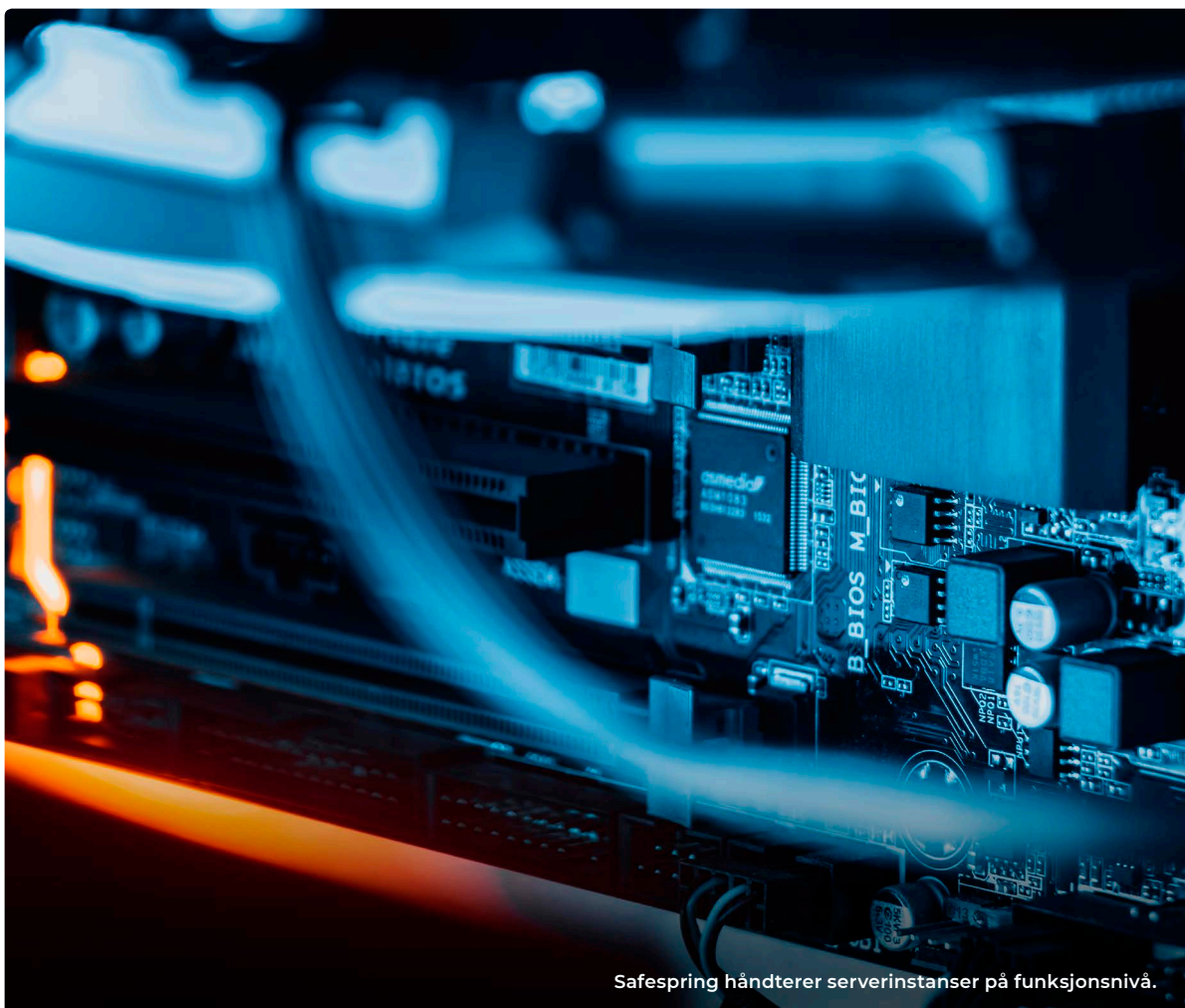




BESKRIVELSE AV TJENESTEN:

Safespring tilbyr **Administrert instans** for Windows og Linux

Vi håndterer instanser på funksjonsnivå



Safespring håndterer serverinstanser på funksjonsnivå.

Safespring Administrert instans

Få hjelp med administrasjon, oppdateringshåndtering og overvåkning av alle virtuelle maskiner.

