektronisk på Serviceportalen og skal følge de aftalte elektroniske godkendelsesprocedurer for Kunden. Kundens it-kordinator kan i særlige tilfælde opprioritere sager efter aftale med servicedesken, jf. bilag 3a (samarbejde og rapportering). It-servicedesken yder ikke anvendelsessupport i forhold til anvendelse af kontorprogrammer og fagapplikationer. Servicedesken vil i dialog med brugerne afklare, om der er tale om anvendelsessupport i de tilfælde, hvor det ved henvendelsen er uklart (f.eks. hjælp til brugeren med at printe fra et tekstbehandlingsprogram eller hjælp i forbindelse med en fejl, f.eks. at printeren ikke virker). Tilsvarende ydes der som udgangspunkt ikke support til opsætning af udstyr m.v., der ikke er leveret eller supporteret af Statens It (f.eks. AV-udstyr, håndholdte enheder, tablets og lokale printere).
Afregning	<p>Servicen afregnes som en fast kvartalsvis pris pr. bruger. Der prisdifferentieres på brugertyperne b- og x-brugere. Der afregnes ikke for test- og kursuskonti eller funktionspostkasser.</p>

3.1.2 Tilkøb: it-servicedesk	
VIP-pakke	<p>Support for navngivne personer (VIP) uden for normal arbejdstid jf. bilag1 defineret som hverdage til kl. 22:00, lørdage samt søndage og alle helligdage</p>

3.1.2 Tilkøb: it-servicedesk

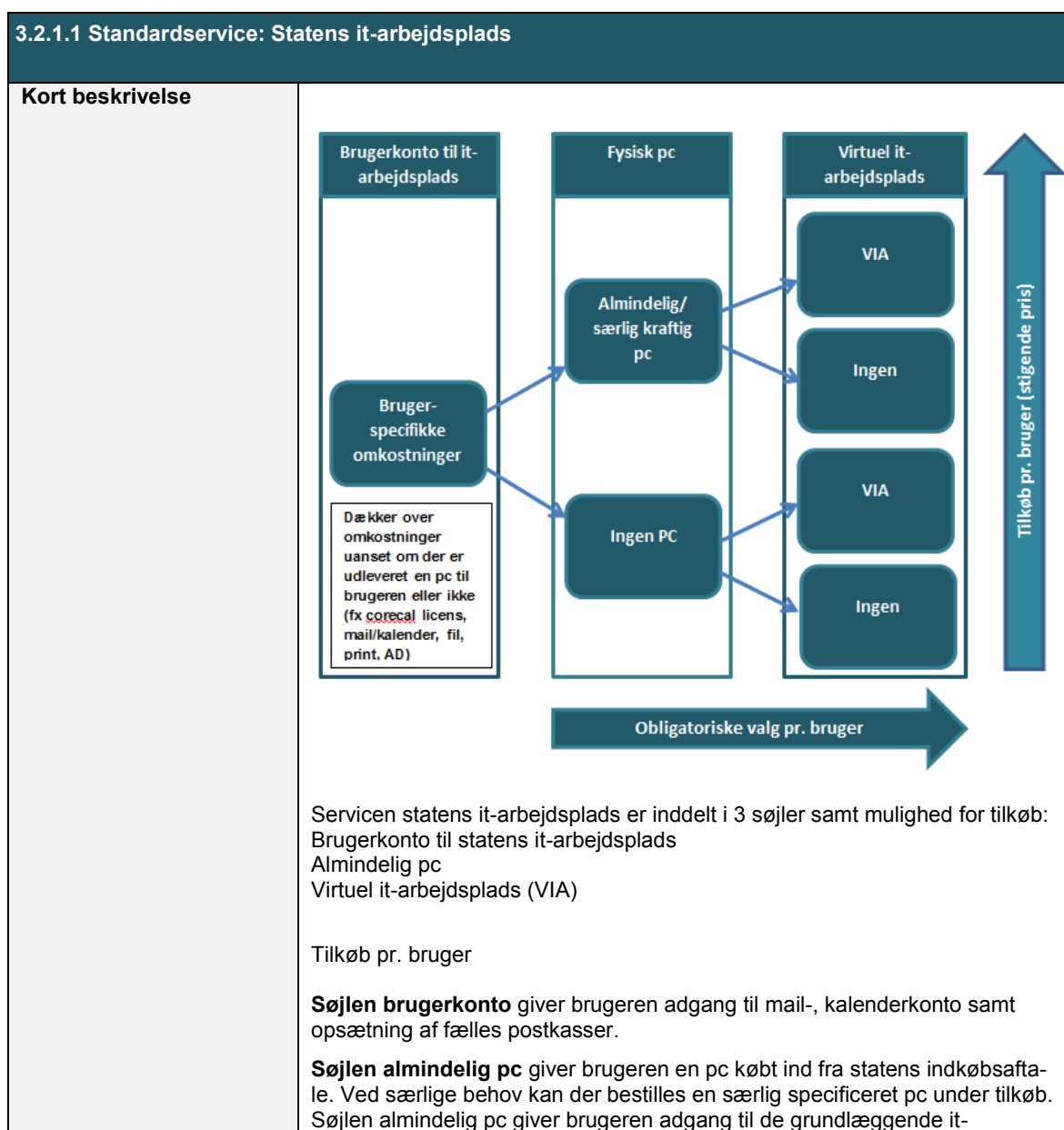
	<p>i tidsrummet 08:00-22:00. (Dog er der lukket følgende helligdage: 1. juledag, 2. juledag og nytårsdag).</p> <p>Supporten omfatter VIP-personens it-udstyr eller opståede problemer relateret til deres it-anvendelse (dog ikke fagapplikationer og fælles printere). Sekretærer og andre personer kan altid indmelde VIP-fejl på VIP-personers udstyr.</p> <p>En defekt pc erstattes on-site med en låne-pc. VIP-henvendelser prioriteres over andre henvendelser og løses hurtigst muligt - som hovedregel samme dag - uanset om der er tale om et incident eller en request.</p> <p>Uden for normal arbejdstid eller ved bestilling af en vare, der skal bestilles hjem, kan løsningstiden være længere. Sagen prioriteres fortsat over andre sager og bliver løst hurtigst muligt.</p> <p>Supporten ydes som udgangspunkt telefonisk, men hvis det er nødvendigt også på kundens lokation – uanset om det er inden eller uden for normal arbejdstid. Brugere med VIP-ordning skal benytte tlf: 7231 0011 både inden og udenfor normal arbejdstid.</p> <p>En VIP-bruger er omfattet af følgende services; "Support af tablet/smartphone", såfremt kunden har købt denne service. VIP-brugeren kan få udvidet support på "Håndholdte Mobile Enheder" i det omfang ressourcer og kompetencer i Statens It tillader det. VIP-brugeren kan få udvidet support på "Filikassen". Læs mere om disse services under punkt 3.6.2.</p> <p>Afregnes som et fast vederlag pr. kvartal pr. navngiven VIP-bruger. Hertil kommer betaling for medgået tid inkl. transport til support af VIP-brugeren uden for normal arbejdstid. Dette tidsforbrug afregnes til en særlig timetakst efter medgået tid. Ved support uden for Storkøbenhavn tillægges medgåede transportomkostninger. Onsite-support inden for normal arbejdstid på kundens lokation, afregnes til normal timetakst.</p>
Brugerrettet vagtordning	<p>Udvidet vagtordning for et antal brugere (enten permanent eller midlertidigt i et givent tidsrum/periode) uden for normal arbejdstid jf. bilag 1 defineret som hverdage til kl. 22:00, lørdage samt søndage og alle helligdage i tidsrummet 08:00-22:00. Dog er der lukket følgende helligdage: 1. juledag, 2. juledag og nytårsdag. Supporten ydes som udgangspunkt telefonisk, men hvis det er nødvendigt også på Kundens lokation/hjemadresse. Den udvidede vagtordning kan f.eks. anvendes i særligt kritiske perioder.</p> <p>I tilfælde hvor kunden beder Statens It om at arbejde uden for normal arbejdstid, registreres dette som beredskabsvagt.</p> <p>Afregnes efter medgået tid til support. Dette tidsforbrug afregnes til dobbelt timetakst (minimum to timer). Ved support uden for Storkøbenhavn tillægges medgåede transportomkostninger og tid til transport. Ved længere forløb (> 1 dag) skelnes der mellem tilkaldevagt, hvor vagten kan kontaktes telefonisk, og beredskabsvagt, hvor vagten er aktiveret og behandler indmeldte sager. Tilkaldevagt afregnes til 1/3 af timetaksten. Beredskabsvagt afregnes til dobbelt timetakst (minimum to timer).</p>
Dedikeret onsite-support	<p>Dedikeret supporter, som på et aftalt tidspunkt/ i en aftalt periode udfører en opgave fysisk på Kundens lokation.</p> <p>Ved mindre opgaver skal Kunden varsle behov for on site support minimum fem arbejdsdage før. Ved større opgaver (se under projekter) er varslet minimum 10 arbejdsdage. Hvis onsite-supporten omfatter weekendarbejde, er varslet 20 arbejdsdage. Mindre opgaver vil typisk være opsætning af pc'er til</p>

3.1.2 Tilkøb: it-servicedesk	
	<p>nye medarbejdere, rokeringer og nedtagninger, møde- og kursusopsætning m.m. Større opgaver vil typisk være flytninger og organisationsændringer.</p> <p>Afregnes efter medgået tid til normal timetakst inden for normal arbejdstid. Uden for normal arbejdstid afregnes til dobbelt timetakst (minimum to timer). Ved support uden for Storkøbenhavn tillægges medgåede transportomkostninger.</p>
Fast tilknyttet onsite-support	<p>Omfatter, at Statens It stiller fast onsite-support til rådighed på Kundens lokation et fast antal dage om ugen/måneden. Afhængig af aftale med Kunden kan brugerne henvende sig med alle typer it-opgaver, f.eks. 'on the spot' løsning af fejl, assistance til at oprette opgaver/bestillinger via Serviceportalen, reinstallation af pc/udskiftning af defekt pc, udskiftning af tastatur og mus, assistance til opsætning og synkronisering af smartphones, iPads og andre tablets (i det omfang det er muligt), opsætning af it-udstyr, hjælp til anvendelse af office-produkter, telefoner og tablets (i det omfang det kan løses inden for supporterens kompetencer, og hvis det er aftalt med Kunden).</p> <p>Supporteren løser så vidt det er muligt opgaven. Kan det ikke lade sig gøre, sørger supporteren for, at opgaven videregives til det team i Statens It, der har ekspertisen. Antal dage og nærmere detaljer om, hvor og hvordan servicen udføres, aftales ved tilkøb af servicen, så den målrettes den enkelte Kundes behov.</p> <p>Afregnes efter fast timepris for det aftalte antal timer med en bindingsperiode på 3 måneder. Ved support uden for Storkøbenhavn tillægges medgåede transportomkostninger.</p>
Projekter	<p>Ved større organisationsforandringer, flytninger/brugerændringer der berører mere end 15 medarbejdere, ressortændringer, opsætning af trådløst netværk og lignende defineres et projekt til håndtering af de afledte opgaver.</p> <p>Afregnes efter medgået tid forbrugt på det enkelte projekt.</p>
Ikke-standard rapportering	<p>Statens It tilbyder kunderne at levere ikke-standard rapportering efter aftale, enten som fast rapportering eller ad hoc. Som supplement til den månedlige SLA-rapport og Månedlig Servicerapport kan kunden eksempelvis købe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapport over ministerområdets åbne incidents ultimo måned fordelt på styrelser - Opgørelse over månedens incidents på specifikke fagsystemer - Institutionsspecifikt ledelsesresumé vedr. opfyldelse af servicemål - Udtræk af brugeroplysninger fra AD for egen organisation eller for hele koncernen (gælder kun medarbejdere i koncernfælles funktioner). - Rapport over kundens forbrug af specialsoftware. <p>Afregnes efter medgået tid til opsætning og produktion af den enkelte rapport.</p>

3.2 Statens it-arbejdsplads

I det følgende beskrives Statens it-arbejdsplads.

3.2.1 Statens it-arbejdsplads



3.2.1.1 Standardservice: Statens it-arbejdsplads

	<p>kontorværktøjer, der omfatter Microsoft Operativ System, Officepakken, PDF Reader m.v.</p> <p>Søjlen Virtuel arbejdsplads (VIA) giver brugeren adgang til den virtuelle arbejdsplads (VIA/Citrix), hvor der opnås forbindelse til mail/kalender, netværksdrev og fagsystemer. Det kræver kun internetadgang og arbejdsmobiltelefon (til modtagelse af password). Giver brugeren adgang til de grundlæggende it-kontorværktøjer, der omfatter tekstbehandling, regneark, præsentationsværktøj, PDF Reader m.v.</p>
Hvad er omfattet?	<ul style="list-style-type: none">• Søjlen BrugerkontoIt-kontorværktøjer. Se specifikationer på Serviceportalen.• Mail- og kalenderkonto med opsætning af fællespostkasser.• Filservere med tilknyttet backup- og restore-service.• Initiel opsætning af og tilslutning til printserver med tilknyttet back up og restore.• Drift og vedligehold af printserver er inkluderet i denne service.• Digital signatur (medarbejdercertifikater).• Brugeradministration og rettighedsstyring herunder håndtering af oprettelser, rokeringer og sletning af brugere. Fornyelse af kodeord, ændring i rettigheder samt administration af rettighedsgrupper, funktionspostkasser og distributionslister.• Hændelses- og fejlløsning (incident management), eventuelt på Kundens lokation, hvis det er nødvendigt for at løse fejlen, og hvis denne vedrører Statens It's udstyr. Der bruges 15 minutter for at afdække om problemet løses ved yderligere fejlsøgning og rettelse/reparation eller om pc'en skal re-installeres.• Problemhåndtering (problem management).• Ændrings- og release-håndtering (change- og release-management).• Adgang til mail og kalender via internetbrowser på mail.statens-it.dk (webmail/Outlook Web app).• Mulighed for slukning af ActiveSync på brugernes private mobile enheder. Når ActiveSync deaktiveres, kan brugerne ikke benytte private mobile enheder til at tilgå arbejdspladsens mail og kalender. Ved slukning deaktiveres alle private mobile enheder på institutionens AD.• Overvågning og iværksættelse af en passende reaktion baseret på de enkelte events. Centralt for overvågningen er overvågningssystemet, som opsamler de enkelte events og præsenterer dem for bemandingen i Driftscenteret i form af advarsler og alarmer.• Kunden er ansvarlig for den fysiske opsætning af pc ved levering, med mindre servicen onsite-support er tilkøbt. PC kan leveres med og uden administratorrettigheder.

