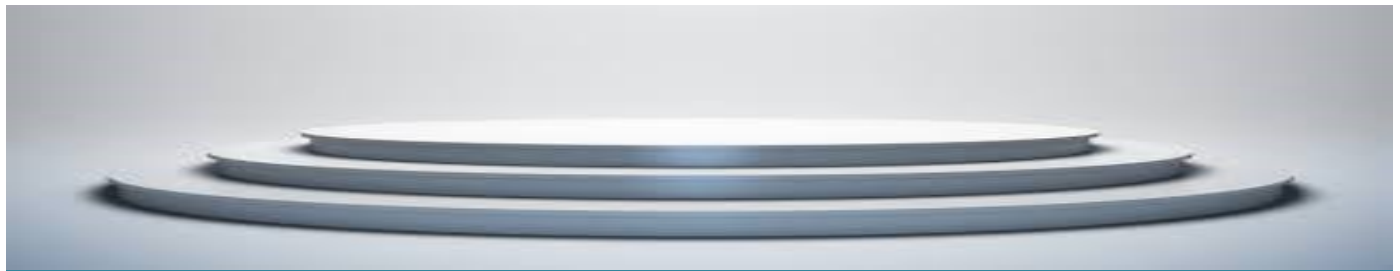


Driftsmodel 2: Platformservice



Med platformservice tilbyder Statens It en stabil it-plattform, 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 bestykt med de nødvendige databaser og anden middleware, og sikrer den fortsatte udvikling af platformen.

3

Sikker og stabil driftsplatform med den nødvendige middleware, hvorpå kundens applikationer kan afvikles. Servicen er en overbygning på almindelig infrastructureservice og sikrer, at den nødvendige platform er til rådighed i form af eksempelvis Oracle databaser, Microsoft SQL databaser, Biztalk services, etc.

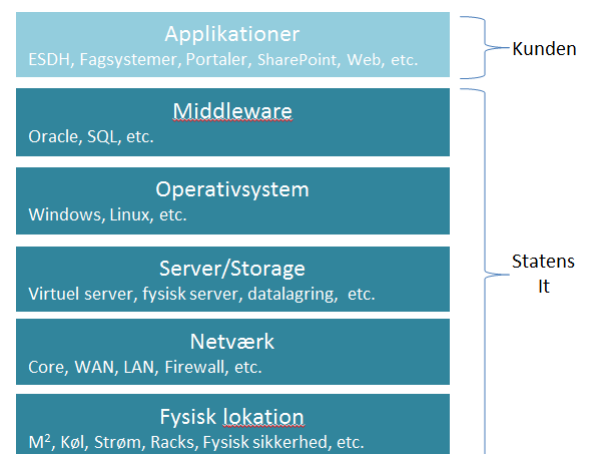
Kunden kan selv udvikle, implementere og drifte sine applikationer og har således fuld kontrol over afviklingen af sine applikationer og kan (evt. sammen med sin tredjepartsleverandør) foretage tilpasninger og opsætninger efter behov. Statens It stiller de nødvendige driftsmiljøer til rådighed for kunden (produktion, pre-produktion og evt. testmiljøer), og kunden kan driftsafvikle sine applikationer på udstyr placeret i Statens It's datacenter - understøttet af leveranceprocesser baseret på ITIL* og ISO 27001**

Overvågning og vedligehold af driftsplatformen via Statens It's datacenterløsning.

1

Udvikling af platformen og de tilhørende services i samarbejde med kunderne.

Support via Statens It's servicedesk ved evt. driftsforstyrrelser eller problemer med platformen, som et givent system afvikles på.



Platformservice er under udvikling – og omfatter bl.a. følgende områder:

- Database services
- Middleware services

Eksempler på platformservice:

- Databasehoteller

* ITIL står for "IT Infrastructure Library®" og er en samling af standardiserede "best practice" processer for håndtering af *it service management*.

** ISO 27001 er en standard for håndtering af it-sikkerhed. Statens It er certificeret af Det Norske Veritas i ISO 27001 og lever således op til de stillede krav. ISO 27001 har afløst den tidligere standard DS484.

VIL DU VIDE MERE?

Du er altid velkommen til at kontakte din it-driftspartner for mere information om driftsmodellerne.

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

■ GENERELT:

1

Statens It stiller en middleware platform til rådighed for kunden og har det fulde ansvar for udvikling, drift og vedligeholdelse af denne.

Kunden har ejerskab af de applikationer, der afvikles på platformen. Statens It har ejerskabet af middleware og alt underliggende hardware og software.

Kunden kan løbende komme i kontakt med Statens It's servicedesk, der varetager alle platforms- eller driftsrelaterede problemstillinger. Således kan der indrapporteres fejl på alle de forskellige miljøer, som Statens It drifter (produktion, test etc.). Ud over standard-servicedesk kan Statens It tilbyde, at ydelsen udvides med en vagtordning til håndtering af fejl og hændelser uden for normal arbejdstid – per navngivent system.

2

Kunden er ansvarlig for drift, udvikling og support af egne applikationer, der afvikles på platformen. Hændelser og fejl vedrørende kundens applikationer varetages af kunden selv eller af dennes 3. partsleverandør.