Skytjenestene våre bygger på åpen kildekode og åpne standarder med stor vekt på sikkerhet. Automatisering og selvprovisjonering for å regulere ressursforbruket opp eller ned avhengig av behovet, er eksempler på funksjoner som alle er interessert i.

For de av dere som har mange ulike instanser i plattformen, kan det være vanskelig å finne ressurser til håndteringen av operativsystemoppdateringer og konfigurasjon av serverapplikasjoner. Da tilbyr Safespring «Administrert instans» som

minsker gapet mellom grunnplattformen og IT-organisasjonen internt.

Vanligvis inneholder tjenesten Safespring Compute et grensesnitt i form av en virtuell maskin, der dere tar ansvaret for å holde operativsystemet oppdatert og konfigurert på riktig måte. Med tjenesten «Safespring Administrert Instans» tar vi et større ansvar, og grensesnittet er i stedet en Windows- eller Linux-server som dere kan installere applikasjoner på.

Overgripende forklaring

Safespring har ansvaret for serverens operativsystem og funksjonaliteten til standardtjenestene på serveren.

TJENESTEN INNEHOLDER FØLGENDE

- Håndtering og eskalering av hendelser
- Overvåkning og tiltak
- Antivirus og support
- Teknisk drift av operativsystemet
- Installasjon av oppdateringer
- Forebyggende vedlikehold
- Prestasjonsmåling som utgangspunkt for kapasitetsplanlegging

OMFATTER OGSÅ, MED LØPENDE TIMEPRIS

- Endringsadministrasjon
- Change Service Requests

Teknisk kontoadministrator

Dere tildeles en teknisk kontoadministrator som har følgende ansvarsområder:

- Det overgripende administrasjonsansvaret for det spesifikke it-miljøet
- Skal være den personen hos Safespring som kjenner driften og IT-miljøet best
- Skal være den selvsagte partneren som kontaktes når dere trenger nye tekniske løsninger
- Beskytte interessene deres når det innføres nye tekniske løsninger
- Skal være den som verner om driften og sikkerheten
- Sørge for at tjenestene våre oppfyller forventningene dere har
- Være tredjelinje-support for saker som er vanskelige og ikke kan løses av supporten for første- og andrelinje.

Drift og servicedesk

Leveranseorganisasjonen for IT-driften består av litt over tretti teknikere. Problemer og tjenesteforespørsler håndteres først av servicedesken. Her registreres saken og håndteres deretter først av første- og andrelinjesupporten.

Ved behov for eskalering, sendes saken videre til tredjelinjesupporten, som består av svært rutinerte driftsteknikere eller teknisk kontoadministrator.

