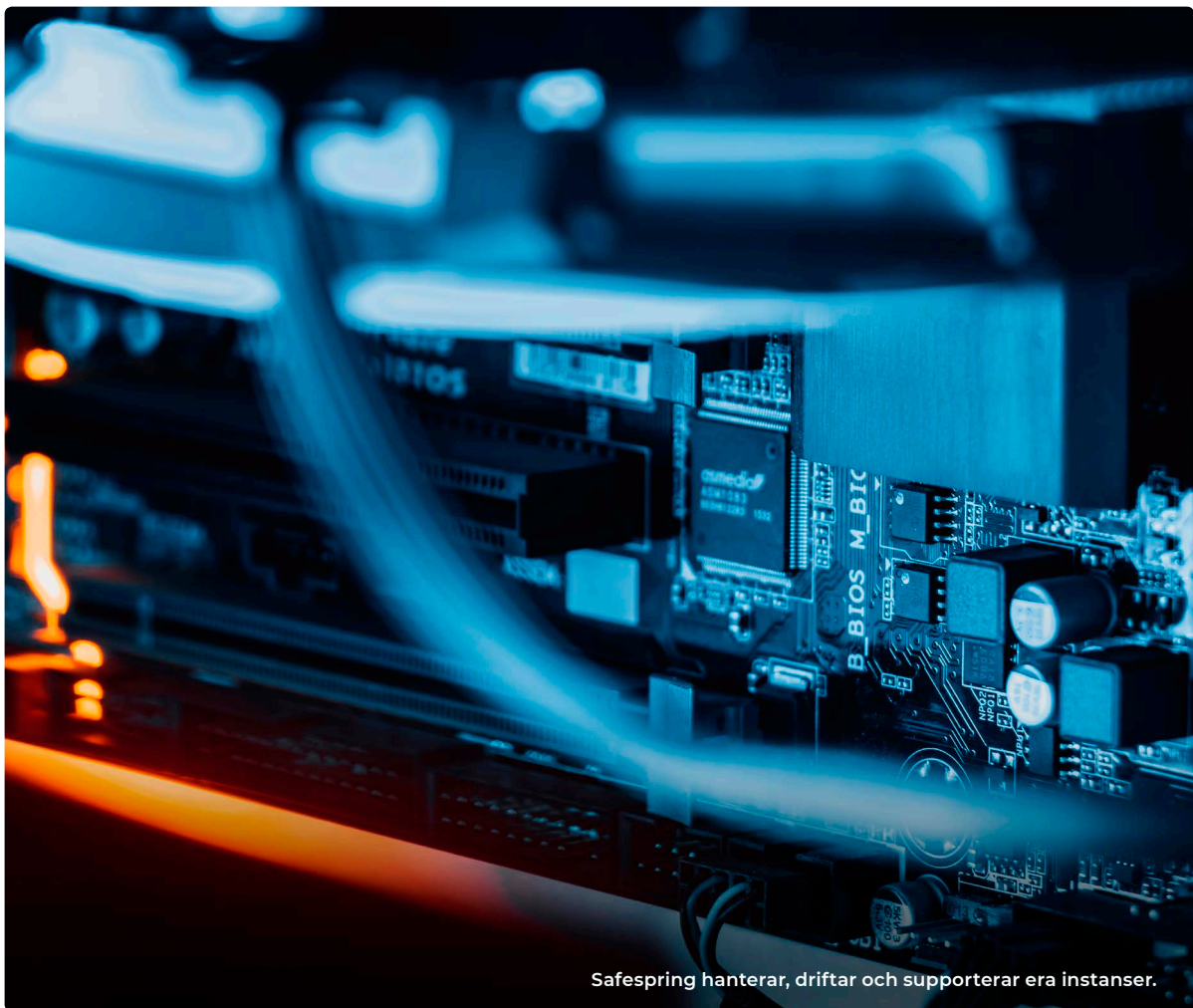




TJÄNSTEBESKRIVNING:

# Safespring erbjuder **Managerad Instans** för Windows och Linux

Vi hanterar era instanser på funktionsnivå



## Safespring Managerad Instans

Få hjälp med administration, patchhantering och övervakning av dina virtuella maskiner.

Våra molntjänster är baserade på öppen källkod och öppna standarder med säkerhet i fokus. Automatisering och självprovisionering för att skala resursförbrukning upp och ner beroende på behov är exempel på funktionalitet som alla vill ha.

För er med många olika instanser i plattformen så kan hanterandet av operativsystemspatchar och konfiguration av serverapplikationer vara något som det inte finns resurser till. Då erbjuder Safespring "Managerad instans" som

minskar klyftan mellan den underliggande plattformen och den egna IT-organisationen.