3.2.1.1 Standardservice: Statens it-arbejdsplads

	<ul style="list-style-type: none">• Overvågning af diske og ping af servere. Statens It har desuden teknisk overvågning på udvalgte komponenter i infrastrukturen (f.eks. storage, AD, databaser, fysiske servere, overvågning af temperaturer i datarum) samt overvågning af udbudte shared services (printservere, mailservere, filservere, Citrixservere og netværk). <p>Søjlen almindelig pc</p> <ul style="list-style-type: none">• Statens It leverer statens it-arbejdsplads konfigureret på en lokation, der er aftalt med Kunden.• Antivirus, der opdateres løbende, herunder scanning for virus og øvrige sikkerhedstrusler.• Public Key Infrastructure (PKI) certifikat (digitalt certifikat, der benyttes til kontrol af, om en bestemt Offentlig nøgle (Public Key) tilhører en bestemt identitet).• Managementværktøj til Styring og udrulning af releases og software til pc (SCCM).• En standard bærbar pc med en levetid på ca. 4 år. <p>Søjlen Virtuel Arbejdsplads</p> <p>Adgang via en sikker forbindelse til mail/kalender, netværksdrev og fagsystemer – også fra en ekstern lokation. Det kræver kun internetadgang og arbejdsmobiltelefon (til modtagelse af password). Brugeren får også adgang til de grundlæggende it-kontorværktøjer, der omfatter tekstbehandling, regneark, præsentationsværktøj, PDF Reader m.v.</p> <p>VIA til- og fravælges på institutionsniveau, men afregnes pr. bruger i institutionen.</p>
Servicens tilgængelighed	<ul style="list-style-type: none">• Tilgængeligheden til, VIA, mail- og kalendersystem, sikker fjernadgang (VPN) samt fil- og printservere er garanteret 99 procent hele døgnet.• Tilgængeligheden til SIA defineret som tilgængeligheden til Active Directory er garanteret 99,7 procent hele døgnet.• Hændelses- og fejlløsning foregår inden for normal arbejdstid. Der ydes hændelses- og fejlløsning på alle incidents med prioritet kritisk eller høj uden for normal arbejdstid. Løsning af kritiske og major incidents foregår uden unødigt ophold uanset tidspunkt på dagen.• Implementering af større ændringer som påvirker mange brugere, sker i henhold til de servicevinduer, der er aftalt med Kunden, og uden for normal arbejdstid.

3.2.1.1 Standardservice: Statens it-arbejdsplads

Forudsætninger og afgrænsninger	<ul style="list-style-type: none">• Kunden er ansvarlig for at beslutte hvilke medarbejdere, der kan bestille brugerkonti, almindelig pc og VIA• For it-arbejdspladser med administratorrettigheder er der ikke rettighedsmæssige begrænsninger i forhold til installation af software/programmer lokalt på pc'en.• Der kan installeres lokalprintere (bordprintere) til almindelig pc, hvis brugeren har administratorrettigheder. Kunden er selv ansvarlig for installation og vedligehold af lokale printere. Såfremt Kunden har behov for support til installation af lokal printer (dvs. printere udenfor netværket), vil Statens It (i det omfang ressourcer og kompetencer i Statens It tillader det) løse opgaven mod betaling. Afregnes efter medgået tid.• Ved fejl på almindelig pc kan Statens It tilbyde at re-installere en pc. I forbindelse med re-installation vil data, der er gemt lokalt på den pågældende pc, blive slettet. Statens It er ikke ansvarlig for backup af data gemt lokalt på pc'en. Statens It kan genskabe lokalt gemt data mod betaling. Afregnes efter medgået tid. I forbindelse med at Statens It yder support til re-installation af en pc, er Statens It ikke ansvarlig (teknisk eller økonomisk) for software installeret af brugeren. Ved fejl bliver pc'en re-installeret og egen-installeret software slettet.• Såfremt en pc-fejl ikke kan afhjælpes ved re-installation (grundet hardwarefejl), skal Statens It kontaktes. Statens It kontakter derefter leverandøren, som derefter inden for 24 timer kommer ud på den pågældende brugers lokation og forsøger at afhjælpe fejlen på stedet. Hvis hardwarefejlen ikke kan afhjælpes, har leverandøren derefter 15 arbejdsdage til at reparere den ødelagte hardware. Brugeradministration og rettighedsstyring foretages alene på Statens It's brugerrettighedssystemer (AD).• Almindelig pc leveres uden skærm, idet eksisterende skærme genbruges. (Ved bestilling af arbejdsplads til nye medarbejdere skal der bestilles skærm).• Grundet licensmæssige forhold må VIA ikke tilgås fra private eller kunde-ejede enheder på arbejdspladsens matrikel. VIA må gerne benyttes tilgås fra private eller kunde-ejede enheder, så længe brugeren befinder sig uden for arbejdspladsens matrikel.
Afregning	Servicen afregnes som en fast kvartalsvis pris pr. bruger, pc og VIA. Afregningen er eksklusiv storage, som afregnes under driftsinfrastruktur, se afsnit 3.4. Omkostninger til skærme viderefaktureres altid, da almindelig pc leveres uden skærm.

3.2.1.1 Specifikation: Statens it-arbejdsplads

Brugerkonto	Giver brugeren adgang til grundlæggende funktioner som mail, kalender, print, adgang til fil-drev og brugeradministration.
--------------------	--

3.2.1.1 Specifikation: Statens it-arbejdsplads	
Almindelig pc	Fysisk pc anskaffet på e-aktion eller gennem udbud. Giver adgang til grundlæggende software (Microsoft Operativ System, Microsoft Office, Antivirus, Adobe Reader, PDF creator mv.).
It-kontorværktøjer	Alle Statens It's brugerkonti har adgang til grundlæggende software (Microsoft Office, antivirus, Adobe Reader/PDF creator mv.) på almindelig pc. Der henvises til Serviceportalen for en yderligere specifikation af hvilket grundlæggende software, der stilles til rådighed på Statens it-arbejdsplads.
Data	<ul style="list-style-type: none"> • Størrelsen på mailboks udgør som standard 2 GB, når en mailpostkasse bliver etableret. Institutionerne kan vælge, at størrelsen af postkassen ingen begrænsning har, eller at størrelsen udvides efter anmodning fra institutionen. • Der afregnes efter tildelt storage på postkasserne, ikke efter faktisk forbrug. • Størrelsen på filservere aftales specifikt med Kunden og afregnes særskilt pr. tildelt GB storage (ikke pr forbrugt GB storage).

3.2.1.1 Print A	
Kort beskrivelse	<ul style="list-style-type: none"> • Bestilling af oprettelse af netværksprinter på Statens It printserver. (ved printere forstås netværksprintere, scannere, plottere og multifunktionsmaskiner tilsluttet Statens It's netværk). • Statens It bistår kunden med fejlløsning, herunder fejl relateret til printkø. <p>Afregnes som medgået tid (dobbelt timetakst). Hvis fejlen er opstået på printserver er fejlhåndtering omfattet af SLA på almindelig pc. Såfremt kunden har købt servicen Print B, afregnes der ikke for Print A.</p>

3.2.1.2 Tilkøb: Statens it-arbejdsplads	
Bufferlager	Til kunder uden for Storkøbenhavn anbefales det, at kunden anskaffer et bufferlager. Pc'er købt til bufferlageret skal kobles på netværket på arbejdspladsen, hver måned for at sikre, at de modtager sikkerhedsopdateringer mm. Afregnes som almindelig pc og fremgår på forbrugsopgørelsen som almindelig pc.
Møderumspc mm.	Ekstra pc anskaffet f.eks. til brug for kursus, møderum og reception. Afregnes som almindelig pc og fremgår på forbrugsopgørelsen som almin-

3.2.1.2 Tilkøb: Statens it-arbejdsplads	
	delig pc.
Midlertidig pc	<p>Kunder ekskl. Grønland og Færøerne, kan bestille erstatnings-pc, mens den fejlmeldte pc er til reparation hos leverandøren. Statens It kan, inden for en SLA på 24 timer, når det konstateres, at pc'en skal udskiftes, opsætte ny pc midlertidigt.</p> <p>Afregnes som medgået tid til onsite-support samt evt. fragtomkostninger. Der afregnes for minimum 1 time.</p>
Udlåns pc	<p>Kunder har mulighed for at låne pc'er midlertidigt til f.eks. undervisning. Ved leje over én måned skal pc'en på netværket enten på arbejdspladsen eller via VPN 1 time hver måned for at sikre, at pc'en modtager sikkerhedsopdateringer mm. Tilbageleveringstidspunkt skal oplyses, når der oprettes en bestilling på Serviceportalen.</p> <p>Afregnes med minimumsleje 1 måned, ekskl. klargøring af pc. Klargøring af pc afregnes efter medgået tid og evt. dedikeret onsite-support til opstilling og nedtagning af pc-erne. Afregnes som almindelig pc og fremgår af forbrugsopførelsen som almindelig pc.</p> <p>Ved behov for lån af pc i kortere tid end én måned, skal kunden kontakte den respektive it-driftspartner.</p>
Særlig pc	<p>Særlig pc, i tilfælde af at kunden har særlige forretningsmæssige behov, der ligger uden for kapacitet og/eller opsætning af almindelig pc. Defineres og anskaffes på bestilling. Omfatter f.eks. særlig kraftig pc eller internetpc.</p> <p>Afregnes efter Statens It's anskaffelsespris samt omkostninger til medgået tid til etablering.</p>
Unified communication Lync standard	<p>Kunder har mulighed for at tilkøbe kommunikationsløsningen Lync til alle brugere med almindelig pc i institutionen. Alle brugere får Lync standard men kunder kan vælge at tilkøbe Lync konference til udvalgte brugere.</p> <p>Lync standard gør det muligt at se andre Lync-brugeres tilstedeværelse i Outlook og Lync-klienten og at kontakte dem via chat med og uden lyd og video (cam).</p> <p>Afregning <i>Etablering:</i> Kundespecifikke konfigurationer og stresstest afregnes efter faktiske omkostninger og medgået tid. Derudover afregnes der for etablering pr. bruger. <i>Drift</i> afregnes kvartalsvis pr. bruger med et fast beløb pr. kvartal. Evt. ressortomlægning, ændringer i mail m.m. afregnes efter medgået tid.</p>

3.2.1.2 Tilkøb: Statens it-arbejdsplads

Unified communication Lync konference	<p>Lync konference giver adgang til at se andre Lync-brugeres tilstedeværelse i Outlook og Lync-klienten og til at kontakte dem via chat eller videochat. Derudover har brugere med Lync konference mulighed for at afvikle videokonferencemøder med mere end to deltagere (både planlagte og ad hoc), dele skrivebord, programmer og whiteboard.</p> <p>Afregning <i>Etablering:</i> Kundespecifikke konfigurationer og stresstest afregnes efter faktiske omkostninger og medgået tid. Derudover afregnes der for etablering pr. bruger. Hertil kommer leje af licens til Lync konference.</p> <p><i>Drift</i> afregnes kvartalsvis pr. bruger med et fast beløb pr. kvartal.</p> <p>Evt. ressortomlægning, ændringer i mail m.m. afregnes efter medgået tid.</p>
Anvendelsessupport på kundefælles Lync	<p>Kunden kan tilkøbe brugersupport på Lync standard og Lync konference. Servicedesk og brugeradministration besvarer henvendelser vedrørende anvendelse af Lync. Hvis det konstateres, at der er tale om systemfejl, videresendes henvendelsen fejlhåndtering.).</p> <p>Afregnes som medgået tid til anvendelsessupport. Tid anvendt på fejlhåndtering, når det er konstateret at der er tale om en fejl, regnes som en del af driftsomkostningerne på Lync.</p>
Firmabetalt internetforbindelse	<p>Internetforbindelse (tidl. ADSL) fra privat adresse, jf. Statens Indkøbs til enhver tid gældende sortiment. Statens It står for kontakten til udbyder i forbindelse med oprettelse, flytning og nedtagning af forbindelse. Fejl på linjen meldes af brugeren direkte til udbyder. Teknikerbesøg og teknikerarbejde er for kundens egen regning. Statens It tilbyder en 20 MB/2 MB internetforbindelse, der er åben for adgang til VPN-trafik. Internetforbindelsen tilbydes fra TDC.</p> <p>Afregnes efter de til enhver tid gældende priser hos Statens Indkøb.</p>
Mobilt bredbånd	<p>Til brug for mobil opkobling. Kan tilkøbes fra Statens Indkøbs til enhver tid gældende sortiment. Pt. en linje på mellem 2 og 10 Mb båndbredde samt hertil knyttet udstyr (modem).</p> <p>Afregnes efter gældende priser hos Statens Indkøb.</p>
PST-filer fra Outlook	<p>Mail, kalender, opgaver, kontaktpersoner pakkes i en privatmappefil (.pst), der leveres på eksternt medie (USB eller CD-rom).</p> <p>Afregnes til medgået tid.</p>
Tilkøbshardware	<p>Statens It vedligeholder løbende en oversigt over udstyr, der kan tilkøbes Statens it-arbejdsplads. Oversigten er tilgængelig via Serviceportalen. Findes det ønskede udstyr ikke på tilkøbslisten, kan der sendes en særskilt bestilling til Statens It, hvorefter der tages stilling til, om det ønskede udstyr kan leveres som tilkøb.</p> <p>Diverse udstyr omfatter f.eks. ekstra/alternativ skærm, trådløs mus, mouse-trappere m.v.</p> <p>Kunden er ansvarlig for den fysiske opsætning af diverse udstyr ved levering, medmindre servicen onsite-support er tilkøbt.</p> <p>Afregnes efter de faktiske omkostninger for Statens It baseret på anskaffel-</p>

