



Bilaga Begrepp

IT DRIFTTJÄNSTER 2010

De begrepp med förklaringar som ingår i detta dokument tillämpas i Kammarkollegiets upphandlingar av ramavtal inom området IT drifttjänster. Via dessa avtal kan avropsberättigade organisationer utkontraktera drifttjänster till leverantörer med ramavtal inom detta område.

Begreppen används således i ett rent kund- och leverantörssammanhang och inte för internt levererade tjänster. Kund kallas för myndighet i detta dokument.

De begrepp med förklaringar som hämtats från ITIL:s (IT Infrastructure Library) har markerats med "(ITIL)" i rubrikraden, översättningen är inte komplett och ordagrann. För ytterligare detaljering av dessa begrepp hänvisas till ITIL version 3.



Innehåll:

Acceptans.....	3
Användare.....	3
Användarnära Funktioner	3
Användningsfall.....	3
Applikation	3
Application Service Provider (ASP)	3
Applikationsdrift.....	3
Arkivering.....	4
Asset Management (ITIL).....	4
Avbrott (ITIL).....	4
Avveckling.....	4
Benchmark (ITIL).....	4
Benchmarking (ITIL).....	4
Certifiering (ITIL)	4
Datalagring	5
Due Diligence	5
Drift	5
Eskalering (ITIL)	5
Funktionsåtagande	5
Förändringsfönster (ITIL).....	5
Förändringshantering (ITIL: Change Management)	6
Helhetsdrift	6
Hosting	6
Incident (ITIL).....	6
Incidenthantering (ITIL)	6
Informationssäkerhet	6
Införandet.....	6
Införandeplan.....	7
Införandeprojekt	7
ITIL (IT Infrastructure Library).....	7
Key Performance Indicator – KPI.....	7
Klienter	7
Kommunikation	7
Konfiguration (ITIL).....	7
Konfigurationsenhet - KE (ITIL: Configuration Item - CI)	8
Konfigurationshantering (ITIL: Configuration Management)	8
Konfigurationshanteringssystem (ITIL: Configuration Management System - CMS).....	8
Konfigurationsdatabas – KDB (ITIL: Configuration Management Database - CMDB).....	8
Konfigurationsregister (ITIL)	8
Kontinuitetsplan.....	8
Middleware.....	9
På-platsdrift	9
Samverkan	9
Service Desk	9
Serverar	9
Servicenivå (Service Level).....	9
Servicenivåavtal (Service Level Agreement - SLA)	9
Support, första linjen (1st line support).....	9
Support, andra linjen (2nd line support)	10
Synkronisering.....	10
Systemprogram	10
Säkerhetskopiering (ITIL: Backup)	10
Tjänsteförfrågan (ITIL).....	10
Tjänstekatalog (Tjänstebeskrivning).....	10
Transformation	10
Övervakning (ITIL)	10



Acceptans

Formell överenskommelse att rutiner och IT-tjänster uppfyller avtalade specifikationer. Godkännande föregås vanligen av en Acceptanstest som måste uppfyllas av leverantören.

Acceptanstest

Den test som genomförs under med syfte att undersöka om rutiner, IT-tjänster mm fungerar enligt avtalade specifikationer.

Användare

De personer som dagligen nyttjar avtalade IT-tjänster.

Användarnära Funktioner

Namn på det ramavtalsområde som fokuserar på att anbudsgivaren ansvarar för inköp av och funktionsinriktad drift av myndighetens Klienter.

Användningsfall

Ett Användningsfall är ett påhittat uppdrag, som används vid utvärdering av anbud. I användningsfallet definieras Konfigurationen, krav på drifttjänster, mål med uppdraget, förutsättningar för uppdraget mm.

Applikation

Programvara som utför specifika funktioner direkt mot Användare, eller mot andra Applikationer. En Applikation körs på en eller flera Servrar och/eller Klienter. En applikation använder en dators operativsystem eller andra Systemprogram.

Application Service Provider (ASP)

En leverantör som drifvar applikationer och säljer åtkomst till dessa applikationer till en myndighet. Användarna får åtkomst till dessa applikationer genom en nätverksförbindelse mot leverantören, och i vissa fall via systemprogram på myndighetens klientdatorer. Kallas även Software as a Service (SaaS).

Applikationsdrift

Med applikationsdrift menas här s.k. teknisk applikationsdrift, vilket innebär att leverantören ansvarar för de lägre nivåerna av en applikations drift, såsom serverutrustning, systemprogram och filsystem. Vanligen ingår också att sköta Övervakning av applikationsserver och databasserver, samt att kunna stoppa/starta desamma. Däremot ingår inte uppgifter på nästa nivå såsom inställning av parametrar inne i Applikationen eller ansvar för felprogrammering ("buggar") i applikationen.