I den vanliga leveransen i Safespring Compute så är gränssnittet en virtuell maskin där ni tar ansvar för att se till att operativsystemet är uppdaterat och är konfigurerat på rätt sätt. Med "Safespring Managerad Instans" så tar vi ett vidare ansvar och gränssnittet blir istället en Windows eller Linux-server som ni sedan kan installera applikationer på.

# Övergripande förklaring

Safespring ansvarar över serveroperativsystemet och funktionalitet för dess standardtjänster.

## FÖLJANDE INGÅR I TJÄNSTEN

- Incident Management och eskalering
- Övervakning och åtgärd
- Antivirus och support
- Teknisk drift av operativsystem
- Installation av uppdateringar
- Proaktivt underhåll
- Prestandamätning för underlag till kapacitetsplanering

## INGÅR MED LÖPANDE DEBITERING PER TIMME

- Change Management och
- Change Service Requests

## Technical Account Manager

Ni får en tilldelad Technical Account Manager som kommer att:

- Ha det övergripande förvaltningsansvaret för er, och er specifika IT miljö.
- Vara den person hos Safespring som känner er verksamhet och er IT miljö bäst.
- Vara den självklara partnern som ni vänder er till när ni behöver nya tekniska lösningar.
- Värna om era intressen vid införande av nya tekniska lösningar.
- Vara den som värnar om er verksamhet och säkerhet.
- Se till att vår leverans når upp till era förväntningar.
- Agera er 3rd line support för ärenden som är av svår natur och ej kan lösas genom servicedesk 1st och 2nd line.

## Drift och servicedesk

Vår leveransorganisation för IT-driften består av drygt trettio tekniker. Incidenter och tjänsteförfrågningar hanteras initialt av servicedesk. I servicedesk registreras ärendet och handläggs inledningsvis av 1st / 2nd Line.

Vid eskaleringsbehov eskaleras ärendet till 3rd line som består av seniora drifttekniker eller Technical Account Manager.