3.2.1.2 Tilkøb: Statens it-arbejdsplads

	sesprisen.
Tilkøbssoftware og specialsoftware	<p>Udover den grundlæggende software, som stilles til rådighed for alle brugere af Statens it-arbejdsplads (fx MS Office), kan der tilkøbes supplerende software i kategorierne tilkøbssoftware og specialsoftware:</p> <p>Tilkøbssoftware</p> <p>Se bilag 2a Notat om softwarehåndtering.</p> <p>Afregning</p> <p>Tilkøbssoftware kan afregnes på 2 måder.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Tilkøbssoftware afregnes efter anskaffelsesprisen (inkl. 1. års omkostninger til software vedligehold) eller efter den fastsatte lejepris, jf. softwarekataloget på Serviceportalen. Omkostninger til løbende software vedligehold, installation, patchning og sikkerhedsopdatering er indregnet i enhedsprisen for Statens It arbejdsplads.2) Tilkøbssoftware afregnes efter principperne for lejemodel af den specifikke softwaretype, <p>Specialsoftware</p> <p>Se bilag 2a Notat om softwarehåndtering.</p> <p>Afregning</p> <p>Specialsoftware afregnes efter de faktiske omkostninger til anskaffelse (inkl. software vedligehold, hvis kunden vælger at tilkøbe dette).</p> <p>Kunden kan bestille installation og test (installationsmetode varierer) samt patchning og sikkerhedsopdatering samt kundespecifikke opgaver vedrørende licensstyring og vurdering af sikkerhed. Afregnes på baggrund af medgået tid efter forudgående aftale med Kunden</p>
Filkassen	<p>Filkassen er en integreret platform i Statens It's datacenter, der gør det muligt for tilmeldte brugere, at medbringe eller dele filer.</p> <p>Adgang til filen følger brugeren, der har adgang fra tablet, smartphone eller pc.</p> <p>Brugerne kan desuden dele filer med kollegaer eller samarbejdspartnere ved via mail at sende et link til filen.</p> <p>Filkassen er en selvbetjeningsløsning, der er let at anvende og der ydes i udgangspunktet ikke anvendelsessupport. Brugerne kan oprette sig som brugere af Filkassen på Serviceportalen, via menupunktet Filkassen.</p> <p>Afregning</p> <p>Filkassen afregnes efter storage fordelt på hhv. 5 gb, 10gb, 25 gb, 50 gb 100 gb. Behov over 100 gb kan tildeles ved at kontakte Statens It. Nedgradering af tildelt storage sker ligeledes ved at kontakte Statens It.</p> <p>Anvendelsessupport afregnes som medgået tid. VIP-brugere får anvendelsessupport som en del af VIP-abonnementet.</p>

3.2.1.2 Tilkøb: Statens it-arbejdsplads

--	--

3.2.1.2 Tilkøb:– Klargøring af driftsinfrastruktur til telefoni

Kort beskrivelse	Klargøring af Kundens driftsinfrastruktur således at denne understøtter en telefoniløsning.
Hvad er omfattet?	<ul style="list-style-type: none">• Forundersøgelse af Kundens driftsinfrastruktur med henblik på at få kortlagt om Kundens driftsinfrastruktur understøtter anvendelse af telefoni.• Eventuel anskaffelse og opsætning af nødvendigt netværksudstyr, såfremt eksisterende udstyr ikke understøtter den ønskede telefoniløsning.• Konfiguration af infrastruktur (routing, sikkerhed), således at kommunikation til/fra telefoniløsningen tillades (både VoIP og data).• Installation af telefoni-klientprogrammel.• Sikring af QoS på LAN/WAN.• Ændrings- og releasehåndtering (change og release management).•
Servicens tilgængelighed	<ul style="list-style-type: none">• Tilgængeligheden af Kundens driftsinfrastruktur er garanteret 99 procent hele døgnet.• Implementering af ændringer sker i henhold til de med Kunden aftalte servicevinduer, og således at det påvirker Kundens forretning mindst muligt.
Forudsætninger og afgrænsninger	<ul style="list-style-type: none">• Kunden anskaffer selv telefoniudstyr og varetager håndteringen af dette.-
Afregning	<ul style="list-style-type: none">• Servicen afregnes efter medgået tid samt viderefakturering af de faktiske omkostninger til udstyr, licenser m.v..• Skal gennemføres som et kundeprojekt, jf. afsnit 3.1.2.

3.2.1.2 Tilkøb: Telefoni

Mobilkontrol (MDM)	<p>MDM (Mobile Device Management) er software til brug for at låse, kontrollere og kryptere mobile enheder. Formålet er at styrke sikkerheden på mobile enheder gennem f.eks. at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opsætte telefonen• Installere og fjerne apps• Slette telefonens indhold, hvis den bliver stjålet• Oprette en sikkerhedslås på enheden
---------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Kryptere telefonens indhold <p>Statens It tilbyder at indkøbe Telenors MDM-løsning på vegne af kunden, udrulle løsningen til de mobile arbejdsenheder og supportere enhederne. Statens It leverer således en ydelse til de kunder, der ikke selv ønsker at stå for administrationen, superbruger-know-how, software-opdateringer og kontakt til Telenors support.</p> <p>Servicen gælder ikke private telefoner (BYOD), da MDM-løsningen kræver en særlig godkendt slutbrugerpolitik, som ikke vurderes ønskværdig for private enheder på grund af de vidtgående muligheder for kontrol og adgang til enhederne.</p> <p>Afregnes kvartalvis pr. bruger pr. enhed. Support inden for normal arbejdstid afregnes efter medgået tid. Supportsager vedrørende Mobilkontrol, der håndteres udenfor Statens It's normale åbningstid 8-17, afregnes efter medgået tid til dobbelt timetakst.</p>
<p>Support til smartphone /tablet (ActiveSync)</p>	<p>Microsoft Exchange ActiveSync er en synkroniseringsprotokol, der giver mobile enheder adgang til e-mail, kalender, kontakter og opgaver fra Microsoft Exchange-server. Når slutbrugeren synkroniserer sin mobile enhed med sin Outlook-konto, er det ActiveSync-protokollen, som den mobile enhed kommunikerer med.</p> <p>Statens It tilbyder kunderne en service, der omfatter support og sletning af indholdet på mobile enheder (også kaldt "wipe"). Servicen omfatter både private og arbejdsindkøbte mobile enheder, der kan synkroniseres med ActiveSync. Servicen indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opsætning af mail- og kalendersynkronisering <i>inden for normal arbejdstid</i>. • Fejlretning ved mail- og kalendersynkroniseringsfejl <i>inden for normal arbejdstid</i>. • Hjælp til sletning af indholdet ("wipe") på en mobil enhed <i>hele døgnet</i>, således at der sikres beskyttelse af institutionens data. Statens It er ikke ansvarlig for evt. fejl opstået i forbindelse med wipe. <p>Hvis slutbrugeren har behov for hjælp til opsætning, fejlretning og "wipe", kontaktes Statens It's Servicedesk på telefon 72 31 00 01. Ved behov for sletning af indhold på enheden, skal slutbrugeren ved opkald til Statens It opgive navn, brugernavn, navn på enheden, der skal slettes samt hvilken institution brugeren er tilknyttet.</p> <p>Support og sletning af indhold på slutbrugerens smartphones/ tablets forudsætter, at slutbrugeren har underskrevet en erklæring, der forpligter slutbrugeren til at beskytte institutionens data ved bl.a. at få Statens It til at slette indholdet, hvis den pågældende tablet/smartphone forsvinder. Slutbrugeren forpligter sig ligeledes til ikke at tage backup af mail og kalender i iCloud/private cloud.</p> <p>Statens It supporterer de versioner af smartphones/ tablets, der fremgår af den til enhver tid gældende liste på Serviceportalen.</p> <p>Afregnes kvartalvis baseret på antal tilmeldte brugere i den enkelte institu-</p>

	<p>tion. Antallet af brugere, der tilmeldes ordningen, meldes ind i starten af året til Statens It, hvorefter institutionen afregnes herfor.</p> <p>Henvendelser der håndteres udenfor Statens It's normale åbningstid 8-17, afregnes efter medgået tid til dobbelt timetakst.</p>
Beskyttet mobilforbindelse (Access Point Name/APN)	<p>Med servicen Beskyttet mobilforbindelse bliver mobilens internetforbindelse routet direkte til Statens It's datacenter. Herved beskyttes mobilforbindelsen mod at uvedkommende får adgang til data, Desuden giver Beskyttet mobilforbindelse direkte adgang til dertil konfigurerede fagsystemer i Staten It's datacenter.</p> <p>Afregnes pr. bruger pr. år.</p>

3.2.2 Mobil it-arbejdsplads (MIA)

3.2.2 Mobil it-arbejdsplads (MIA)	
	<p>MIA er Statens It's implementering af de EMM-licenser som Moderniseringsstyrelsen har indkøbt til hele staten.</p> <p>Vinder af EMM-udbuddet (EMM: Enterprise Mobility Management) blev Citrix med produktet XenMobile</p> <p>XenMobile er en standardplatform til sikring af institutionens data på mobile enheder. Dette sker ved at oprette en 2048-bit krypteret 'beholder' til institutionens apps og data på brugerens mobile enhed. Brugeren vil dog blot se MIA-apps side om side med deres private apps på enheden, men data vil være adskilt i hukommelsen.</p> <p>For at få adgang til denne beholder og de funktioner den understøtter, skal brugeren tilmelde ('enrolle') den enkelte enhed. Tilmelding er beskyttet af 2-faktor validering via smskode.</p> <p>MIA understøttes på nyere mobile enheder (iOS 8.x eller nyere samt Android 5.x eller nyere. MIA understøtter ikke Windows Phone, da styresystemet ikke understøtter 2-faktor validering og derfor ikke vurderes sikkert nok) og derfor er det muligt for kunden at lade deres brugere arbejde fra deres private enheder, hvis de foretrækker en anden/nyere model end den kunden tilbyder. Sikkerheden bevares fordi kundens data ligger adskilt fra brugerens private data i beholder på enheden.</p> <p>MIA/XenMobile dækker som standard over:</p>

3.2.2 Mobil it-arbejdsplads (MIA)

MDM-funktion: alternativ til Mobil Kontrol fra Telenor (Mobil Kontrol udgår af statsaftalen pr. december 2016), hvor det er muligt for brugeren at slette indhold på den mobile enhed, skulle denne bortkomme. Til forskel fra 'rene' MDM-løsninger, kan MIA dog differentiere data og nøjes med at slette data fra beholderen.

Følgende syv standard-apps kommer med MIA:

- Worx Home (indeholder MDM og app store)
- WorxMail (Mail, kalender og kontaktpersoner)
- WorxWeb (beskyttet browser med rettigheder fra Statens It's data-center til f.eks. intranet, Serviceportal og lignende)
- QuickEdit (redigering af MS-dokumenter, regneark og præsentationer)
- WorxNotes (synkronisering af noter fra Exchange/Outlook)
- WorxTasks (synkronisering af opgaver fra Exchange/Outlook)
- ShareFile (adgang til fællesdrev og synkronisering af filer)
- Mulighed for institutionens egne apps i MIA's app store

Det er muligt for institutionen at 'pakke' deres egne apps ind til MIA. Statens It har oprettet en bestillingsformular samt en leverandørvejledning til dette. Denne findes via Serviceportalen. Det er også muligt at pege på apps i de normale app butikker, så disse automatisk installeres til alle medarbejdere hos institutionen.

Support:

Statens It tilbyder to typer supportydelser ved køb af MIA.

- 1) Onsite-support ved udrulning af MIA til hele institutionen (aftales i projektet).
- 2) Onsite-support ved tilmelding af nye brugere (efter at kundeprojektet til udrulning af MIA er afsluttet).

Onsite-hjælp til installation af MIA i forbindelse emd kundeprojektet (type 1) afregnes som en del af kundeprojektet.

Onsite-hjælp til installation af MIA til efterfølgende nye brugere bestilles via Serviceportalen.

Med MIA kan den enkelte bruger selv slette bortkomne mobile enheder døgnet rundt og sende smskoder til nye enheder via en selvhjælpsportal (dog kun gennem PROD-nettet eller VIA af sikkerhedsmæssige årsager) eller via Statens It's servicedesk. Sidstnævnte afregnes som medgået tid.

Statens It har vejledninger tilgængelige på vores Serviceportal: serviceportalen.statens-it.dk/MIA.

3.2.2 Mobil it-arbejdsplads (MIA)

Afregning	<p>Institutionen betaler for antallet af brugere af MIA pr. år (afregnes kvartalsvis). Tilmelding skal ske for alle institutionens brugere på en gang, da administrationsomkostninger derved holdes nede.</p> <p>Den enkelte bruger kan frit tilmelde det antal mobile enheder (smartphones eller tablets) som de har behov for.</p> <p>Bestillingen foregår via Serviceportalen eller via it-driftspartner.</p> <p>Pris Afregnes pr. bruger pr. år. Onsite-support afregnes pr. påbegyndt time.</p>
------------------	---

3.2.3 Statens it-arbejdsplads og driftsmodellerne

Service ”Statens it-arbejdsplads” er dækket af driftsmodel 1 - Applikationsservice. Driftsmodellen tilbyder således kunden udvikling, drift og vedligehold af en eller flere applikationer, med det fulde ansvar placeret hos Statens It.

3.3 Fagapplikationsdrift

3.3.1 Standardservice: fagapplikationsdrift

Kort beskrivelse	<p>Drift af fagapplikationer, herunder eventuelle udviklings-, test-, præproduktions-, uddannelses- og produktionsmiljøer samt middleware og databaser knyttet til disse. Fagapplikationsdriften sker i tæt sammenhæng til servicen driftsinfrastruktur, der vedrører driften af den infrastruktur (f.eks. servere, storage, operativsystem m.v.), hvorpå fagapplikationen er installeret og afvikles.</p> <p>Formålet med fagapplikationsdrift er, i samarbejde med Kunden, at sikre, at Kundens fagapplikationer i det daglige fungerer i henhold til de forretningsmæssige behov, herunder at problemstillinger, der er relateret til driften, håndteres proaktivt og forsvarligt, samt at Kundens ønsker til ændringer i fagapplikationen implementeres. Fagapplikationsdrift sker ligeledes i tæt samarbejde med Kundens eventuelle leverandører af fagapplikationsudvikling, -vedligeholdelse og -support. Den konkrete fordeling af ansvar varierer afhængigt af den valgte driftsmodel.</p> <p>Kunden er ansvarlig for at opdatere systeminformationer via den nye funktionalitet på Serviceportalen, jfr. bilag 3a. Adgang til funktionaliteten sker ved at henvende sig til den respektive it-driftspartner i Statens It.</p> <p>Statens It kan vælge at varetage fagapplikationsdrift internt eller at outsource den til en ekstern leverandør. Ved outsourcet fagapplikationsdrift varetager Statens It leverandørstyringen, herunder opfølgning på hændelser og fejl</p>
-------------------------	---

3.3.1 Standardservice: fagapplikationsdrift

	m.v.
--	------

3.3.1 Standardservice: fagapplikationsdrift

Hvad er omfattet?