Arkivering

Tjänst för att långtidslagra data, t ex med hierarkisk lagring där lagringssystemet själv identifierar information som sällan begärs och flyttar över denna till långsammare, säkrare och mer kostnadseffektivt lagringsmedia.

Asset Management (ITIL)

Tjänst för att följa upp och rapportera värdet och ägandet av finansiella tillgångar under deras livscykel. En särskild del härav är Software Asset Management (SAM), vilket är tjänster för att hantera programvarulicenser i första hand med speciella produkter avsedda för detta.

Avbrott (ITIL)

Förlusten av förmågan att fungera enligt specifikation eller att leverera det resultat som krävs. Termen kan också användas när man åsyftar IT-tjänster, processer, aktiviteter, konfigurationsenheter etc. Ett avbrott orsakar ofta en Incident.

Avveckling

Inom ramavtalets fas för avveckling överförs driften till myndigheten eller till en ny driftleverantör. Den leverantör som lämnar driften ska vara myndigheten och den nya driftleverantören behjälplig enligt avtalade villkor.

Benchmark (ITIL)

Den fastställda statusen av någonting vid en specifik tidpunkt. Ett benchmark kan skapas för en konfiguration, en process eller vilken annan mängd data som helst. Ett benchmark kan till exempel användas:

- För att fastställa nulägesituation inför förändringar.
- För att kunna jämföra lösningar.
- För att dokumentera prestandaegenskaper eller kostnader under normal drift.

Benchmarking (ITIL)

Att jämföra ett prestandavärde med ett referensvärde eller med bästa praxis. Termen benchmarking används också när en serie av benchmark (prestandavärden) skapas för att jämföra resultat över tiden för att bl.a. kunna visa på framsteg eller förbättringar.

Certifisering (ITIL)

Att utfärda ett certifikat för att bekräfta att något uppfyller standard. Certifiering innebär en formell revision gjord av ett oberoende, ackrediterat



organ. Termen certifiering används också för företeelsen att dela ut ett certifikat till någon som ett bevis för en kvalifikation.

Datalagring

Med Datalagring avses utrustning inklusive systemprogramvara för lagring av data.

Due Diligence

Med Due Diligence avses att göra en begränsad genomgång av ett område. Inom området IT drift 2010 avses två typer av genomgångar:

1. Myndighetens genomgång av hur leverantören avser att utföra erbjudna tjänster, med syfte att kontrollera trovärdigheten.
2. Leverantörens genomgång av det underlag som tillhandahålls inför anbudsgivning, underlaget kan dels vara skriftligt men också visningar av driftmiljöer, driftdokumentation etc..

Drift

Den dagliga hanteringen av IT-tjänster i form av leverantörens åtgärder, i eller i anslutning till aktuellt IT-objekt (t ex Server, Klient eller Applikation), med syfte att objektet ska fungera enligt avtalad överenskommelse mellan myndighet och leverantör.

Eskalering (ITIL)

En aktivitet som får ytterligare resurser vid behov för att nå överenskomna tjänstenivåer eller uppfylla myndighetskrav. Eskalering förknippas oftast med Incidenthantering, Problemhantering eller hanteringen av klagomål. Det finns två typer av eskalering; funktionell eskalering och hierarkisk eskalering. Funktionell innebär att överföra en incident, ett problem eller en förändring till ett tekniskt team med en högre expertis för att få deras hjälp att lösa problemet. Hierarkisk eskalering innebär att involvera högre chefer i samband med en eskalering.

Funktionsåtagande

Med ett funktionsåtagande avses en speciell typ av tjänst där leverantören tar ansvar för inköp, teknikval, utveckling, leverans etc. för en viss funktion. Graden av funktionsåtagande ökar med ökat ansvar för leverantören i nämnda punkter.

Förändringsfönster (ITIL)

En regelbundet återkommande, överenskommen tid när förändringar och releaser kan implementeras med en minimal påverkan på tjänster.



Förändringshantering (ITIL: Change Management)

Hantering av tillägg, modifiering eller borttagande av något som kan påverka eller komplettera avtalade IT-tjänster.

Helhetsdrift

Namn på det ramavtalsområde som fokuserar på helhetsåtaganden för många olika drifttjänster, t ex inom områdena Servrar, Datalagring, Klienter, Kommunikation och Service Desk.

Hosting

Namn på det ramavtalsområde som fokuserar på leverans av paketerade drifttjänster som utförs hos leverantören eller i det s.k. molnet (Cloud Computing), främst inom områdena Servrar och Datalagring.

Incident (ITIL)

Ett oplanerat avbrott i en IT-tjänst eller reduktion av kvalitén för en IT-tjänst. Ett fel i en Konfigurationsenhet som ännu inte påverkat tjänsten är också en incident, till exempel fel på en speglad disk.