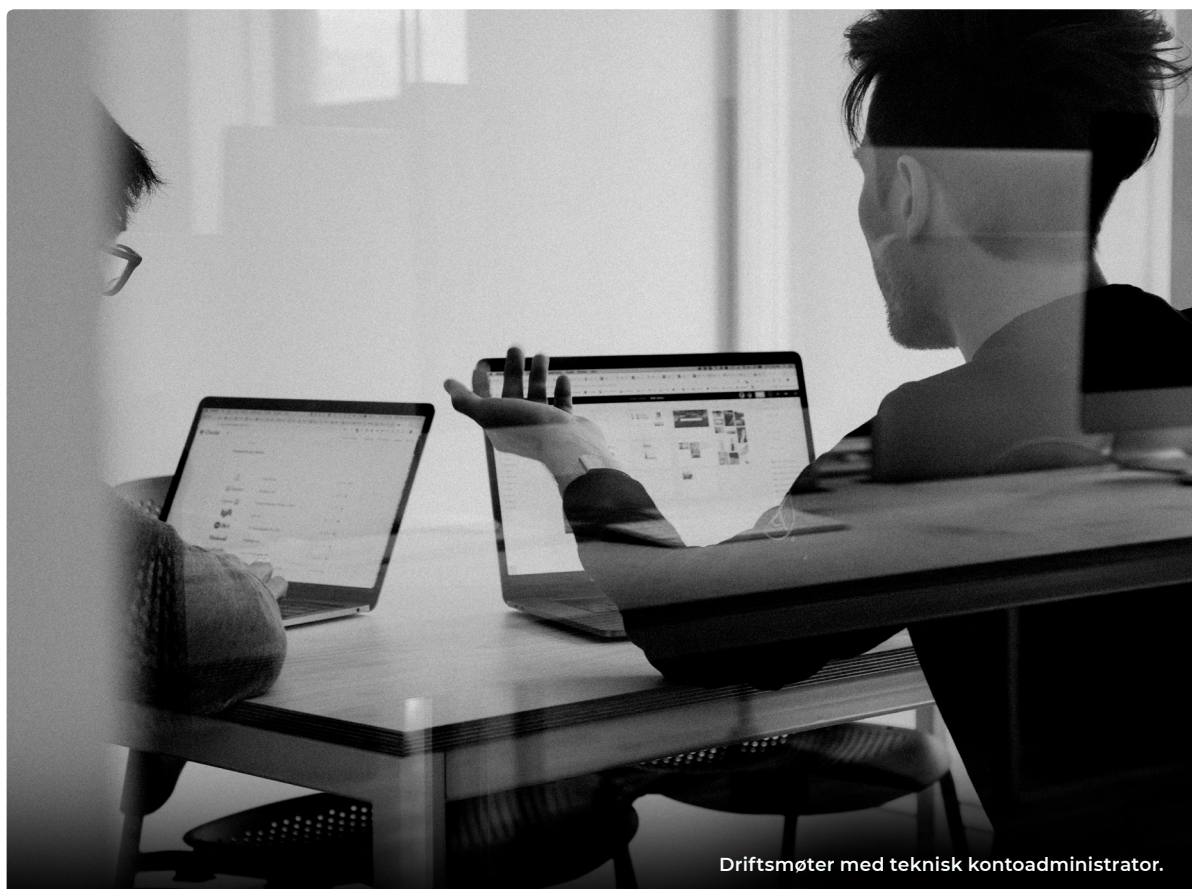
Administrert instans

Vi håndterer, drifter og støtter serverinstansen og avtalte serverapplikasjoner. Takket være en avansert administrasjonsplattform, lang erfaring og regelmessig vedlikehold i samsvar med etablerte rutiner, oppnås høy proaktivitet og tilgjengelighet.

Behandling av oppdateringer

Oppdateringer utføres automatisk om natten til den tredje torsdagen hver måned, med start klokken 23:00. Perioden for oppdateringen er seks timer. I større miljøer kan oppdateringen fordeles på to eller tre oppdateringsperioder.

Oppdateringen av MS SQL Server gjøres med Datto RMM. Oppdateringen gjøres i samme tidsperiode som operativsystemet oppdateres. Oppdateringen av SQL Server er en kumulativ oppdatering.



Antivirus

Antiviruslisens inngår i tjenesten og overvåkningssentralen hos oss får meldinger hvis noen av serverne deres er utsatt for risiko og det utløses en hendelse. Etter en slik hendelse går en tekniker gjennom og håndterer hendelsen i henhold til fastlagte rutiner.

Driftsmøter

Driftsmøter med teknisk kontoadministrator og hovedkontoadministrator (ved behov eller i tillegg til møtene).

- Kontroll av leveransen
- En rapport om servicenivået blir gjennomgått og sammenlignet med servicenivåavtalen som er inngått.
- Forslag til forandringsarbeider.

Faktaark

Safespring Administrert instans passer bedrifter som vil minske gapet mellom grunnplattformen og sin egen IT-organisasjon.

Tjenesten er utarbeidet for å være fleksibel når det gjelder ulike applikasjoner som kan kjøre på instansene, og omfatter også support og en eskaleringsprosess for at problemer som oppstår, skal bli løst raskt og effektivt.

Sikkerhetsoppdateringer installeres i kontrollerte former og ved bestemte tidsintervaller.

Nøkkelfunksjoner

TYDELIGE PROSESSER For å kunne håndtere driften av et komplekst miljø med ulike operativsystemer og applikasjoner, kreves kartlegging og tydelige prosesser. I migreringsprosjektet identifiseres alle servere og applikasjoner som skal flyttes og dokumenteres, grundig for at kunnskapene om miljøet skal bli fullstendige. Når leveringen er fullført og det nye miljøet er i drift, tilbyr Safespring tydelige prosesser for problemhåndtering og eskalering for å sikre at problemer som oppstår, håndteres raskt og effektivt.