- Etablering og opsætning af miljøer i forbindelse med nye fagapplikationer.
- Gennemførelse af driftsrelaterede test i forbindelse med idriftsættelse af nye fagapplikationer.
- Jobafvikling, jf. Kundens Driftsdokumentation.
- Disaster recovery, jf. Statens It's standard driftsplatform, bilag 11C.
- Restore af kundens fagsystem foretages kun efter særskilt aftale. Kunden er ansvarlig for, at systemet kan genskabes på baggrund af den backup der blev bestilt i forbindelse med etablering af systemet og som fremgår af driftsdokumentationen for systemet.
- Drift og vedligeholdelse af middleware og databaser, jf. Kundens driftsdokumentation. Prognoser for løbende dimensionering af driftsinfrastruktur samt konkrete anbefalinger i forbindelse hermed (capacity management).
- Sikring og kryptering af websteder (SSL certifikater).
- Sikring af identifikation og kommunikation mellem offentlige myndigheder/portaler (virksomhedscertifikater, Nem ID SSL).
- Ved outsourcet drift varetager Statens It leverandørstyring og kontraktforvaltning i relation til den eksterne driftsleverandør.
- Ved nyetablering eller genudbud af outsourcet drift afholdes miniudbud på Statens It's driftsrammeaftale.
- Hændelses- og fejlløsning sker i henhold til den valgte driftsmodel.
- Problemhåndtering (problem management).
- Ændringshåndtering (change management) og installation af releases, herunder kontakt til og koordinering med vedligeholdelses- og supportansvarlige samt Kunden (release management). Statens It vil således håndtere dialogen med eventuelle tredjepartsleverandører.
- Installation af klienter til relevante fagspecifikke applikationer (kundespecifik).
- Installation af kundespecifikke udvidelsesprogrammer (add-ins og plugins) i forhold til bl.a. fagapplikationer.
- Overvågning af centrale it-services og komponenter og iværksættelse af en passende reaktion baseret på de enkelte events. Centralt for overvågningen er overvågningssystemet, som opsamler de enkelte events og præsenterer dem for bemanningen i Driftscenteret i form af advarsler og for bemanningen i Driftscenteret i form af advarsler og alarmer. Overvågningen af diske og ping af servere. Teknisk overvågning på udvalgte komponenter i infrastrukturen (f.eks. storage, AD, databaser, fysiske servere, overvågning af temperaturer i datarum) samt overvågning af udbudte shared services (printservere, mailservere, filservere, Citrixservere og netværk).

3.3.1 Standardservice: fagapplikationsdrift

... fortsat fra forrige side

Fagsystemernes kritikalitet vurderes af kundernes systemejere ud fra følgende principper, og indrapporteres til kundens it-driftspartner i Statens It.

Kritikalitet A	Kritikalitet B	Kritikalitet C	Kritikalitet D
Korte systemafbrud (timer) vil medføre katastrofale følgevirkninger for forretningen som følge af væsentlige og uoprettelige svigt i målopfyldelse eller brud på love og aftaler.	Langvarige systemafbrud (dage) vil medføre alvorlige følgevirkninger for forretningen som følge af væsentlige og uoprettelige svigt i mål opnåelse eller brud på love og aftaler.	Systemafbrud vil medføre væsentlig ulempe, men ikke i væsentlig grad hindre målopfyldelse eller føre til brud på love eller aftaler.	Systemafbrud medfører mindre ulemper og begrænsede tab eller omkostninger.

Servicens tilgængelighed

- Hændelses- og fejlhåndtering foregår som udgangspunkt inden for normal arbejdstid, medmindre der er truffet aftale om andet for specifikke fagapplikationer. Løsning af kritiske og major incidents foregår uden unødigt ophold uanset tidspunkt på dagen.
- Implementering af ændringer sker i henhold til de med Kunden aftalte servicevinduer, og således at det påvirker Kundens forretning mindst muligt. Større ændringer vil typisk planlægges til at foregå uden for normal arbejdstid.

Forudsætninger og afgrænsninger

- Kunden leverer Driftsdokumentation og øvrig relevant dokumentation i henhold til Statens It's standarder. Driftsdokumentation anvendes af Statens It som grundlag for at varetage driftsopgaven. Manglende Driftsdokumentation kan medføre, at Statens It ikke kan garantere overholdelse af SLA, da stabil drift ikke kan garanteres uden dokumentation. Såfremt det er tilfældet, vil Statens It orientere kunden herom.
- Statens It skal godkende driftsprøver forud for endelig idriftsættelse.
- Fagapplikationer driftes i et produktionsmiljø. I tillæg til produktionsmiljøet anbefaler Statens It, at der også etableres et testmiljø, hvor ændringer m.v. kan testes, inden de sættes i drift, jf. bilag 11 Statens It's standard driftsplatform. Endvidere etableres der som standard et præproduktionsmiljø, så Statens It kan afprøve installationspakker leveret af udvikler. For eksisterende fagapplikationer vil antallet af miljøer, der etableres, herunder om der etableres et testmiljø, afhænge af Kundens risikoanalyse i forhold til den aktuelle fagapplikation. Fravalg af test- og præproduktionsmiljø er på kundens egen risiko.
- Som udgangspunkt vil det kun være Statens It, der har adgang til at opdatere produktionsmiljøet og eventuelle præproduktionsmiljøer. Hvis kunden ønsker delt ansvar, kan Statens It tilbyde dette, når der etableres test-, præprod.- og produktionsmiljø. Hvis der er delt driftsansvar på produktionsmiljøet, vil Statens It vurdere om der kan tilbydes SLA på løsningen.
- Kunden forestår planlægning og koordinering af applikationsrettelser m.v. og udarbejder fornøden dokumentation, mens Statens It er ansvarlig for

3.3.1 Standardservice: fagapplikationsdrift

	<p>installation af releases (release management).</p> <ul style="list-style-type: none">• Kunden er ansvarlig for funktionelle test af alle ændringer. For så vidt angår outsourcet drift, kan der undtagelsesvis aftales applikations- og leverandørspecifikke arbejdsgange vedrørende håndtering af incidents, changes m.v.• Statens It foretager udelukkende backup med henblik på disaster recovery, jfr. Bilag 11, underbilag c. Kunden er ansvarlig for at afklare behov for backup på fagsystemer, der etableres hos Statens It.• Miniudbud af outsourcet drift på driftsrammeaftalen varetages af Statens It i et samarbejde med systemejer (Kunden). Statens It forestår den juridiske del af miniudbudsforløbet. Statens It varetager tillige projektledelsen af det samlede miniudbudsforløb, herunder projektledelsen af de efterfølgende transitionsforløb. Kunden bidrager med viden, projektresourcer og styregruppedeltagelse bl.a. med henblik på at sikre, at kravspecifikation og servicemål m.v. modsvarer systemejerens ønsker. Kunden faktureres for Statens It's timeforbrug til miniudbudsforløb og til den efterfølgende transition efter medgået tid. Yderligere faktureres kunden for eventuelle ekstraordinære udgifter til outsourcing-leverandørerne (afgivende og/eller modtagende leverandør) – f.eks. udgifter til tilvejebringelse af manglende systemdokumentation.
Afregning	<ul style="list-style-type: none">• Omkostninger til fagapplikationsspecifikke licenser m.v. afregnes efter de direkte omkostninger hertil.• Fagapplikationer driftet i model 1a afregnes efter underliggende antal servere til drift af applikationen.• Fagapplikationer driftet i model 2a afregnes efter antal databaseservere.• Service requests afregnes efter medgået tid.• Incidents afregnes efter medgået tid (driftsmodel 1a og 2a) hvis fejlen er forårsaget af Kunden eller Kundens leverandør.

3.3.2 Tilkøb: fagapplikationsdrift

Brugeradministration	<p>Oprettelse, vedligeholdelse og nedlæggelse af egne brugere i forhold til fagapplikationer, hvis brugeradministrationen ikke omfattes af brugerrettighedsstyringen på Statens It's brugerrettighedssystem.</p> <p>Afregnes efter medgået tid.</p>
Forretningsprocesovervågning	<p>Denne tilkøbsydelse ligger ud over basisovervågning og tilkøbsydelsen udvidet komponentovervågning, der er beskrevet nedenfor.</p> <p>Applikationsniveau (hele applikationen)</p> <ul style="list-style-type: none">• Opsætning og vedligehold af elektronisk overvågning på fagapplikati-

3.3.2 Tilkøb: fagapplikationsdrift

	<p>onsspecifikke elementer (syntetiske transaktioner/scripts).</p> <ul style="list-style-type: none">• Overvågning af tilgængelighed og performance (svartider) for de aftalte forretningstransaktioner samt aktioner ved alarmer.• Mulighed for alarmnotifikation på sms eller email.• Kunden modtager rapportering for den valgte overvågning på det specifikke fagsystem på månedsbasis sammen med Statens It's Månedlig Servicerapport. <p>Det aftales konkret med Kunden hvilke transaktioner, der overvåges samt hvad tærskelværdierne for alarmer skal være.</p> <p>Afregnes som kundeprojekt efter medgået tid og medgåede omkostninger i forhold til udvikling og opsætning samt opsætning af rapport. Ændringer af målinger og opsætning af rapport viderefaktureres efter faktiske omkostninger. Drift, vedligehold, rapportering samt omkostninger til licenser afregnes med en fast pris pr. målepunkt. Tilkøbet aftales med den respektive it-driftspartner i Statens It.</p>
Udvidet komponentovervågning	<p>Denne tilkøbsydelse ligger ud over basisovervågning, der er beskrevet under servicen servere. Tilgængelighedsovervågning på komponentniveau (dele af infrastrukturen under fagsystemet), f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none">• Applikations specifikke it-services• Ekstra url'er• Specifikke serverkomponenter <p>Trendmåling på komponentniveau:</p> <ul style="list-style-type: none">• CPU/RAM (kun rapportering) <p>Det aftales konkret med Kunden, hvordan opsætning skal være i den konkrete bestilling.</p> <p>Afregnes som kundeprojekt efter medgået tid og medgåede omkostninger i forhold til udvikling og opsætning samt ændringer af målinger og opsætning af rapport.</p> <p>Drift, vedligehold, rapportering samt omkostninger til licenser afregnes med en fast pris pr. målepunkt.</p> <p>Tilkøbet aftales med den respektive it-driftspartner i Statens It.</p>
Systemrettet vagtordning	<p>Driftsvagt som håndterer hændelses- og fejlløsning uden for normal arbejdstid (jf. bilag 1 defineret som hverdage til kl. 22:00 lørdage samt søndage og alle helligdage i tidsrummet 08:00-22:00.) Dog er der lukket følgende helligdage: 1. juledag, 2. juledag og nytårsdag. Hændelses- og fejlløsning gælder for incidents med klassifikationen kritisk eller høj.</p> <p>Kan kun tilkøbes for konkrete navngivne fagapplikationer, jf. systemlisten. Forudsætningen for at tilkøbe systemrettet vagtordning er, at kunden har leveret den fornødne dokumentation (Driftsdokumentation) For mail-/kalender, fil- og printservere samt Statens It's brugerrettighedssystem, se Standard-service afsnit 2.2..</p> <p>Afregnes efter medgået tid. Dette tidsforbrug afregnes til dobbelt timetakst</p>

3.3.2 Tilkøb: fagapplikationsdrift	
	(minimum to timer).
Døgnbemandet hændelses- og fejlløsning (24/7)	<p>Driftsvagt som håndterer hændelses- og fejlløsning døgnet rundt (24/7). Hændelses- og fejlløsning gælder for incidents med klassifikationen kritisk (1) eller høj (2).</p> <p>Kan kun tilkøbes for konkrete navngivne fagapplikationer, jf. systemlisten og såfremt kunden har leveret den fornødne dokumentation (Driftsdokumentation).</p> <p>Afregning aftales i hvert enkelt tilfælde med Kunden afhængigt af de konkrete behov og Statens It's faktiske omkostninger til at levere ydelsen.</p>
F2 cloud løsning	<p>Adgang til standardiseret F2 på et fælles drifts- og testmiljø. Adgang til miljøet kræver, at Kunden har indkøbt F2 licenser hos leverandøren.</p> <p>Afregnes pr. bruger pr. år. Storage afregnes separat.</p>
Public 360 cloud løsning	<p>Adgang til standardiseret Public 360 på et fælles drifts- og testmiljø. Adgang til miljøet kræver, at Kunden har indkøbt Public 360 licenser hos leverandøren.</p> <p>Afregnes pr. bruger pr. år. Storage afregnes separat.</p>
mTime	<p>Adgang til standardiseret mTime på et fælles driftsmiljø. Adgang kræver, at Kunden har indkøbt mTime licenser hos leverandøren.</p> <p>Afregnes pr. bruger pr. år.</p>
SSL fornyelse og administration	<p>På Kundens bestilling varetager Statens It fornyelse af SSL certifikater og indgår i en dialog med Kunden om administration af SSL.</p> <p>Afregnes pr. unit til certifikater og medgået tid administration. Et stjernecertifikat kan bestå af flere units.</p>
Databehandleraftale	<p>Statens It kan på kundens initiativ udarbejde databehandleraftale på systemer indeholdende personhenførbare data for at opfylde lovkravene til datasikkerhed (Persondataloven og Sikkerhedsbekendtgørelsen). Databehandleraftaler skal udformes på eksisterende systemer og nye systemer.</p> <p>Afregnes efter medgået tid til udarbejdelse af databehandleraftale.</p>
Driftsdokumentation (ændringer i applikationer)	<p>I forbindelse med ændringer i applikationer, der påvirker driftsdokumentationen, skal driftsdokumentationen opdateres.</p> <p>Afregnes efter medgået tid.</p>
Opbevaring af kildekode	<p>Statens It kan opbevare kildekoden på kundens systemer. Kunden har ansvaret for at overlevere kildekoden til Statens It, der opbevarer koden på arkivet SIT-DOK (Statens It Dokumentationsarkiv). Overleveringsmetode aftales ved bestilling på Serviceportalen. Overlevering eller rekvirering af kildekoden skal ske gennem Serviceportalen.</p> <p>Afregnes efter medgået tid pr. system til at aftale overleveringsmetode,</p>

3.3.2 Tilkøb: fagapplikationsdrift

	overlevering og arkivering.
Licensiering af virtuelle SQL-servere	Statens It driver et SQL-cluster, hvor virtuelle SQL-servere deler underliggende hardware. Denne underliggende hardware er licenseret af Statens It. Kunderne kan leje sig ind i SQL-Cluster mod betaling af en kvartalsvis leje. Afregnes efter forbrug af RAM og vCPU.

3.3.1 Fagapplikationsdrift i forhold til driftsmodellerne

Servicen ”Fagapplikationsdrift” dækker over flere driftsmodeller, da fagapplikationsdrift som beskrevet ovenfor dækker over både applikationslaget og middlewarelaget:

- Driftsmodel 1 – Applikationsservice
- Driftsmodel 1A – Applikationsdrift
- Driftsmodel 2 – Platformservice
- Driftsmodel 2A – Platformdrift

De listede driftsmodeller beskæftiger sig med applikationslaget (driftsmodel 1 og 1A) og med middlewarelaget (driftsmodel 2 og 2A). Samtidig tilbyder disse driftsmodeller henholdsvis en service-model, hvor det fulde ansvar for udvikling, drift og vedligehold er placeret hos Statens It (driftsmodel 1 og 2), og en driftsmodel, hvor Statens It er ansvarlig for drift og vedligehold, mens kunden selv er ansvarlig for udviklingen (driftsmodel 1A og 2A).

Kunden kan således med fagapplikationsdrift vælge i hvor en høj grad, Kunden selv ønsker at være ansvarlig for udvikling og vedligehold af sine applikationer og middleware.

