

Bilaga Begrepp

IT DRIFT

De begrepp vars betydelse preciseras i detta dokument tillämpas i samband med Kammarkollegiets upphandlingar av ramavtal inom området IT DRIFT. Via dessa ramavtal kan avropsberättigade organisationer utkontraktera IT-tjänster. Begreppen skrivs kursivt med inledande versal.

Begreppen används i ett kund- och leverantörssammanhang. Med *Kund* avses den part som har ingått avtalet (kontrakt) med *Leverantören*. I Kammarkollegiets förfrågningsunderlag används begreppet *Myndighet* för *Kund*. De IT-tjänster som avtalas kallas sammantaget för *Tjänsten*.

Innehåll:

Användare.....	4
Acceptanskontrollperiod.....	4
Acceptanstest.....	4
Allmänna villkor.....	4
Applikation som tjänst.....	4
Avtalad Startdag.....	4
Avtalstid.....	4
Användningsfall.....	4
Applikation.....	4
Applikationsdrift.....	5
Applikationsförvaltning.....	5
Arkivering.....	5
Asset Management.....	5
Avbrott.....	5
Avveckling.....	5
Benchmarking.....	5
Certifiering.....	6
Datacentertjänster.....	6
Datahall.....	6
Datalagring.....	6
Driftmiljö.....	6
Due Diligence.....	6
Drift.....	6
Eskalering.....	6
Faktisk Startdag (AV).....	7
Funktionsåtagande.....	7
Försening.....	7
Förändringsfönster.....	7
Förändringshantering.....	7
Incident.....	7
Incidenthantering.....	7
Informationssäkerhet.....	7
Införandet.....	7
Införandeplan.....	8
Införandeprojekt.....	8
Integrationstjänster.....	8
ITIL.....	8
Key Performance Indicator (KPI).....	8
Klient.....	8
Konfiguration.....	8
Konfigurationsenhet (KE).....	8
Konfigurationshantering.....	9
Konfigurationshanteringssystem.....	9
Konfigurationsdatabas – KDB.....	9
Konfigurationsregister.....	9
Kontinuitetsplan.....	9
Leveransavtal.....	9
Leveransavtalssida.....	9
Mobile Device Maagement (MDM).....	10
Nätverk.....	10
Personuppgiftsbiträdesavtal.....	10
Service Management.....	10
Service Desk.....	10
Serverar.....	10
Servicenivå (Service Level).....	10
Servicenivåavtal eller SLA.....	10
Specifikation.....	10
Support.....	10
Synkronisering.....	11
Systemprogram.....	11
Säkerhetskopiering.....	11
Tjänsten.....	11

<i>Tjänsteförfrågan</i>	11
<i>Tjänstebeskrivning (Tjänstekatalog)</i>	11
<i>Tredjepartsleverantör</i>	11
<i>Tredjepartsleverantörs avtalsvillkor</i>	12
<i>Tredjepartstjänst</i>	12
<i>Underleverantör</i>	12
<i>Vites- och incitamentsmodell</i>	12
<i>Övervakning</i>	12

Användare

De personer som dagligen nyttjar avtalade IT-tjänster.

Acceptanskontrollperiod

Period för genomförande av Acceptanstest inom ramen för Införandet.

Acceptanstest

Test som Kund har rätt att genomföra under *Acceptanskontrollperioden* och som syftar till att verifiera att överenskomna kriterier för godkänd acceptans är uppfyllda och att Tjänsten fungerar enligt *Specifikationen*.

Allmänna villkor

Med *Allmänna villkor* de villkor för *Leveransavtalets* fullgörande som gäller mellan *Kund* och *Leverantör*.

Applikation som tjänst

Applikation som tjänst är ett sätt att leverera [infrastruktur] applikationer som innebär att avgiften för tjänsterna är månatlig (eller med annan frekvens) och att *Kund* 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.

Avtalad Startdag

Den dag då *Tjänsten* ska vara tillgänglig för *Kund*.

Avtalstid

Den tid under vilken *Leveransavtalet* är gällande, vilken motsvaras av den ursprungliga tidsperiod för vilken *Leveransavtalet* träffats jämte i förekommande fall de tidsperioder som tillkommit i anledning av utnyttjande av rätt till förlängningar [eller ömsesidiga frivilliga överenskommelser därom].

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. En *Applikation* körs på en eller flera Servrar och/eller Klienter. En *Applikation* använder en dators operativsystem eller andra systemprogram.

Applikationsdrift

Med *Applikationsdrift* avses ”instruktionsdriven drift”, vilket innebär att leverantören utför drift enligt instruktioner som ska tillhandahållas av *Kund* eller tredje part såsom applikationsleverantören. Alternativt skapas instruktionen som en del av *Införandet*. *Leverantören* förutsätts således inte ha fördjupad kompetens på applikationerna som *Leverantören* levererar drifttjänsten för. Däremot förutsätts *Leverantören* ha hög kompetens vad gäller att i dialog med applikationsleverantör och *Kund* skapa och upprätthålla instruktioner för *Applikationsdrift*.

