



# Bilaga 1 Tjänsteområden

## till Vägledning för avrop från IT Drift





## Innehåll

1 Inledning .....	3
2 Tjänsteområden .....	3
3 Bastjänster .....	4
4 Tilläggstjänster .....	5
5 Stödtjänster .....	5

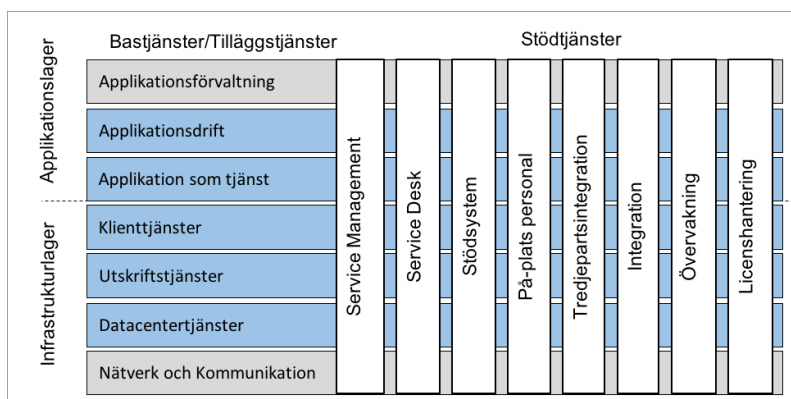
Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2017-11-20	Klicka här för att ange avsnitt.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.

# 1 Inledning

Upphandlingen medger både ”traditionell” serverdrift som produceras av leverantören (eller hos underleverantör) och tredjepartstjänster (t.ex. molntjänster) som produceras av tredjepartsleverantör; exempelvis avseende applikationer, datorkapacitet, klienthanteringstjänster, datalagring och säkerhetskopiering. Leveransavtalet medger möjligheten att använda tredjepartsleverantörens avtalsvillkor för tjänster som produceras av tredje part, förutsatt att detta kombineras med en bastjänst. Syftet med att inkludera tjänster från tredje part i leveransavtalet är att leverantören ska företräda den avropande myndigheten mot tredje part samt att skapa en helhetslösning av egenproducerade tjänster och tredjepartstjänster.

# 2 Tjänsteområden

Tjänsterna delas in i tjänsteområdena **bastjänster**, **tilläggstjänster** och **stödtjänster**. Bastjänsterna och tilläggstjänsterna presenteras enligt en flerskiktsmodell, där tjänster på en högre nivå (applikationslager) vanligen beror av tjänster på lägre nivå (infrastrukturlager). Exempelvis kräver vanligen bastjänsten applikationsdrift vanligen datacentertjänster, kommunikationstjänster och datahallstjänster. Stödtjänsterna kännetecknas av att de utgör ett stöd för bas- och tilläggstjänsterna.



Bilden visar indelningen i tjänsteområden.

Bastjänster är markerade med blått i bilden, tilläggstjänster med grått, och stödtjänster med vitt.

I förhållande till de gamla ramavtalen finns en breddning av området IT Drift, främst enligt:

- Molntjänster (som komplement till traditionella drifttjänster)
- Förvaltning av applikationer
- Ett nätverks- och kommunikationsområde som omfattar telefoni (se nedan)
- Avrop kan genomföras genom ett förhandlat förfarande om förutsättningarna i LOU är uppfyllda
- Myndigheten väljer längd på leveransavtalet.
- Nytt leveransavtal med allmänna villkor
- Möjligheten för leverantörerna att använda molntjänster från tredjepartsleverantör i kombination med andra drifttjänster
- Mer fokus på säkerhetsområdet, med bland annat stöd för fysisk säkerhet och för personuppgiftslagen (PuL) inklusive personuppgiftsbiträdesavtal

## 3 Bastjänster

**Applikationsdrift** avser instruktionsbaserad drift av applikationsprogram (tillämpningsprogram). Anbudsgivare förutsätts inte ha fördjupad kompetens på applikationerna.

**Applikation som tjänst** är ett sätt att leverera applikationer som innebär att avgiften för tjänsterna är månatlig (eller med annan frekvens) och att köparen betalar för ”konsumerade” tjänster. Applikationerna avser infrastrukturapplikationer som t.ex. kontorsprogram, program för personlig produktivitet, program för e-post, program för hemsidor och intranät, grupprogram för meddelanden och kommunikation, program för bokningar, program för ”unified communications” och program för dokumentutbyte.

**Klienttjänster:** Exempel på tjänster: ”Klient som funktion” till en månadsavgift; Tjänster för hantering av klienter (exempelvis persondatorer, pekplattor och telefoner) inklusive tillbehör med ett livscykelperspektiv.