3.4 Driftsinfrastruktur

3.4.1 Standardservice: driftsinfrastruktur

3.4.1 Standardservice: driftsinfrastruktur	
Kort beskrivelse	<p>Adgang til infrastrukturmiljøer hvorfra fagapplikationer og relateret programmel kan afvikles. Driftsinfrastrukturen omfatter adgang til servere, inkl. operativsystem, storage, system og backupklienter.</p> <p>Statens It kan enten vælge at varetage driften internt eller at outsource den til en ekstern leverandør. Ved outsourcet drift varetager Statens It leverandørstyringen, herunder opfølgning på hændelser og fejl m.v.</p>
Hvad er omfattet?	<ul style="list-style-type: none"> • Adgang til en Windows- eller Linuxserverinstans. • Opbevaring af data (storage). Proaktiv overvågning og alarmering. Kunden kan vælge mellem forskellige typer storage: Tier 1 Meget hurtig storage: Flash storage med lav latency (ventetid på disken) og høj performance. Anvendes til applikationer der skal yde ud over det sædvanlige. Tier 2 Hurtig storage: Traditionel San System med meget hurtig ydelse. San med meget hurtige diske. Anvendes til traditionelle applikationer. Tier 2 storage leveres som NAS, dvs. uden tilhørende filserver, når anvendelsesområdet alene er begrænset tilgang til mindre flade filer (primært Officefiler). NAS anvendes typisk til personligt drev og fælles drev. Tier 3 Langsom storage: SAN med lav performance og høj latency (ventetid på disk). Anvendes til applikationer eller data der ikke anvendes særligt ofte. <p>Statens It's anbefaling er, at alle kunder starter på Tier 2 og efterfølgende flyttes til hurtigere eller langsommere Tiers om nødvendigt, i samråd med Statens It.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antivirus på servere og operativsystem. Herunder løbende scanning for virus og øvrige sikkerhedstrusler. • Løbende patchning af operativsystem, sikkerhedssystem m.v. i forbindelse med servicepakker og øvrige anbefalede opdateringer. • Logning og overvågning af adgange. • Afvikling på sikre datacenterfaciliteter, jf. de til enhver tid gældende standarder for staten. • Etablering af backupklient, herunder løbende overvågning af, om backup gennemføres som planlagt, jf. Statens It's standard driftsplatform, bilag 11. • Konfigurationsstyring i forhold til servere, herunder operativsystem, storage og middleware. • Løbende proaktiv kapacitetsstyring og overvågning, herunder f.eks. i forhold til belastning af servere og databasekapacitet. Ved et identificeret behov for kapacitetsudvidelser vil Statens It advisere Kunden. • Hændelses-/fejlhåndtering (incident management), eventuelt på Kundens lokation, hvis dette kræves for at løse hændelsen eller fejlen, og hvis denne vedrører Statens It's udstyr. • Problemhåndtering (problem management). • Ændrings- og releasehåndtering (change og release management).
Servicens tilgængelig-	<ul style="list-style-type: none"> • Tilgængeligheden af driftsinfrastruktur (server og storage) og netværk er

3.4.1 Standardservice: driftsinfrastruktur	
hed	<p>garanteret 99 procent hele døgnet. Tilgængeligheden rapporteres pr. fagapplikation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hændelses- og fejlhåndtering foregår som udgangspunkt inden for normal arbejdstid, medmindre der er truffet aftale om andet for specifikke fagapplikationer. Løsning af kritiske og major incidents foregår uden unødigt ophold uanset tidspunkt på dagen. • Implementering af ændringer sker i henhold til de med Kunden aftalte servicevinduer, og således at det påvirker Kundens forretning mindst muligt.
Forudsætninger og afgrænsninger	<ul style="list-style-type: none"> • Statens It leverer beskrivelser af driftsarkitekturen, herunder standarder, sikkerhed m.v., til brug for Kundens udarbejdelse af driftshåndbøger og til brug i forbindelse med anskaffelser af nye fagapplikationer (f.eks. formulering af ikke-funktionelle krav i en kravspecifikation) jf. Statens It's standard driftsplatform, bilag 11. • Kunden fastsætter kapacitetskrav til driftsinfrastrukturen, jf. bilag 8 (Kundens forventede servicetræk og betaling for året), i henhold til Statens It's standarder. Statens It yder rådgivning i forbindelse med kapacitetsfastlæggelse. • Kunden skal varsle kendte ændringer i brugsmønstre, således at Statens It kan foreslå korrektioner i kapaciteten med henblik på at bevare et effektivt driftsmiljø. • Bestilling af serverinstans på virtuel server eller bestilling af dedikeret fysisk server skal ske efter nærmere aftale.
Afregning	<ul style="list-style-type: none"> • Fast kvartalsvis pris pr. serverinstans inkl. standardbestykning på 1 CPU og 4 GB RAM. Ekstra CPU og ekstra RAM kan tilkøbes til samme pris pr. CPU og RAM for virtuelle servere. For fysiske servere afregnes ekstra CPU og RAM efter faktiske omkostninger. • Fast kvartalsvis pris pr. allokeret GB storage. Storage prisdifferentieres alt efter tiers (hastighed). • Fast kvartalsvis pris pr. allokeret GB storage på valgte servere. Backup afregnes på serverniveau og prisdifferentieres alt efter backuptype (disk eller tape). • Efter overgang til Statens it-arbejdsplads afregnes Exchange-, fil-, print-, Active Directory og Citrix- som en del af Statens it-arbejdsplads. Der skal afregnes særskilt for storage af de ovennævnte arbejdsplads komponenter/servere.

3.4.1 Specifikation: driftsinfrastruktur	
Serverinstans	<ul style="list-style-type: none"> • Som udgangspunkt en virtuel server installeret på en blade- eller rackserver, jf. Statens Indkøbs sortiment.

	<ul style="list-style-type: none"> • Der anvendes CPU med 2,2 GHz processorer, og en virtuel server tildeles som standard 1 CPU. Ved særlige behov kan mere end en CPU tilkøbes. • Servere oprettes som standard med 4 GB RAM. Dette kan udvides og tilkøbes efter behov. • Det er kundens ansvar at levere de nødvendige informationer og specifikationer, således at en server kan oprettes eller nedlægges.
Storage	<ul style="list-style-type: none"> • Storage medie afhænger af de forretningsmæssige behov. Storage mediet kan være af typen SAN eller NAS og vælges fra det til enhver tid gældende sortiment fra Statens Indkøb. Statens It orienterer for så vidt muligt Kunden om forestående udvidelser, når kapaciteten har nået 90 %.
Backup	<ul style="list-style-type: none"> • Kopiering af data fra en server til et backupsted med henblik på senere at kunne genskabe data.

3.4.2 Tilkøb: driftsinfrastruktur

Dedikeret server (fysisk)	<p>Levering af en dedikeret fysisk server. Serveren vælges fra Statens Indkøbs til enhver tid gældende sortiment.</p> <p>Det er kundens ansvar at levere de nødvendige informationer og specifikationer, således at en server kan oprettes eller nedlægges.</p> <p>Afregnes på baggrund af faktiske omkostninger til at levere ydelsen – aftales ad hoc.</p>
Forhøjet tilgængelighed	<p>Redundant set up på en fagapplikation, såfremt fagapplikationen understøtter redundans.</p> <p>Forhøjet tilgængelighed skal altid gennemføres som et kundeprojekt.</p> <p>Afregning: Etablering afregnes som kundeprojekt og faktiske omkostninger til at etablere ydelsen. Opgaver forbundet med drift afregnes som medgået tid.</p> <p>Bestilling af redundant datalinie (MPLS) på deres lokationer (dog fra samme leverandør i jfr. FM-aftalen)</p> <p>Afregning: Etablering afregnes som kundeprojekt og faktiske omkostninger til at levere ydelsen jfr. FM-aftalens vilkår til bestilling og installation og herefter for datalinien.</p>
F5 Load Balancer	<p>Servicen F5 Load Balancer regulerer trafikken på serverne ved at distribuere trafikken på tværs af flere servere. Formålet er at sikre optimalt ressourceforbrug, datagennemløb samt at minimere svartider og overbelastning af serverne.</p> <p>Servicen fungerer som brohoved mellem slutbrugeren og applikationens front end servere og kan skaleres til det ønskede behov.</p> <p>F5 load balancer tilbyder udover load balancing følgende funktioner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web caching af http og https trafik (statiske sider).

3.4.2 Tilkøb: driftsinfrastruktur	
	<ul style="list-style-type: none"> • SSL-off loading; Secure socket layer certifikater installeres direkte på F5 load balancer og skal herefter kun vedligeholdes ét sted. <p>Denne standardservice skal benyttes hvis man ønsker load balancing på systemer, der driftes af Statens It.</p> <p>AfregningEtablering afregnes (afhængigt af systemets størrelse og graden af dokumentation på det pågældende system) som kundeprojekt og medgået tid til at etablere servicen.</p> <p>Efter etablering faktureres kunden separat for SSL – off loading, hvis denne funktionalitet er valgt og separat for load balancer, redundans/cluster og web cache.</p> <p>Der findes forskellige SSL-certifikater: Standard SSL Extended SSL – omfattende valideringsgrundlag Wildcard SSL – dækker også subnavne af domænenavnet</p>
Manuel Patchning	<p>Kunden kan tilkøbe manuel patchning (sikkerhedsopdatering) af databaser, software og middleware på servere, hvis det vurderes at automatisk patchning kan forårsage utilsigtede konsekvenser for kundernes fagapplikationer. (Sikkerhedsopdatering af styresystem foretages automatisk i det servicevindue, der aftales for hver enkel server)</p> <p>Afregnes efter medgået tid til dobbelt timetakst, da udførelse af bestilling sker uden for almindelig arbejdstid, med mindre kunden ønsker opgaven udført inden for normal arbejdstid. Hvis der er behov for at købe eksterne ressourcer til gennemførelse af opgaven, videresendes faktura til kunden.</p> <p>Tilkøbet sker gennem henvendelse til kundens respektive it-driftspartner.</p>
Øvrige tilkøb	<p>Levering af andre operativsystemer end standardoperativsystemerne (jf. specifikationen ovenfor), CPU og RAM.</p> <p>Afregnes på baggrund af faktiske omkostninger til at levere ydelsen – aftales ad hoc.</p>

3.4.3 Beskrivelse: netværk	
Kort beskrivelse	<p>Adgang til netværksforbindelser der omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forbindelser mellem lokationer (WAN/MPLS). • Forbindelser på lokationer (LAN og W-LAN). • Forbindelser til eksterne systemleverandører.
Hvad er omfattet?	<ul style="list-style-type: none"> • Adgang til og drift af lokalnetværk (LAN og W-LAN), herunder levering, drift og vedligehold af krydsfelt, switches og access points. • Lifetime management på eksisterende switches og access points. • Patchning af krydsfelter, inkl. tilhørende patchkabler. • Overvågning af netværkets tilgængelighed og performance ved konkrete

3.4.3 Beskrivelse: netværk	
	<p>sager om bestillinger eller fejl.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konfigurationsstyring på netværksenheder. • Hændelses-/fejlhåndtering (incident management). • Problemhåndtering (problem management), evt. på Kundens lokation, hvis dette kræves for at løse hændelsen eller fejlen, og hvis denne vedrører Statens It's udstyr. • Ændrings- og releasehåndtering (change og release management). • Konfiguration og Patch Management af software i netværksudstyr. • Asset Management på fysiske netværksenheder og dokumentation på netværksinstallationer. • Capacity Management af netværket.
Servicens tilgængelighed	<ul style="list-style-type: none"> • Tilgængeligheden af driftsinfrastruktur (server og storage) og netværk er garanteret 99 procent hele døgnet. Tilgængeligheden rapporteres hhv. pr. fagapplikation og shared services • Hændelses- og fejlhåndtering foregår som udgangspunkt inden for normal arbejdstid, medmindre der er truffet aftale om andet. Løsning af kritiske og major incidents foregår uden unødigt ophold uanset tidspunkt på dagen. • Implementering af ændringer sker i henhold til de med Kunden aftalte servicevinduer, og således at det påvirker Kundens forretning mindst muligt.
Forudsætninger og afgrænsninger	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden er ansvarlig for at etablere krydsfelter og underkrydsfelter med tilhørende strøm og evt. køling af krydsfelter, der efterlever kravene i Statens It's specifikationer. Al el-arbejde skal udføres af autoriseret elektriker. • Kunden er ansvarlig for kabling i væggen, der afsluttes i stik til de enkelte enheder (netværksprinter, kontorarbejdsplads, access point m.v.) jf. Statens It's specifikationer (mindst kategori 5e). Herunder kabling i bygning. • Kunden er ansvarlig for krydsfeltskabe, el-arbejde (kabeltræk, vægpanel, strømforsyning, AP og evt. køling af krydsfelter). • UPS (nødstrømsforsyning) på krydsfelter og netværk på kundens adresse er kundens ansvar. • Hvis kunden ikke ønsker at overgå til den af Statens Indkøbs udpegede netværksudbyder, viderefakturerer Statens It i 2014 de faktiske omkostninger til kunden. • Enheder ikke ejet af Statens It (privatejede eller ejet af kunden selv), herunder bærbare pc-ere, tablets og smartphones må ikke tilsluttes SIT-PROD (netværkstik i væggen).
Afregning	<p>Netværk afregnes ved viderefakturering af de faktiske omkostninger til datalinjer, herunder udvidelse af krydsfelt, switches og access points samt med en fast årlig pris pr. bruger (gælder alle brugertyper).</p>

3.4.3 Specifikation: netværk	
Netværk	<p>Netværksservicen standard omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drift, vedligehold, konfiguration og monitorering af netværkskomponenter i Statens It's netværk • LAN/WAN kapaciteten aftales med Kunden baseret på Kundens forretningsmæssige behov. • Adgang til kablet Statens It's produktionsnetværk gennem decentrale acces og core switches, samt datacenters netværksinfrastruktur. • Tildeling af Lokal ip-adresse til Statens It's godkendte enheder, adgang til dns (domain name systems) herunder logning af datatrafik.
Eksterne datalinjer	Eksterne datalinjer (f.eks. MPLS) viderefaktureres til kunden i henhold til den gældende pris.