Incidenthantering (ITIL)

Hantering av incidenter under dess livscykel, bland annat för att minimera tiden som incidenten påverkar Användarna.

Informationssäkerhet

Att säkerställa konfidentialitet, integritet och tillgänglighet för tillgångar, information, data och IT-tjänster hos en organisation. Utöver den elektroniska hanteringen inkluderar begreppet också hanteringen av papper, tillträde till lokaler, telefonsamtal etc.

Införandet

Vid Införandet planeras och utförs de aktiviteter som krävs för att kunna inleda Driftfasen. Införandefasen indelas i stegen etablering, acceptanstest och övertagande. Etablering innebär att leverantören etablerar den driftmiljö (Servrar, nätverk, säkerhetslösningar, stödsystem, etc.) som krävs, kommunikationsplaner skapas, leverantörens driftorganisation bemannas, utbildas och förbereds för att överta tjänsterna. Acceptanstest innebär att tester genomförs med syftet att undersöka om rutiner och tjänsterna fungerar enligt avtalet. Övertagande innebär att ansvaret för leveransen övertas av leverantören, stegvis eller vid ett tillfälle.



Införandeplan

Den detaljerade plan som styr Införandet. Innehåller vanligen tid-, resurs- och aktivitetsplanering, ansvarsfördelning mellan berörda parter, organisation och bemanning av Införandeprojektet.

Införandeprojekt

Införandet genomförs vanligen i projektform, detta projekt kallas införandeprojektet.

ITIL (IT Infrastructure Library)

ITIL är en mängd bästa praxis/riktlinjer för hantering av IT. ITIL ägs av OSC (Office of Government Commerce) och består av en serie publikationer som ger ledning rörande leverans av kvalitativa IT-tjänster och de processer och faciliteter som behövs för att stödja dem. Se även <http://www.itil.co.uk/> för mer information.

Key Performance Indicator – KPI

En Performance Indicator är ett *mätområde* som används för att mäta en IT-tjänst, aktivitet eller process. Viktiga sådana kallas KPI (Key Performance Indicators). Vanligt är att KPI:er kopplas mot vites- och incitamentsmodeller för att styra leverantörens leverans av tjänster.

Klienter

Med Klienter avses såväl mobil som fast IT-utrustning som användare nyttjar direkt. Utrustningen är klientdatorer (med kringutrustning), multimediautrustning (med kringutrustning) och skrivare (med kringutrustning). I gruppen skrivare accepteras även utrustning för inläsning och multifunktionsenheter. Klienter indelas i klientutrustning och klientprogramvara. I klientbegreppet inkluderas den systemprogramvara (operativsystem, BIOS etc.) som krävs för att klienten ska fungera som fristående enhet.

Kommunikation

Med Kommunikation avses utrustning inklusive systemprogramvara för datakommunikation inklusive systemprogramvara, exempelvis utrustning för LAN/WAN, internetåtkomst, fjärråtkomst och säkerhet.

Konfiguration (ITIL)

En generisk term som används för att beskriva en grupp av Konfigurationsenheter som samverkar för att leverera en IT-tjänst eller en betydande del av en IT-tjänst. Termen används också för att beskriva parameterinställningar för en eller flera konfigurationsenheter.



Konfigurationsenhet - KE (ITIL: Configuration Item - CI)

Alla komponenter som måste hanteras för att en IT-tjänst ska kunna levereras. Information om varje konfigurationsenhet lagras i en konfigurationspost i Konfigurationshanteringssystemet (CMS) och underhålls under sin livscykel. Konfigurationsenheter kan bestå av IT-tjänster, hårdvara, mjukvara, byggnader, människor och formell dokumentation.

Konfigurationshantering (ITIL: Configuration Management)

Hantering av den information om Konfigurationsenheter och deras relationer som behövs för att leverera IT-tjänster. Denna information administreras under hela Konfigurationsenhetens livscykel.

Konfigurationshanteringssystem (ITIL: Configuration Management System - CMS)

En mängd verktyg och databaser som används för att administrera en IT-tjänsteleverantörs konfigurationsdata. Ett system för konfigurationshantering innehåller också information om incidenter, problem, kända fel, förändringar samt releaser mm. och kan innehålla information om anställda, leverantörer, platser, verksamhetsenheter, myndigheter och användare. Systemet innehåller verktyg för att samla, lagra, underhålla, uppdatera och presentera data om alla Konfigurationsenheter och deras relationer.

Konfigurationsdatabas – KDB (ITIL: Configuration Management Database - CMDB)

En databas som används för att lagra konfigurationsposter under hela deras livscykel. Systemet för konfigurationshantering underhåller en eller flera konfigurationsdatabaser och varje konfigurationsdatabas lagrar information om konfigurationsenheters attribut och deras relationer till andra konfigurationsenheter.