**Utskriftstjänster:** Exempel på tjänster: ”Utskrift som funktion” till en månadsavgift; Tjänster för hantering av utskrift, kopiering, skanning och köparens skrivare och multifunktionsskrivare inklusive tillbehör med ett livscykelperspektiv.

**Datacentertjänster:** Exempel på tjänster: Serverdrift inklusive systemprogram (operativsystem, virtualiseringsprogram, lastbalansering etc.) för olika typer av ”Services”. Servrarna utgör teknisk plattform för olika typer av tjänster såsom användarkataloger, behörighet, säkerhet, intrångsdetektering, filer, kommunikation, utskriftshantering, klienthantering etc.; Plattform som tjänst (”PaaS”); Infrastruktur som tjänst (”IaaS”); Databasdrift; Säkerhetskopiering och Datalagring (t ex lagring, SAN, arkivering, lösningar

för ”Data mining”). Definitionerna av PaaS och IaaS enligt ”*National Institute of Standards and Technology (NIST), Service Models*”. IaaS betyder att myndigheten tar ett stort eget ansvar på egen hand, genom att hantera operativsystem och datalagring, samt genom att på egen hand drifta applikationer.

## 4 Tilläggstjänster

**Applikationsförvaltning** avser aktiviteter för applikationsprogram utöver applikationsdrift. Aktiviteterna kräver att anbudsgivaren har djupare kompetens på applikationerna. Exempel på aktiviteter är underhåll, enklare utveckling/anpassning, installation, samverkan med applikationsleverantörer, acceptanstestning och support för applikationer.

**Nät och kommunikation:** Exempel på tjänster: LAN/WLAN; WAN; Brandväggar; Fjärranslutning; Internetanslutning; Trunkanslutningar; Digitala möten; Telefonisttjänster.

## 5 Stödtjänster

**Service Management** avser den samverkan och rapportering som krävs mellan *Kund* och *Leverantören* för att säkerställa att drifttjänster levereras enligt *Leveransavtalet*. Detta inkluderar en rad frågor på olika nivåer inom den kontaktyta som finns mellan parterna för olika typer av frågor: operativa frågor; strategiska frågor; utvecklingsfrågor. Tjänsterna inkluderar även hantering av andra leverantörer, t.ex. för att koordinera insatser med tredje part och att företräda uppdragsgivarens mot tredje part.

---

<sup>1</sup> Infrastructure as a Service (IaaS): The capability provided to the consumer is to provision processing, storage, networks, and other fundamental computing resources where the consumer is able to deploy and run arbitrary software, which can include operating systems and applications. The consumer does not manage or control the underlying cloud infrastructure but has control over operating systems, storage, and deployed applications; and possibly limited control of select networking components (e.g., host, firewalls).



**Service Desk** avser tjänster för kontaktytan med kunds användare för exempelvis felanmälan, support och beställningar inom alla tjänsteområden. Området omfattar även Call Center och stöd för myndigheter att skapa och upprätthålla en Service Desk.

**Stödsystem** avser olika typer av stödsystem som anbudsgivaren erbjuder köparen. T.ex. stödsystem för dokumentation, ärendehanteringssystem, beställningssystem med attestfunktion och ”knowledge management system”.

**På-platspersonal** avser att anbudsgivaren står för bemanning på plats hos köparens organisation med syfte att utgöra Service Desks ”förlängda arm” eller för genomförande av övriga åtgärder som kräver personal på plats.

**Tredjepartsintegration** avser tjänster med syfte att integrera Tjänsten (se Allmänna villkoren) med Tredjepartstjänst (se Allmänna villkoren). Exempel på sådan tredjepartsintegration är

- administration av användare
- administration av behörigheter
- synkronisering/integration användarkataloger
- lösningar för single sign-on
- SPOC (”Single Point Of Contact”) för support, incidenter och uppföljning av servicenivåer/viten
- administration av licenser och hantering/administration av personuppgiftsbiträdesavtal mot tredjepartsleverantörer.

**Integration** avser att anbudsgivaren erbjuder tjänster eller lösningar för att integrera applikationer, programvaror och system, t.ex. för att utbyta data mellan applikationer.

**Övervakning** avser kontinuerlig övervakning av konfigurationsenheter, en IT-tjänst eller en process för att upptäcka avbrott eller problem som uppstått, eller övervakning i proaktivt syfte.

**Licenshantering** avses tjänster för att övervaka och hantera myndighetens programvarulicenser.

Med **Licenshantering (SAM)** avses tjänster för att övervaka och hantera myndighetens programvarulicenser. Exempel på tjänster är inventering, register, kontroll av licensuppfyllnad och rådgivning för optimering av licensinnehav. Effektivisering av installation, uppdateringar och uppgraderingar av licenser. Tjänsterna kan innehålla såväl system- som konsultstöd.