3.4.3 Tilkøb: netværk	
Trådløst netværk	<p>Anskaffelse, koordinering og opsætning af trådløst netværk (WIFI) skal bestilles som et projekt via Serviceportalen. Den fysiske opsætning af access points, herunder tilhørende elektrikerarbejder, påhviler Kunden, der har ansvaret for kabling og strøm til access points.</p> <p>Trådløst netværk omfatter en eller flere af følgende net:</p> <p><u>SIT-PROD</u> Dette sikre trådløse netværk anvendes på SIA PC'en eksklusivt og giver netværksmæssigt adgang til internettet samt kundespecifik adgang til interne ressourcer, altså gives de samme adgange som hvis SIA PC'en tilsluttes et stik i væggen.</p> <p><u>SIT-BYOD</u> Dette sikre trådløse netværk stilles til rådighed til enheder, som ikke er udleveret af Statens It. Eksempelvis brugernes egne enheder. Der anvendes brugernavn/adgangskode til autentificering og opkobling er begrænset af brugerkonti knyttet til den givne bruger. Dvs. at adgangen kan afbrydes såfremt brugernavn/adgangskode på enheden ikke er i overensstemmelse med AD brugerkontoen (dette kan ske ifm. skift af adgangskode) eller at brugerkontoen er låst/deaktiveret. Netværksmæssigt er der begrænset adgang til internettet og ingen adgang til interne ressourcer.</p> <p><u>SIT-GUEST</u> Dette sikre trådløse netværk stilles til rådighed til brugere, som midlertidigt oprettes af allerede eksisterende brugere hos en kunde i Statens It's kundeportefølje. Der er tale om en tidsbegrænset adgang på maksimalt 24 timer, hvor der anvendes brugernavn/adgangskode til autentificering. Netværksmæssigt er der begrænset adgang til internettet og ingen adgang til interne</p>

	<p>ressourcer.</p> <p>SIT-DEVICES Dette sikre trådløse netværk stilles til rådighed til enheder, som enten ikke håndteres af en bruger eller hvor brugere af enheden er anonyme. Eksempelvis infoskærme/-standere og mødeskærme. Enheder autentificeres ved brug af et unikt nummer på enheden samt en sikkerhedsmøgle udleveret af Statens It. Netværksmæssigt er der begrænset adgang til internettet. Der kan i særlige tilfælde aftales adgang til begrænsede interne ressourcer.</p> <p>SIT-WWW (Hotspot løsning med mulighed for kundespecifikt navn) Dette usikre trådløse netværk stilles til rådighed for kundens kunder/gæster, eksempelvis borgere, turister og lignende. Brugen af netværket er på eget ansvar og ved tilslutning vil brugere skulle acceptere politikken for anvendelsen.</p> <p>Afregnes efter fast pris pr. access point licens pr. år (controller). Herudover afregnes omkostninger til anskaffelsen efter projektets direkte omkostninger.</p> <p>Dertil kommer opsætning og vedligehold, som afregnes efter medgået tid, samt eventuelle udgifter til anskaffelse af switch.</p> <p>Skal gennemføres som et kundeprojekt, jf. afsnit 3.1.2.</p>
<p>Servicenet (kablet gæstenet)</p>	<p>Servicen gør det muligt at tilgå internettet uden om kundens produktionsnetværk via dedikerede netværksstik. Det kan dække behovet for internetadgang til gæster hos kunderne, infostandere, dankortterminaler, mv.</p> <p>Afregnes efter medgået tid forbrugt på etablering af Servicenet. Skal gennemføres som et kundeprojekt.</p> <p>Etablering af Servicenet dækker ikke over lokalnetkapacitet, som kan bestilles separat. Se tilkøbet Udvidet kapacitet til ikke-standard lokalnetværk, afsnit 3.5.2.</p>
<p>Trådløst gæstenet (uden brugeridentifikation)</p>	<p>SIT-WWW (Hotspot løsning med mulighed for kundespecifikt navn). Servicen er en offentlig adgang, der gør det muligt for gæster hos kunderne at tilgå internettet (http og https og ikke andre services) via trådløst netværk. Med gæster menes borgere, turister, foredragsholdere o.lign., der har brug for adgang til internettet, mens de opholder sig på, f.eks. museer, offentlige læsestuer og andre former for borgerservice.</p> <p>Det er en forudsætning, at access points er bestilt hos og opsat af Statens It. Servicen er en almindelig internetadgang, som ikke giver adgang til kundens produktionsnetværk.</p> <p>Afregnes som medgået tid til at etablere Trådløst gæstenet. Skal gennemføres som et kundeprojekt.</p> <p>Kunder, der ikke har trådløst netværk opsat af Statens It, skal bestille opsætning af trådløst netværk (se servicekataloget afsnit 3.5.2).</p>
<p>Udvidet kapacitet til ikke-standard lokalnetværk</p>	<p>Til terminaler, vagtsystemer, dedikeret internet og andre særlige forhold.</p> <p>Afregnes på baggrund af Statens It's faktiske omkostninger samt medgået</p>

	tid til at levere ydelsen.
Forhøjet tilgængelighed	<p>Levering af netværk med en tilgængelighed, der ligger ud over tilgængeligheden på standardnetværksservicen.</p> <p>Ved forhøjet tilgængelighed forstås redundant netværksopsætning.</p> <p>Ud over redundans kan dette også omfatte tilkaldetid/responstid hurtigere end f.eks. normal 4 timer/normal arbejdstid inklusiv evt. ekstern leverandør.</p> <p>Afregning på baggrund af Statens It's faktiske omkostninger samt medgået tid til at levere ydelsen. Etableringen afregnes som kundeprojekt.</p>

3.4.4 Sikkerhed

Sikkerhedsydelse	<p>Forbindelser til internettet. Etablering af adgang til og drift af sikker opkobling til internet og kundernes eksterne systemleverandører og brugertrafik. Sikring af trafik gennem etablering af internet firewalls og VPN firewalls, og blokering af uønsket trafik gennem scanning (Intrusion Protection System). IPS undersøger al trafik fra kundernes netværk og trafik til og fra internettet. Overvågning og håndtering af anomaliteter. Antispamløsning til sikring af ind- og udgående mail. Sikkerhed og firewall, der sikrer, at alene godkendte enheder kan få adgang til netværket. Intrusion detection systems (IDS), der løbende monitorerer netværket med henblik på at identificere forsøg på uautoriseret adgang og anden aktivitet.</p> <p>Logning og overvågning af sikkerhed, herunder løbende logning af sikkerhedshændelser.</p> <p>Sikker fjernadgang (pt. SMSpasscode).</p> <p>Beskyttet webmail med mobil token, hvor der sendes en smskode til brugers arbejdsmobil, når der logges på webmailen. Løsningen sikrer, at det er den rette person, der logger på webmail (Outlook Web App). Beskyttet webmail med mobil token kan bestilles ved at oprette en sag på Serviceportalen.</p> <p>Tilsyn, sikkerhedsrevision og attestering. Statens It får årligt foretaget revision og tilsyn af it-sikkerheden.</p> <p>Sikkerhed afregnes som en fast årlig pris efter antal brugere, herunder konsulenter og serverinstanser.</p>
-------------------------	---

3.4.5 Tilkøb: Sikkerhedsydelse tilkøb

USB Token	<p>Til brugere der ikke kan modtage sms med passcode, kan Kunden anskaffe USB token til brug for at logge på VIA.</p> <p>Afregnes som fast pris pr. fysisk token.</p>
------------------	--

Sikker mail	<p>Bestilling, drift og vedligehold af virksomhedscertifikater til sikker mail:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udstedelse og fornyelse af virksomhedscertifikater til brug for sikker mail. • Vedligeholdelse og drift af interne servere til håndtering af sikker mail. • Koordinering af ændringer og fejlsøgning i forhold til ekstern driftsleverandør. • Support af sikker mail generelt. <p>Afregnes efter faktiske omkostninger til serverinstans (via servicen 3.4.1 serverinstans) og medgået tid.</p> <p>Udgifter til Nets, eksterne driftsleverandører og software viderefaktureres til kunden.</p>
--------------------	---

3.4.1 Driftsinfrastruktur i forhold til driftsmodellerne

Servicen ”Driftsinfrastruktur” svarer umiddelbart til de to driftsmodeller, der hedder infrastruktur-service og infrastrukturdrift – henholdsvis driftsmodel 3 og 4. Komponenterne Netværk og Fysisk lokation kan ikke vælges.

Driftsmodel 3 tilbyder således Kunden drift og vedligehold af infrastrukturplatformen inklusiv operativsystem, med ansvaret drift og vedligehold af middleware og applikationer for middleware og applikationer placeret hos Kunden, mens ansvaret for operativsystem og hardware er placeret hos Statens It. For driftsmodel 4 er Kunden ansvarlig for hele den softwaremæssige platform, og sørger således selv for operativsystem, mens Statens It er ansvarlig for den rå hardwareplatform.

I de tilfælde hvor Kundens tredjeparts leverandør er ansvarlig for drift af hardwareplatformen, kan driftsmodel 5 desuden tilbydes. Her går Statens It ind over overtager styringen af kontrakten med tredjepartsleverandøren på vegne af Kunden.

Servicen ”Netværk” er dækket af de to driftsmodeller, der hedder infrastruktur-service og infrastrukturdrift – henholdsvis driftsmodel 3 og 4.

Driftsmodel 3 tilbyder således Kunden drift og vedligehold af infrastrukturplatformen inklusiv operativsystem, med ansvaret for drift og vedligehold af middleware og applikationer placeret hos Kunden, mens ansvaret for operativsystem og hardware er placeret hos Statens It. For driftsmodel 4

er Kunden ansvarlig for hele den softwaremæssige platform, og sørger således selv for operativsystem, mens Statens It er ansvarlig for den rå hardwareplatform.

I de tilfælde, hvor Kundens tredjeparts leverandør er ansvarlig for drift af hardwareplatformen, kan driftsmodel 5 desuden tilbydes. Her overtager Statens It styringen af kontrakten med tredjepartsleverandør på vegne af Kunden.

3.5 Print B

3.5.1 Service: Print B	
Kort beskrivelse	<ul style="list-style-type: none"> • Indkøb, drift og vedligehold af printere (ved printere forstås netværksprintere, scannere, plottere og multifunktionsmaskiner tilsluttet Statens It's netværk). Herunder kontraktstyring af serviceaftaler. Statens It ejer print-udstyret og leverer en printservice til Kunden.
Hvad er omfattet?	<ul style="list-style-type: none"> • Installation: Fysisk på adressen, herunder tilslutning til netværk. • Konfiguration: Grundlæggende opsætning og konfiguration af printeren, herunder bl.a. printkø, skuffevalg og opsætning der muliggør scan til mail og filserver. • Drift og overvågning af printkøer. • Incidenthåndtering: Hændelses-/fejlhåndtering (incident management), eventuelt på Kundens lokation, hvis dette kræves for at løse hændelsen eller fejlen, og hvis denne vedrører Statens It's udstyr, omfattet af Statens It's SLA. • Problemhåndtering (problem management). • Ændrings- og releasehåndtering (change og release management). • Statens It er single point of contact. • Administration: Omfatter styring af aktiver, dokumentation (af teknisk opsætning af netværksprintere), (samarbejde med og krav til underleverandører, herunder afregning vedr. afskrivninger af forbrugsstoffer og andre indgåede aftaler). • Finansiering gennem Statens It ved anskaffelse af netværksprintere (der afskrives over en 3-årig periode). • Leverandørsamarbejde: Statusmøder med printerleverandører om indgåede serviceaftaler og andre evt. konkrete problemstillinger.
Servicens tilgængelighed	<ul style="list-style-type: none"> • Hændelses- og fejlhåndtering foregår som udgangspunkt inden for normal arbejdstid, medmindre der er truffet aftale om andet. Løsning af kritiske og major incidents foregår uden unødigt ophold uanset tidspunkt på

3.5.1 Service: Print B	
	<p>dagen, jf. SLA..</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementering af ændringer sker i henhold til de med Kunden aftalte servicevinduer, og således at det påvirker Kundens forretning mindst muligt.
Forudsætninger og afgrænsninger	<ul style="list-style-type: none"> Opsætning og drift af netværksprintere varetages af Statens It. Statens It kan alene drive og vedligeholde printere, der er indkøbt fra Statens Indkøbs sortiment, Ved anskaffelse af netværksprintere på Statens Indkøbsaftale, indgår Statens It en serviceaftale med leverandøren baseret på klikafgifter, som Statens It afregner med Kunden. Klikafgiften dækker mekanisk service, forbrugsstoffer (ekskl. papir) og reparation på maskinen. For printere, der af historiske årsager er uden serviceaftale eller hvor den indgåede serviceaftale er udløbet, er det tillige kundens ansvar at anskaffe forbrugsstoffer. Fysisk udskiftning af forbrugsstoffer og papir samt udbedring af simpelt papirstop er Kundens ansvar. Bortskaffelse af toner etc. som miljøaffald er tillige kundens ansvar. For scannere og plottere aftales serviceaftaler individuelt. Bordprintere (lokalprintere, hardware) m.v. tilsluttet via USB supporteres ikke af Statens It. Kunden er selv ansvarlig for løbende af vedligehold, herunder for anskaffelse af forbrugsstoffer.
Afregning	<ul style="list-style-type: none"> Prisen for printerhardwaren betales af Kunden over tre år og består af afskrivninger og renter på den pågældende printer. I den resterende levetid indtil serviceaftalen (klikafgiften) udløber, er printerhardwaren gratis. Der betales et årligt gebyr pr. printer afhængig af type (multifunktionsmaskine, netværksprinter, plotter eller scanner). Gebyret dækker vedligehold i printerens livscyklus opsætning, løbende konfiguration, nedtagning Statens It's udgifter til serviceaftaler viderefaktureres til kunden (inkl. klikafgift)

3.5.2 Tilkøb: Print	
Follow me	<p>Printopsætning der muliggør, at brugerne kan vælge en hvilken som helst printer at få printjobbet ud på. Dette tilkøb forudsætter køb af Print A eller Print B.</p> <p>Afregning: Etablering afregnes som kundeprojekt og faktiske omkostninger til at etablere ydelsen. Herefter afregnes pr. tilmeldt printer pr. år. Hardware afregnes som Servicen Print B.</p>
Print fra mobile enheder	<p>Printløsning der gør det muligt for brugere at printe fra trådløse enheder, f.eks. tablets, eksterne pc'ere, mobiltelefoner m.m. på netværksprintere hø-</p>

	<p>rende under servicen Print B.</p> <p>Afregning: Etablering afregnes som kundeprojekt og faktiske omkostninger til at etablere ydelsen. Herefter afregnes pr. tilmeldt printer pr. år. Printerhardware afregnes på samme måde som i servicen Print B.</p>
Fjernprint – standard (Digital post)	<p>Print-applikation til generel håndtering af manuelle forsendelser. Fjernprint sørger automatisk for forsendelse til digital post (hvis muligt) og ellers til fysisk post. Fjernprint kan bestilles som en enkeltinstallation eller som en shared løsning.</p> <p>Dette tilkøb forudsætter <i>ikke</i> køb af Print A eller Print B.</p> <p>Afregnes efter hardwareanskaffelser og medgået tid (enkeltinstallation). Shared løsning afregnes med en etableringsomkostning og en årlig driftsomkostning.</p>
Fjernprint - tillægs-løsning (Digital post)	<p>MaxiConnect: Er en funktionalitet til Fjernprint standard, der gør det muligt at flette og udsende store mængder breve i én arbejdsproces. Løsningen kan flette og udsende op til 10.000 breve ad gangen.</p> <p>Afregnes efter en etableringsomkostning for installationen og en årlig driftsomkostning.</p>