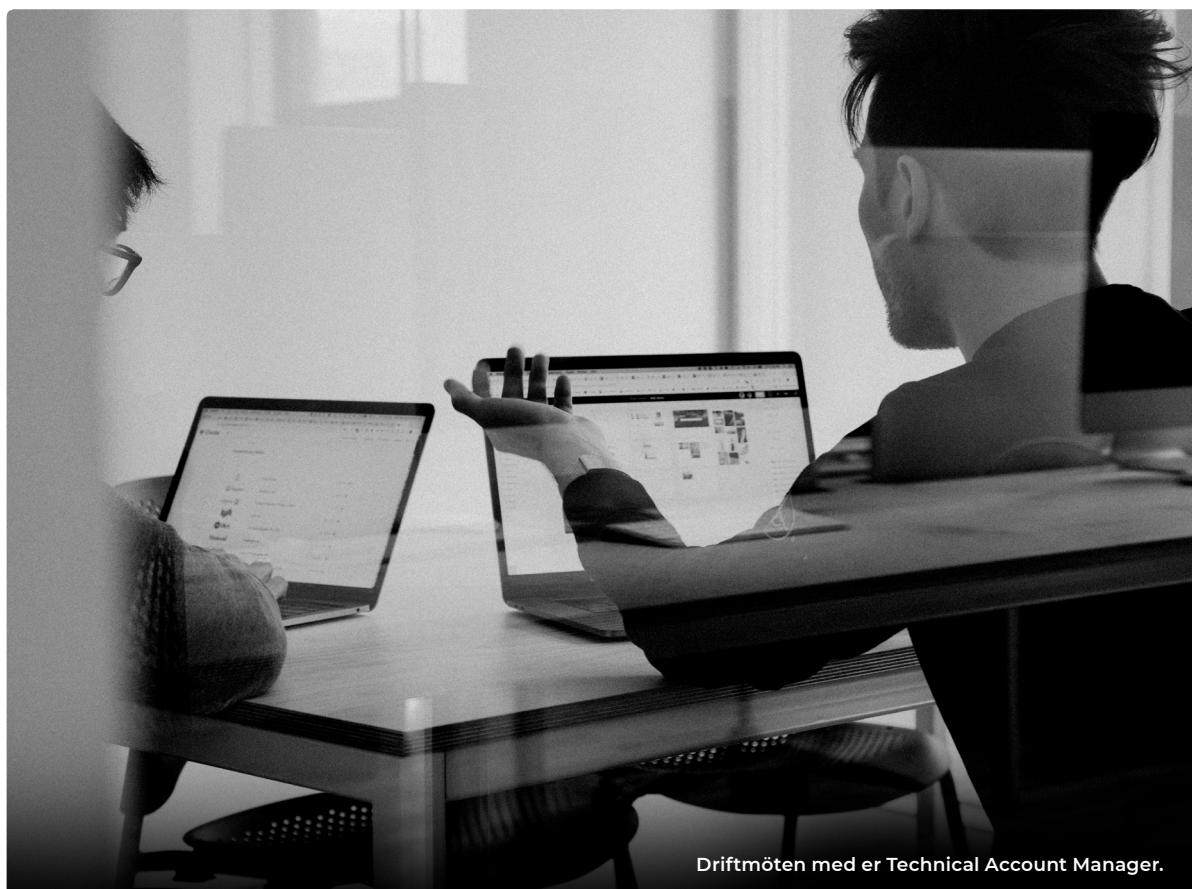
## Managerad Instans

Vi hanterar, driftar och supporterar er serverinstans och avtalade serverapplikationer. Medenavancerad managementplattform, lång erfarenhet och regelbundna underhåll enligt fastställda rutiner uppnås hög proaktivitet och tillgänglighet.

## Patch management

Patchning utförs automatiskt natten till tredje torsdagen varje månad klockan 23:00. Fönster för patchning är 6 timmar. För större miljöer kan patchningen spridas ut till två eller flera patchfönster.

Patchning av MS SQL Server sker med Datto RMM. Denna patchning sker under samma fönster som för operativsystemet. Typ av uppdatering till SQL server är Cumulative Update.



## Antivirus

Anti-viruslicens ingår i tjänsten och vår övervakningscentral får meddelanden om någon av era anslutna servrar är utsatta för risk och en incident triggas. En tekniker går därefter igenom och handlägger incidenten enligt fastställda rutiner.

## Driftmöten

Driftmöten med er Technical Account Manager samt Key Account Manager (vid behov eller utöver dessa möten).

- Avstämning av vår leverans
- Genomgång av rapport kopplad till servicenivå mot avtalat Service Level Agreement.
- Förslag till förändringsarbeten.

## Faktablad

Safespring Managerad Instans passar företag som vill minska klyftan mellan den underliggande plattformen och den egna IT-organisationen.

Tjänsten är framtagen för att vara flexibel vad det gäller olika applikationer som ska köra på instanserna och innefattar också en support och eskaleringsprocess för att problem som uppstår skall lösas snabbt och effektivt.

Säkerhetsuppdateringar installeras under kontrollerade former och i bestämda tidsintervall.



## Nyckelfunktioner

**TYDLIGA PROCESSER** För att hantera driften av en komplex miljö med olika operativsystem och applikationer krävs kartläggning och tydliga processer. Under migreringsprojektet så identifieras alla servrar och applikationer som ska flyttas över och dokumenteras noga för att kunskapen om miljön ska bli komplett. När leveransen är klar och den nya miljön är i drift så tillhandahåller Safespring tydliga processer kring ärendehantering och eskalering för att säkerställa att problem som uppstår hanteras snabbt och effektivt.

**HÖG SÄKERHET** Utöver den höga säkerhet som Safesprings plattform är byggd med så erbjuder Safespring Managerad Instans följande funktioner:

- Säkerhetsuppdateringar hanteras med klara och tydliga rutiner för att se till att instanserna alltid har de senaste säkerhetspatcharna.
- Kommunikationen mellan er kontorsmiljö och miljön i Safesprings plattform sätts upp med säkerhetsprodukter som följer branschstandard.
- Tjänster som kan nå utifrån går vi igenom för att säkerställa att de är rätt konfigurerade.

**HÖG TILLGÄNGLIGHET** De managerade instanserna kör i en plattform med hög tillgänglighet. Safespring Backup kan läggas till tjänsten för snabb återställning av enskilda filer eller hela instanser. Genom hög erfarenhet om hur miljöer hålls stabila ger Safespring Managerad Instans god trygghet om att systemen hålls funktionella och operationella.

## Fördelar

**LOKAL MOLNTJÄNST** Du slipper hårdvaru-investeringar. Hela maskinparken kör i Safesprings plattform inom Sveriges gränser.

**ÄGNA TID ÅT ANNAT** Låt oss ta hand om din infrastruktur så att dina applikationer rullar på som de ska.

**TYDLIGA PROCESSER** Alla ärenden hanteras med tydliga processer och allting loggas och kan sedan presenteras vid återkommande driftmöten för uppföljning och proaktiv problemlösning för att hindra att samma problem återkommer igen.

**ÖVERVAKNING** Dina applikationer och servrar övervakas och om det uppstår problem så skapas ärenden automatiskt i ärendehanteringssystemet för att ageras på så snabbt som möjligt.



Safespring ger dig tryggheten om att systemen hålls funktionella och operationella.

# Safespring är din säkra källa för infrastrukturtjänster

Besök gärna vår webbplats för att lära dig mer om molntjänster och hur  
Safespring kan lösa dina behov av Backup, Storage och Compute.

[www.safespring.com/tjanster](http://www.safespring.com/tjanster)



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

[www.safespring.com](http://www.safespring.com)