■ INFORMATIONSSIKKERHED:

2

Statens It varetager håndtering af alle patchninger vedrørende platformen, hvilket sker i de planlagte servicevinduer med mindst mulig gene for brugerne.

Der foretages løbende backup af data, databaser og andre middleware-komponenter, så disse kan genetableres i tilfælde af Disaster Recovery. Kunden er ansvarlig for backup af applikationen, idet denne dog de facto dækkes af Statens It's backup af operativsystem eller middleware. Kunden er desuden ansvarlig for restore af applikationen, herunder de nødvendige links og sammenhænge.

Kunden har alene adgang til egne applikationer, mens Statens It har alene adgang til middleware og alt underliggende hardware og software.

■ ITIL-PROCESSER:

Statens It sikrer driften af it-platformen og foretager løbende monitorering af platformens tilgængelighed. Hændelser håndteres så vidt muligt proaktivt, og fejlfinding foretages i tæt samarbejde med de applikationsansvarlige (herunder evt. kundens applikationsleverandør), såvel som infrastrukturressourcerne.

Statens It sikrer, at kundens specifikke platform er dokumenteret, samt at der er den nødvendige licensmæssige dækning. Samtidig foretages en løbende styring og evaluering af platformens kapacitet og konfiguration. Idriftsættelser sker i henhold til Statens It's standard-idriftsættelsesproces.

Der foretages en fælles månedlig standardrapportering af driftsinfrastrukturens tilgængelighed, hændelser etc.

1

■ UDVIKLING OG VEDLIGEHOLD:

Statens It foretager en kontinuerlig udvikling af middleware-platformen, således at denne bedst muligt tilfredsstiller kundernes generelle behov. Desuden foretages i samspil med kunderne en løbende evaluering af det samlede behov og ændringer i disse - eksempelvis behov for nye webservices - således at platformen udvikles og tilpasses i forhold til kundernes behov.

Kunden er ansvarlig for udvikling og vedligehold af applikationer.

Driftsmodel 2 - ansvarsfordeling

Ansvarsfordeling	Applikationer		Middleware		Operativsystem		Server/storage og netværk	
	Kunde	SIT	Kunde	SIT	Kunde	SIT	Kunde	SIT
Generelt								
Ejerskab	AR			AR		AR		AR
Licens (Lifecycle management)	AR			AR		AR		AR
Driftsansvar – overordnet	AR			AR		AR		AR
Vedl. ansvar – overordnet	AR			AR		AR		AR
Support og servicedesk	AR		I	AR		AR		AR
Informationssikkerhed								
Patch management ¹	AR		I	AR	I ⁵	AR	I ⁵	AR
Sikkerhedshåndtering ²	AR		I	AR		AR		AR
Adm. adgang – prod/pre-prod ³	AR		I	AR		AR		AR
Brugeradgang – prod/pre-prod	AR			AR		AR		AR
Backup	A ⁶		I ⁵	AR	I ⁵	AR		AR
Restore	AR ⁶		I ⁵	AR	I ⁵	AR		AR
ITIL-processer								
Overvågning og monitorering	AR		I	AR		AR		AR
Kapacitetsstyring	AR		I	AR		AR		AR
Konfigurationsstyring	AR			AR		AR		AR
Incident management	AR		I	AR		AR		AR
Problem management	AR		I	AR		AR		AR
Change management	AR		I	AR		AR		AR
Performance management	AR		I	AR		AR		AR
Udvikling og vedligehold								
Løbende udvikling af løsning	AR		CI	AR		AR		AR
Design af løsning (løbende)	AR		CI	AR		AR		AR
Dokumentation (løbende)	AR		CI	AR		AR		AR
Installation - prod (løbende)	AR		CI	AR		AR		AR
Installationsprøve (løbende)	AR		CI	AR		AR		AR
Overtagelsesprøve (løbende)	AR		CI	AR		AR		AR
Driftsprøve (løbende) ⁴	AR		CI	AR		AR		AR

1) Patch management inkluderer alle patches, herunder sikkerhedsopdateringer og servicepakker for det aktuelle niveau

2) Sikkerhedshåndtering dækker antivirus scanninger og scanning for uønsket trafik

3) Teknisk administrativ adgang – kunden har fortsat funktionel adgang

4) Kunden er ansvarlig for driftsprøven overfor applikationsleverandøren

5) Der informeres kun ved fejl og afvigelser

6) Kunden er ansvarlig for backup/restore af applikationen og fuldstændighed af denne. Backup sker via operativsystem/middleware

Begrebsforklaring til ansvarsbeskrivelsen:

R	Udfører (Responsible) opgaven. Der kan være flere R'er pr. opgave
A	Ansvarlig (Accountable) for at opgaven gennemføres. Kun ét A pr. opgave. A kan også være R
C	Rådspørger (Consulted) i forbindelse med gennemførelse af opgaven (tovejskommunikation)
I	Informeres (Informed) om fremskridt – eventuelt ved afslutning af opgaven (envejskommunikation)