3.6 Rådgivning

3.6.1 Standardservice: rådgivning	
Kort beskrivelse	<p>Levering af rådgivning relateret til it-projektledelse, anskaffelse og indkøb, telefoni og mobile løsninger, it-sikkerhed, arkitektur og systemimplementering.</p> <p>De konkrete ydelser, der er omfattet af servicen, vil være varierende i forhold til konkrete kundeønsker og projekter. Derfor skal den efterfølgende beskrivelse af, hvad servicen omfatter, ses som eksempler på rådgivningsydelse.</p>
Hvad er omfattet?	<p>It-projektledelse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektledelse i alle projektfaser, herunder teknisk projektledelse. • Udarbejdelse af projektledelsesrelaterede produkter, f.eks. projektgrundlag, business cases, ledelsesrapportering, statusrapporter m.v.. • Leverandørstyring og håndtering af løbende leverandørkontakt. • Rådgivning i forhold til udførelse af projekt- og programledelse. • It-projektledelsesrådgivning baseret på PRINCE2 som projektledelsesmetode. <p>Anskaffelse og indkøb</p> <ul style="list-style-type: none"> • Behovsanalyser. • Udarbejdelse af kravspecifikationer, herunder både ikke-funktionelle og

3.6.1 Standardservice: rådgivning

	<p>funktionelle krav. F.eks. krav til et systems funktionalitet (funktionelle krav) eller krav til test i en transitionsfase, servicemål eller særlige standarder (ikke-funktionelle krav).</p> <ul style="list-style-type: none">• Teknisk bistand til udbudsgennemførelse (f.eks. SKI- og EU-udbud), herunder både procesmæssig bistand, udarbejdelse af udbudsmateriale og støtte relateret til teknisk tilbudsevaluering.• Varetagelse af test management-funktion, inklusiv udarbejdelse af testmateriale i forbindelse med overdragelsestest af it-anskaffelse. <p>Telefoni og mobile løsninger</p> <ul style="list-style-type: none">• Bistår med arkitekturmæssig rådgivning i forhold til en forretnings- og it-mæssig afklaring omkring anskaffelse af telefoni og mobile løsninger.• Specificering af krav til løsning, herunder krav for integrationer til andre systemer.• Bistår ligeledes til fastlæggelse af governance for vedligeholdelse, support og sikkerhed. <p>It-sikkerhed</p> <ul style="list-style-type: none">• Rådgivning indenfor implementering og anvendelse ISO27001 i forretningen, herunder evaluering af hvad skal gøres i forhold til at gå fra DS484 til ISO27001.• Bistår med fastlæggelse af it-sikkerhedspolitik for forretningen, herunder fastlæggelse af governance for it-sikkerhedsområdet.• Bistår med gennemførelse af risikovurdering for et eller flere forretningsområder herunder udfærdigelse af handlingsplan for kritiske områder.• Fastlæggelse af beredskabsplan for forretningen herunder krav til driftsleverandør vedrørende de driftsmæssige sikkerhedskrav. <p>Arkitektur</p> <ul style="list-style-type: none">• Rådgivning om og udarbejdelse af ikke-funktionelle arkitekturkrav, f.eks. krav relateret til fællesoffentlige arkitekturkrav og driftskrav baseret på Statens It's driftsmiljø.• Rådgivning om og udførelse af arkitekturdiscipliner, f.eks. analyse af moderniseringspotentiale på legacy-applikationer, analyse af data-genbrugspotentiale, brug af mobile services og cloud-baseret services. <p>Systemimplementering</p> <ul style="list-style-type: none">• Teknisk bistand i forbindelse med specifikke fagdomæner, f.eks. ESDH (elektronisk sags- og dokumenthåndtering), CMS (content management-system) og udvalgte integrationsplatforme. Bistanden afhænger af det konkrete domæne, men kan omfatte rådgivning i forhold til designbeslutninger, sikkerhed, informationsarkitektur, integration til tredjeparter m.v..
Servicens tilgængelighed	Ikke relevant.
Forudsætninger og af-	Ikke relevant.

3.6.1 Standardservice: rådgivning

grænsninger	
Afregning	Servicen afregnes efter medgået tid.

4 Servicemål

I dette kapitel beskrives servicemål, der er forbundet med Statens It's services. Statens It forestår måling og rapportering på samtlige servicemål i overensstemmelse med aftalekomplekssets bilag 3.

Statens It vil løbende have fokus på at forbedre og optimere den service, som leveres til Kunden. Såfremt Statens It gentagende gange og i væsentligt omfang ikke lever op til de beskrevne servicemål, vil Statens It i samarbejde med Kunden igangsætte aktiviteter med det formål at forbedre den leverede service.

4.1 Beskrivelse af servicemål

Hvert servicemål² er beskrevet med oplysninger svarende til indholdet i den efterfølgende tabel.

Servicemål: Angiver det serviceområde, servicemålet dækker	
Servicemål	En kort beskrivelse af selve servicemålet og det fastsatte krav (højeste niveau) til opfyldelse af servicemålet.
Måleprocedure	Angiver, hvordan måling af det fastsatte servicemål skal udføres.
Rapportering af måling	Angiver, hvornår Statens It rapporterer til Kunden i forhold til opfyldelsen af servicemålet.

² Servicemålet leveringstid afviger beskrivelsesmæssigt fra denne skabelon, idet servicemålet samler en række servicemål.

4.2 Servicemålsoverblik

Af overblikshensyn præsenteres servicemålene i den efterfølgende tabel, hvor det ligeledes angives, hvilke servicemål der er relateret til hvilke services (grå celler markerer sammenhæng mellem servicemål og services).

I det efterfølgende gennemgås de servicemål, der er præsenteret i tabellen.

Servicemål	It-servicedesk	Statens it-arbejdsplads	Fagapplikationsdrift	Driftsinfrastruktur	Print	Rådgivning
1) Generel kundetilfredshed						
2) Brugeroplevet kvalitet ved henvendelse til it-servicedesk						
3) Reaktions tid ved hændelser (incidents)						
4) Leveringstid for standardserviceanmodninger (service requests)						
5) Tilgængelighed på driftsinfrastruktur						
6) Tilgængelighed på basissystemer						
7) Tilgængelighed på mail/kalender						
8) Løsningstid ved hændelser (incidents)						

4.3 Generel Kundetilfredshed

Generel kundetilfredshed

Generel kundetilfredshed	
Service mål	Statens It skal opnå en gennemsnitlig kundetilfredshed på 3,7 på en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfredsstillende og 5 er meget tilfredsstillende. Kundetilfredshedsmålingerne anvendes til at fastlægge, om kunderne er tilfredse med Statens It's leverancer og service, og om de er tilfredse med samarbejdet.
Måleprocedure	Til at afdække kundernes tilfredshed gennemføres to gange årligt en kundetilfredshedsundersøgelse. Kundens it-ansvarlige eller it-koordinatoren udfylder et spørgeskema i dialog med it-driftspartneren i Statens It. Med udgangspunkt i besvarelsen har it-driftspartneren og kunden to gange årligt en dialog om evt. forbedringstiltag.
Rapportering af måling	Kundetilfredsheden opgøres to gange årligt.

4.4 Brugeroplevet servicekvalitet ved henvendelse til it-servicedesken

Kvalitet ved telefonisk henvendelse	
Service mål	Brugere, der henvender sig til Statens It, skal opleve en tilfredsstillende kvalitet i den service, de modtager fra Statens It. Tilfredshedsmålingen, der er foretaget i forbindelse med henvendelse til servicedesken, skal have en kvalitet, der når en gennemsnitlig tilfredshed på 3,7 eller derover (på en skala fra 1 til 5).
Måleprocedure	Ved afslutning af løste opgaver angiver Statens It's brugere i gennemsnit en tilfredshed på 3,7 (på en skala fra 1-5). I spørgeskemaet skal brugeren svare på, om de med oplevelsen af kvaliteten af den modtagne service var 1) meget utilfreds, 2) utilfreds, 3) hverken eller, 4) tilfreds eller 5) meget tilfreds.
Rapportering af måling	Brugeroplevet servicekvalitet opgøres månedligt.

4.5 Reaktions tid ved hændelser (incidents)

Reaktions tid ved hændelser (incidents)

Reaktionstid ved hændelser (incidents)					
Servicemål	<p>Reaktionstid forstås som den tid, der går, fra Kunden eller Statens It registrerer en hændelse (incident) i Statens It's servicedesksystem, til Statens It starter på at løse fejlen/hændelsen (hvor en arbejdsproces med henblik på fejl-/hændelsesafhjælpning igangsættes).</p> <p>Såfremt et incident gælder basissystemerne (mail, print, fil, VPN og netværk) samt Kundens A og B fagsystemer, og berører en flæthed af brugere, skal hændelsen indmeldes telefonisk til Statens It's Servicedesk på 7231 0001.</p> <p>Statens It skal for 90 procent af alle henvendelser igangsætte fejl-/hændelsesafhjælningen inden for tidsfristerne i nedenstående skema. For kritiske hændelser med prioritet 1 skal Statens It igangsætte fejl-/hændelsesafhjælningen for 100 procent af henvendelserne, inden for fristen.</p> <p>Uden for normal arbejdstid igangsættes fejl-/hændelsesafhjælningen, hvis der er aftalt vagtordning. Denne fejl-/hændelsesafhjælpning er ikke underlagt servicemål.</p>				
	Prioritet	Prioritet 1	Prioritet 2	Prioritet 3	Prioritet 4
	Frist for reaktionstid	Højst 15 minutter	Højst 4 timer	Højst 2 arbejdsdage	Højst 4 arbejdsdage
Måleprocedure	<p>Reaktionstid måles inden for normal arbejdstid. Reaktionstid beregnes fra det øjeblik, hvor en henvendelse er registreret i Statens It's servicedesksystem, til en arbejdsproces igangsættes.</p> <p>Servicemål beregnes som den procentdel af alle hændelser (incidents), uanset prioritet, der overholder fristen for igangsættelse af sagsbehandling målt inden for normal arbejdstid.</p>				
Rapportering af måling	<p>Reaktionstid opgøres månedligt for alle henvendelser (incidents), der er registreret i servicedesksystemet. Der rapporteres hver måned til Kunden samlet for alle incidents og opdelt på prioritet.</p>				

4.6 Leveringstid for standardserviceanmodninger

Leveringstid for standardserviceanmodninger	
Servicemål	<p>Statens It beregner leveringstid fra det øjeblik en bestilling modtages i Statens It.</p> <p>Hvis kunden har valgt at fremdatere leveringstidspunktet, beregnes fristen for leveringen i forhold til det ønskede leveringstidspunkt. Hvis en bestilling kræver godkendelse hos en it-godkender, beregnes leveringstiden først fra bestillingen er godkendt. Bestillingen er leveret, når Statens It har gennemført bestillingen, og sagen er sat i status løst i Statens It's servicedesksystem.</p>

Leveringstid for standardserviceanmodninger

Ved bestilling af fysiske produkter sættes bestillingen i status løst, når produktet er overdraget til en 3. parts leverandør med ansvar for levering, eller leveret via onsite. Nedenfor er en liste over de services og tilkøb, hvor der er en defineret leveringstid.

It-servicedesk	Bestillingsblanket	Leveringstid	Bemærkninger
	Dedikeret onsitesupport	5 dage	
	Filkassen anvendelsessupport for VIP brugere	3 dage	
	Vagtordning uden for normal arbejdstid	10 dage	
	VIP ordning, tilmelding/afmelding	2 dage	
Statens it-arbejdsplads	Bestillingsblanket	Leveringstid	Bemærkninger
	Arbejdsstation – almindelig pc	5 dage	Mere end 10 stk.: Efter aftale
	Arbejdsstation – almindelig pc (hjemme/sekundær pc)	5 dage	Mere end 10 stk.: Efter aftale
	Arbejdsstation – Særlig pc	12 dage	Mere end 10 stk.: Efter aftale
	Arbejdsstation – Midlertidig PC	1 dag	
	Adgang til drev/mapper/filer, samt oprettelse af nye mapper på netværksdrev	2 dage	
	Administrative / privilegerede rettigheder til fastansatte medarbejdere	4 dage	
	Bruger, oprettelse	2 dage	
	Bruger, nedlæggelse	2 dage	Mere end 15 stk.: Efter aftale
	Bruger, rokering	2 dage	
	Bruger, ændring	2 dage	
	Fællesbruger, oprettelse / ændring / nedlæggelse	2 dage	
	Konsulent, oprettelse	4 dage	

Leveringstid for standardserviceanmodninger

	Konsulent, nedlæggelse	4 dage	
	Konsulent, ændring i rettigheder	4 dage	
	Konsulent, forlængelse	2 dage	
	Konsulent, VPN adgang	5 dage	
	Fysisk SMS token	2 dage	
	Funktionspostkasse, oprettelse / ændring / nedlæggelse	3 dage	
	Distributionsliste, oprettelse / ændring / nedlæggelse	2 dage	
	Digital signatur / medarbejder certifikat, bestilling	5 dage	
	Digital signatur / medarbejder certifikat, genudstedelse / nedlæggelse	5 dage	
	Firmabe- talt Internetforbindelse (ADSL / mobilt bredbånd), bestilling	4 dage	Statens It overlever bestillingen til ekstern leverandør indenfor aftalt leveringstid
	Firmabe- talt Internetforbindelse (ADSL / mobilt bredbånd), flytning / ændring / afmelding	4 dage	Statens It overlever bestillingen til ekstern leverandør indenfor aftalt leveringstid
	Genskabelse af egne data	5 dage	
	Lokaladministratorrettigheder for medarbejdere	2 dage	
	Mobilkontrol, oprettelse / rokering / afmelding	2 dage	

Leveringstid for standardserviceanmodninger

	PST fil fra Outlook	4 dage	
	Registrering af mobilnummer	2 dage	
	Software, tilkøbssoftware fra softwarekataloget	2 dage	
	Testbruger, oprettelse	4 dage	
	Testbruger, nedlæggelse	4 dage	
	Testbruger, ændring eller forlængelse	4 dage	
	Undervisningsbruger, oprettelse	4 dage	
	Undervisningsbruger, nedlæggelse	4 dage	
	Undervisningsbruger, ændring eller forlængelse	4 dage	
Fagapplikationsdrift	Bestillingsblanket	Leve- ringstid	Bemærk- ninger
	Database, bestilling	8 dage	
	Database, ændring / nedlæggelse	8 dage	
	Domæne, oprettelse / nedlæggelse	5 dage	
	Funktionscertifikat	5 dage	
	Genskabelse af fagspecifikke data / ikke personlige data	10 dage	
	SSL certifikat, oprettelse / forlængelse	5 dage	
	Virksomhedscertifikat	8 dage	
Driftsinfrastruktur	Bestillingsblanket	Leve- ringstid	Bemærk- ninger
	Filkassen, anvendelses support	3 dage	
	Nyt fil- / datadrev	5 dage	
	Udvidelse af kapacitet, CPU / diskplads / RAM	8 dage	Mere end 1 TB disk- plads: Efter aftale
	Nedlæggelse af servere	8 dage	Nedlæggelse af server sker 8 dage fra den dato,

Leveringstid for standardserviceanmodninger				
				der er angivet i bestillingen.
	Netværk	Bestillingsblanket	Leveringstid	Bemærkninger
		F5 Load Balancing, oprettelse / ændring / nedlæggelse	15 dage	
		Firewall, ændring	15 dage	
90 procent af alle leveringer skal ske inden for tidsfristen.				
Måleprocedure	Leveringstid måles fra det øjeblik, hvor en serviceanmodning er registreret i Statens It's servicedesksystem, til den er sat i status løst. Se dog ovenfor under "servicemål" for undtagelser til dette. Servicemål beregnes som den procentdel af alle leveringer med defineret leveringstid, uanset type, der overholder fristen for levering.			
Rapportering af måling	Leveringstid opgøres månedligt for alle henvendelser (service requests), der er registreret i servicedesksystemet, og rapporteres hver måned til Kunden.			