HØYSIKKERHET I tillegg til den høye sikkerheten som Safesprings plattform er bygd med, tilbyr Safespring Administrert instans følgende funksjoner:

- Sikkerhetsoppdateringer håndteres med tydelige og klare rutiner slik at instansene alltid har de nyeste sikkerhetsoppdateringene installert.
- Kommunikasjonen mellom kontormiljøet deres og miljøet i Safesprings plattform, konfigureres med sikkerhetsprodukter som følger bransjestandarden.
- Tjenester som er tilgjengelige eksternt, kontrollerer vi for å sikre at de har riktig konfigurasjon.

GOD TILGJENGELIGHET De administrerte instansene kjører i en plattform med høy tilgjengelighet. Safespring Backup kan legges til tjenesten for at det skal være mulig å tilbakestille enkeltfiler eller hele instanser raskt. Takket være lang erfaring med hvordan miljøer holdes stabile, tilbyr Safespring Administrert instans god trygghet for at systemene holdes funksjonelle og operative.

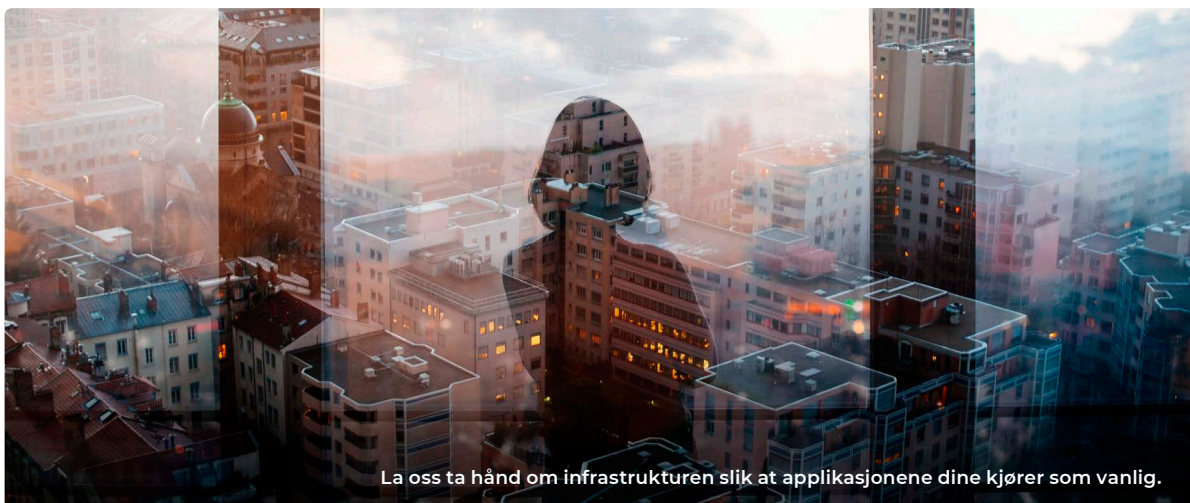
Fordeler

LOKAL SKYTJENESTE Tjenesten krever ingen maskinvareinvesteringer. Hela maskinparken kjører i Safesprings plattform, innenfor Sveriges grenser.

TID TIL Å GJØRE ANNET La oss ta hånd om infrastrukturen slik at applikasjonene dine kjører som vanlig.

TYDELIGE PROSESSER Alle saker håndteres ved hjelp av tydelige prosesser, alt logges og kan senere presenteres på regelmessige driftsmøter for oppfølging og proaktiv problemløsning, for å forebygge at de samme problemene oppstår igjen.

OVERVÅKNING Applikasjonene og serverne overvåkes. Hvis det oppstår problemer, opprettes automatisk en sak i sakshåndteringssystemet slik at den kan håndteres så raskt som mulig.



La oss ta hånd om infrastrukturen slik at applikasjonene dine kjører som vanlig.

Safespring er din sikre kilde for infrastrukturtjenester

Les mer om våre tjenester på safespring.com Vennligst
besøk vår side for å lære mer om skytjenester og hvordan Safespring
kan løse dine behov for backup, storage og compute.

www.safespring.com/tjenester



+46 (0)8-55 10 73 70 | info@safespring.com
Smidesvägen 12, 171 41 Solna, Sweden

www.safespring.com