Konfigurationsregister (ITIL)

Ett register som innehåller detaljer om konfigurationsenheter. Varje konfigurationsregister dokumenterar livscykeln hos en enskild konfigurationsenhet. Konfigurationsregistren lagras i Konfigurationsdatabasen

Kontinuitetsplan

En plan som definierar de steg som behövs för att återställa en eller flera IT-tjänster. Planen ska också innehålla startpunkter för verkställande av plan, vilka människor som skall involveras, kommunikation etc.



Middleware

Programvara med syfte att koppla/integrera applikationer eller andra programvaror (komponenter), ofta över ett nätverk. Exempel på Middleware är transaktionsmonitorer, applikationsservermjukvara, meddelandesystem, Citrix och VMware.

På-platsdrift

Det ramavtalsområde som fokuserar på att leverantören ansvarar för drift av myndighetens IT-miljö hos myndigheten.

Samverkan

Den samverkan som krävs mellan myndigheten och driftleverantören för att säkerställa att drifttjänster levereras enligt avtal och att uppställda mål med uppdraget uppnås. Detta inkluderar en rad frågor på olika nivåer inom den kontaktyta som finns mellan parterna, som ofta formaliseras med olika ”forum” för olika typer av frågor. Exempel på aktiviteter i denna samverkan: Operativa frågor, avtalsuppföljning, kvalitetsuppföljning, säkerhetsfrågor, strategiarbete, eskalerade frågor, avtalstolkning, relationsfrämjande aktiviteter, avtalsförhandlingar.

Service Desk

Service Desk är kontaktytan mellan leverantören och användarna och navet för hantering (registrering, uppföljning mm) av ärenden (incidenter, servicebegäran, klagomål mm).

Servrar

Med Servrar avses utrustning inklusive systemprogramvara för datakraft med central eller distribuerad placering.

Servicenivå (Service Level)

En viss nivå som tjänsterna ska uppnå per mätområde, t ex att svarstid i Service Desk ska ligga under 1 minut för 90% av inkomna telefonsamtal. I exemplet är mätområdet svarstid. Servicenivån är ”1 minut för 90% av telefonsamtalen”.

Servicenivåavtal (Service Level Agreement - SLA)

Avtalade servicenivåer, mätområden, mätmetoder mm.

Support, första linjen (1st line support)

Första nivån i en hierarki av support-grupper som är involverade i lösningen av en incident eller servicebegäran. Varje nivå har mer specialiserade kunskaper, mer tid eller andra resurser. Se även Eskalering.



Support, andra linjen (2nd line support)

Den andra nivån av support i en hierarki av supportgrupper involverade i arbetet med att lösa incidenter, utföra servicebegäran, eller med att undersöka problem. Fler antal nivåer än två är vanligt, varje nivå har mer kompetens och/eller tid eller andra mer specialiserade resurser.

Synkronisering

Begrepp inom datalaging för att spegla (kopiera, replikera) data mellan Konfigurationsenheter, t ex för disklagringssystem, databaser eller för att åstadkomma ned/uppladdning av filer till mobila enheter innan de används fristående.

Systemprogram

Den programvara som behövs för att en dator ska fungera, t ex operativsystem, BIOS och drivrutiner.

Säkerhetskopiering (ITIL: Backup)

Kopiering av data för att skydda mot förlust av originalets integritet eller tillgänglighet eller då data oavsiktligt raderats.

Tjänsteförfrågan (ITIL)

En begäran från en användare om information, råd om handhavande, inställningar, beställningar för tillgång till viss IT-tjänst etc. Till exempel att nollställa ett lösenord eller att leverera IT-tjänster av standardtyp till en ny användare. En tjänsteförfrågan behandlas ofta av en Service Desk.

Tjänstekatalog (Tjänstebeskrivning)

En databas eller ett strukturerat dokument med information om de avtalade IT-tjänsterna. Tjänstekatalogen innehåller vanligen information (per tjänst) om utrustning, licenser, ansvarsfördelning mellan myndighet och leverantör, och förutsättningar för tjänsternas leverans (t ex volymer). Tjänstekatalogen fokuserar vanligen på *vad* som ska levereras och inte *hur* detta ska utföras.

Transformation

De aktiviteter mm som under pågående driftfas förändrar infrastruktur, support, servicenivåer mm till en i förväg definierad målbild. En Transformation kan också genomföras som en del i Införandet.

Övervakning (ITIL)

Kontinuerlig övervakning av en Konfigurationsenhet, en IT-tjänst eller en process för att upptäcka problemhändelser mm och för att säkerställa att nuvarande status är känd.