4.7 Tilgængelighed for driftsinfrastruktur

Tilgængelighed for driftsinfrastruktur	
Servicemål	Ved utilgængelighed forstås den tid, hvor driftsinfrastrukturen forhindrer, at en fagapplikation kan anvendes til fejlfri driftsafvikling. Tilgængelighed for driftsinfrastrukturen er 99 procent hele døgnet. Systemer, hvor tilgængelighed opgøres i driftsrapporter fra driftsleverandører, gælder de mål, der er aftalt i gældende kontrakt.
Måleprocedure	Utilgængelighed måles ud fra logninger i Statens It's servicedesksystem og ud fra reaktive alarmer med dokumenteret utilgængelighed, herunder henvendelser fra brugere. Utilgængelighed opgøres på baggrund af registrerede incidents med prioritet 1, som vedrører systemer med kritikalitet A. Følgende forhold fraregnes i opgørelsen af utilgængelig tid: <ul style="list-style-type: none"> • Driftshindringer som følge af fejl i fagapplikation, hvor Kunden eller Kundens leverandører bærer ansvaret. • Driftshindringer som følge af fejl på tele- og datakommunikationsforbindelser, hvor eksterne teleleverandører bærer ansvaret.

Tilgængelighed for driftsinfrastruktur					
	<p>Tilgængeligheden beregnes som:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periode</th> <th>Beregning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hele døgnet</td> <td>$100 * (\text{timer pr. måned} - \text{dokumenteret utilgængelighed}) / \text{antal timer pr. måned}$</td> </tr> </tbody> </table>	Periode	Beregning	Hele døgnet	$100 * (\text{timer pr. måned} - \text{dokumenteret utilgængelighed}) / \text{antal timer pr. måned}$
Periode	Beregning				
Hele døgnet	$100 * (\text{timer pr. måned} - \text{dokumenteret utilgængelighed}) / \text{antal timer pr. måned}$				
Rapportering	<p>Tilgængeligheden for driftsinfrastrukturen opgøres på månedsbasis og rapporteres til Kunden pr. fagapplikation.</p> <p>Systemer, hvor tilgængelighed opgøres i driftsrapporter fra driftsleverandør, gælder de måleprocedurer, der er aftalt i gældende kontrakt.</p>				

4.8 Tilgængelighed for basissystemer

Tilgængelighed for basissystemer			
Servicemål	<p>Ved utilgængelighed forstås den tid, hvor mail/kalender, Active Directory (SIT-prod), VIA, fil, print, VPN, Filkassen og netværk (i det følgende kaldet basissystemer) ikke kan anvendes til fejlfri driftsafvikling af kontorarbejdspladser.</p> <p>Tilgængelighed for basissystemerne er 99 procent hele døgnet dog er tilgængelighed for SIA (Active Directory (SIT-prod)) 99,7 procent.</p>		
Måleprocedure	<p>Utilgængelighed måles ud fra logninger i Statens It's servicedesksystem og ud fra reaktive alarmer med dokumenteret utilgængelighed, herunder henvendelser fra brugere.</p> <p>Utilgængelighed opgøres på baggrund af registrerede incidents med prioritet 1, som vedrører basissystemerne.</p> <p>Aftalt systemteknisk vedligeholdelse, herunder servicevinduer, og driftshindringer som følge af fejl på tele- og datakommunikationsforbindelser hvor eksterne teleleverandører bærer ansvaret, fraregnes i opgørelsen af utilgængelig tid.</p> <p>Tilgængeligheden beregnes som:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Beregning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$100 * (\text{antal timer pr. måned} - \text{dokumenteret utilgængelighed}) / \text{antal timer pr. måned}$</td> </tr> </tbody> </table>	Beregning	$100 * (\text{antal timer pr. måned} - \text{dokumenteret utilgængelighed}) / \text{antal timer pr. måned}$
Beregning			
$100 * (\text{antal timer pr. måned} - \text{dokumenteret utilgængelighed}) / \text{antal timer pr. måned}$			
Rapportering	<p>Tilgængeligheden opgøres på månedsbasis og rapporteres hver måned til Kunden pr. basissystem.</p>		

4.9 Løsningstid ved hændelser (incidents)

Løsningstid ved hændelser (incidents)																			
Servicemål	<p>Løsningstid forstås som den tid, der går fra Kunden eller Statens It registrerer en hændelse (incident) i Statens It's servicedesksystem, til Statens It har løst problemet, og sagen er sat i status løst.</p> <p>Servicemålet for løsningstider gælder inden for normal arbejdstid. For kritiske hændelser med prioritet 1 gælder servicemålet uden for normal arbejdstid, hvis det er registreret inden for normal arbejdstid.</p> <p>Uden for normal arbejdstid igangsættes fejl-/hændelsesafhjælpningen, hvis der er aftalt vagtordning. Denne fejl-/hændelsesafhjælpning er ikke underlagt servicemål.</p> <table border="1" data-bbox="466 824 1385 1030"> <thead> <tr> <th>Prioritet</th> <th>Prioritet 1</th> <th>Prioritet 2</th> <th>Prioritet 3</th> <th>Prioritet 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Frist for løsningstid</td> <td>Højst 4 timer</td> <td>Højst 8 timer</td> <td>Højst 3 arbejdsdage</td> <td>Højst 5 arbejdsdage</td> </tr> <tr> <td>Mål skal være opfyldt med</td> <td>90 %</td> <td>90 %</td> <td>90 %</td> <td>90 %</td> </tr> </tbody> </table>				Prioritet	Prioritet 1	Prioritet 2	Prioritet 3	Prioritet 4	Frist for løsningstid	Højst 4 timer	Højst 8 timer	Højst 3 arbejdsdage	Højst 5 arbejdsdage	Mål skal være opfyldt med	90 %	90 %	90 %	90 %
Prioritet	Prioritet 1	Prioritet 2	Prioritet 3	Prioritet 4															
Frist for løsningstid	Højst 4 timer	Højst 8 timer	Højst 3 arbejdsdage	Højst 5 arbejdsdage															
Mål skal være opfyldt med	90 %	90 %	90 %	90 %															
Måleprocedure	<p>Løsningstid måles inden for normal arbejdstid. Løsningstiden beregnes fra det øjeblik, hvor en henvendelse er registreret i Statens It's servicedesksystem, til den er sat i status løst. Løsningstiden er fraregnet den tid, servicedesk afventer svar fra brugeren.</p> <p>Servicemål beregnes som den procentdel af alle hændelser (incidents), uanset prioritet, der overholder fristen for løsning af hændelsen (incident), målt inden for normal arbejdstid.</p> <p>For kritiske hændelser med prioritet 1 gælder servicemålet, hvis incident er registreret inden for normal arbejdstid.</p> <div data-bbox="475 1317 1385 1653" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Beregning</p> <p>Løsningstiden for incidents med prioritet 1 beregnes fra det øjeblik, hvor et incident er registreret i Statens It's servicedesksystem inden for normal arbejdstid, til det er sat i status løst.</p> <p>Hvis incidentet er registreret uden for normal arbejdstid, beregnes løsningstiden fra kl. 8.00 den følgende hverdag.</p> <p>I løsningstiden for incidents med prioritet 2, 3 og 4 modregnes den tid, der ligger uden for normal arbejdstid.</p> </div>																		
Rapportering af måling	<p>Løsningstiden opgøres månedligt for alle henvendelser (incidents), der er registreret i servicedesksystemet. Der rapporteres til Kunden hver måned.</p>																		

5 Forretningsbetingelser

1. Generelle forretningsbetingelser

- 1) Statens It afstemmer det forventede servicetræk med Kunden jf. bilag 8, så Statens It kan levere sikker og stabil drift. For tilkøb ud over dette servicetræk udarbejdes overslag, som Kunden skal godkende, inden arbejdet sættes i gang.
- 2) For obligatoriske services med fast pris er det Statens It's opgave at sikre, at den nødvendige kapacitet er til rådighed. Udvidelser og investering i nyt HW m.v. er indkalkuleret i Statens It's priser.

2. Økonomi

- 1) Fakturering sker kvartalsvis i form af en faktura samt en efterfølgende regulering, når kvartalet er afsluttet. Processen herfor er beskrevet i bilag 6, kapitel 9.
- 2) Statens It forbeholder sig ret til at opstille fordelingsnøgler, når en direkte allokering på Kunden ikke er mulig.

3. Bestillinger

- 1) Alle bestillinger skal godkendes af Kunden. Kunden udpeger en person med procura til at godkende bestillinger. Godkendelsesprocessen forløber elektronisk i servicedesksystemet. Bestillingen effektueres, når den er godkendt hos Kunden. Det er Kundens ansvar at udpege og indmelde godkendere af bestillinger til Statens It.

4. Standardservices

- 1) Tilbagelevering af pc'ere før lejeudløb: Med udgangspunkt i asset management systemet vurderer Statens It det tilbageleverede udstyrs alder. Udstyr, som endnu ikke er fuldt afskrevet, udløser et ombytningsgebyr på et halvt års leje.
- 2) Tilbagelevering af udstyr før endt afskrivning (Print): Med udgangspunkt i asset management systemet vurderer Statens It det tilbageleverede udstyrs alder. Udstyr, som er ældre end tre år, udskiftes gratis, mens udstyr, som er yngre end tre år, udløser et ombytningsgebyr på den resterende afskrivning.
- 3) Bortkommet udstyr: Ved tyveri eller i forbindelse med bortkommet udstyr som Statens It ejer, og Kunden har råderet over, erstatter Kunden genstanden til nyan-skaffelsespris.

- 4) **Beskadiget udstyr:** Ved beskadigelse af udstyr som Statens It ejer, og Kunden har råderet over, erstatter Kunden genstanden til nyanskaffelsespris. Ved beskadigelse forstås en uhensigtsmæssig adfærd med udstyret og ikke almindelig slitage.

5. Service og support

1) Onsitesupport: Varslingstider og afbestillingsfrister

Ved mindre opgaver skal Kunden varsle behov for onsitesupport minimum fem arbejdsdage før. Ved større opgaver (projekter) er varslet minimum 10 arbejdsdage, og hvis onsitesupporten omfatter weekendarbejde, er varslet 20 arbejdsdage. Afbestillingsfristen ved mindre opgaver er en arbejdsdag før effektivering. Ved større opgaver og weekendarbejde er fristen tre arbejdsdage.

6. Forsendelsesomkostninger

Statens It afholder udgiften til forsendelse af klienter, skærme, perifert udstyr m.v. mellem Statens It og Kundens adresse i Danmark. Statens It bestemmer og rekvirerer transportform.

7. Konsulenter

- 1) Statens It kan inddrage brug af eksterne konsulenter, når omstændighederne kræver det. Brug af konsulenter aftales særskilt med Kunden. Statens It viderefakturerer konsulentens honorar til Kunden.

8. Problemhåndtering – applikationsdrift

- 1) Når der på Kundens forespørgsel rekvireres ressourcer i forbindelse med performanceproblemer, afgøres betalingsspørgsmålet ud fra, om performanceproblemet kan relateres til Statens It's driftsopgaver eller til forhold omkring applikationen, jf. nedenstående principper:
 1. Hvis årsagen identificeres til ene og alene at være driftsinfrastrukturen, afholder Statens It omkostninger til egne ressourcer og eventuel 3. part, som har bistået Statens It med årsagsafdækning og løsning.
 2. Hvis årsagen identificeres til ene og alene at være applikationen, afholder Kunden omkostninger til Statens It's ressourcer og eventuel 3. part, som har bistået Statens It med årsagsafdækning og løsning.
 3. Hvis årsagen er en kombination af 8.1.1 og 8.1.2, fordeles omkostningerne til Statens It's ressourcer og eventuel 3. part, som har bistået Statens It med årsagsafdækning og løsning i forhold til indflydelsen på problemet.

4. Hvis årsagen ikke kan identificeres, fordeles omkostningerne til Statens It's ressourcer og eventuel 3. part, som har bistået Statens It med årsagsafdækning og løsning, ligeligt mellem Kunden og Statens It.

9. Opsigelse af services

Kunden kan afmelde services. Tidsrummet fra Kunden afmelder en service på Serviceportalen til faktisk ophør, reguleres af de gældende SLA mål. I de tilfælde, hvor der ikke foreligger SLA mål for en service, indgås der en særskilt aftale med Kunden. Statens It fakturerer 6 måneder efter, at en leverance faktisk er ophørt.

6 Revisionshistorik

Revisionsdato	Version	Kort resumé	Kundeservice/afsnit	Forfatter
Juni 2016	version 2016-3	Backup og restore er taget ud af bruger-konto i servicen statens it-arbejdsplads	Afsnit 3.2.1.1	Serviceekretariatet, Statens It
		Præcisering af onsite-support.	Afsnit 3.3.3	Serviceekretariatet, Statens It
		Servicens tilgængelighed: Der henvises til afsnit 2.2. i stedet for basisservice punkt 3.9	Afsnit 3.3.1	Serviceekretariatet, Statens It
		Miniudbud som en del af basisservice er taget ud.	Afsnit 3.3.1	Serviceekretariatet, Statens It
		Udvidet komponentovervågning: Der henvises nu til servere i stedet for basisservice.	Afsnit 3.3.2	Serviceekretariatet, Statens It
		Systemrettet vagtordning: Der henvises nu til afsnit 2.2. i stedet for basis.	Afsnit 3.3.2	Serviceekretariatet, Statens It