Applikationsförvaltning

Applikationsförvaltning avser aktiviteter som kräver att *Leverantören* har djupare kompetens på applikationerna jämfört med vid *Applikationsdrift*. Exempel på aktiviteter är enklare mindre utveckling, anpassning eller inställning av applikationen, installationer, användarsupport för applikationen, samarbete med applikationsleverantören, deltagande i *Acceptanstest*, och åtgärder i form av ”work-arounds” vid fel.

Arkivering

Arkivering är en 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

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

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 *Kund* eller till en ny driftleverantör. Den leverantör som lämnar driften ska vara *Kund* och den nya driftleverantören behjälplig enligt avtalade villkor.

Benchmarking

Att jämföra ett prestandavärde med ett referensvärde eller med bästa praxis. Termen *Benchmarking* används också för att mäta priset för *Tjänsten* i förhållande till andra kunders (kontrollgrupp) pris för likvärdiga tjänster.

Certifiering

Att utfärda ett certifikat för att bekräfta att något uppfyller en standard eller vissa krav. Exempelvis kan *Leverantören* certifiera att *Klienterna* fungerar i en *Kunds* standardmiljö.

Datacentertjänster

Tjänster med placering i ett *Datahall* med olika nivå av ansvar för *Leverantören*. Exempel på Datacentertjänster är ”Plattform som tjänst” (PaaS), ”Infrastruktur som tjänst” (IaaS) och Serverdrift. Driften inkluderar nödvändiga tekniska plattformar för virtualisering mm och kan även inkludera en rad olika tjänster såsom katalogtjänster, PKI-tjänster, filtjänster, utskrifttjänster, tjänster för behörighet, databastjänster, samt tjänster för *Datalagring*, *Säkerhetskopiering* och *Arkivering*.

Datahall

Med *Datahall* avses plats där *Datacentertjänster* produceras. En *Datahall* inkluderar vanligen system för:

- Reservkraft/UPS
- Elnät
- Passagesystem
- Kameraövervakning
- Brand och släckning

Datalagring

Med *Datalagring* avses utrustning inklusive systemprogramvara för lagring av data.

Driftmiljö

Den tekniska miljö som *Leverantören* använder för att tillhandahålla *Tjänsten*.

Due Diligence

Leverantörens genomgång och inventering av ett område i syfte att ge *Leverantören* mer fördjupad information om *Driftmiljön* m.m.

Drift

Den dagliga hanteringen beträffande tillhandahållandet av *Tjänsten*.

Eskalering

En aktivitet som tilldelas 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 *Eskalering* 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*.

Faktisk Startdag (AV)

Den dag då *Tjänsten* är tillgänglig för *Kund*.

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.

Försening

Med försening avses att Faktisk Startdag för *Tjänsten* inträder senare än Avtalad Startdag för *Tjänsten*.

Förändringsfönster

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

Förändringshantering

Den process som används för tillägg, modifiering eller borttagande av IT-tjänster som ingår i *Tjänsten*.

Incident

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

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* utförs aktiviteter för att kunna tillhandahålla *Tjänsten*, fördelat på etablering ("transition") av nya tjänster och väsentliga förändringar och tillägg ("transformation") av *Tjänsten*. Transitionen utförs då *Tjänsten* etableras. Transformationen utförs för att förändra *Tjänsten*, inledningsvis eller under *Avtalstiden*.

Införandeplan

Införandet genomförs enligt en *Införandeplan*, som bland annat kan innehålla tid-, resurs- och aktiviteter, samt ansvarsfördelning mellan berörda parter inklusive när *Avtalad Startdag/ar för Tjänsten* ska infalla.

Införandeprojekt

Införandet genomförs vanligen i projektform, detta projekt kallas *Införandeprojektet*.

Integrationstjänster

IT-tjänster med syfte att integrera *Tjänsten (Leverantörens)* med *Tredjepartstjänst (Tredjepartsleverantörens)* Exempel på sådana *Integrationstjänster* är en samlad rapportering vid avbrott, en kanal för support, datautbyte och synkroniserade användarkataloger mellan *Tjänsten* och *Tredjepartstjänster*.

ITIL

ITIL (IT Infrastructure Library) består av en serie publikationer som ger ledning rörande leverans av kvalitativa IT-tjänster och de processer och rutiner mm som behövs för att stödja dem.

Key Performance Indicator (KPI)

En "Performance Indicator" är en *Servicenivå* som används för att mäta kvalitén för en IT-tjänst, aktivitet eller process. Viktiga *Servicenivåer* kallas *Key Performance Indicators eller KPI*. Vanligt är att KPI:er är "vitesgrundande" *Servicenivåer* och kopplas mot *Vites- och incitamentsmodeller*.

Klient

Med *Klient* avses såväl mobil som fasta IT-enheter som användare nyttjar direkt. Exempel på *Klienter* är personatorer, pekskärmar, telefoner och multimedиаutrustning. *Klienter* inkluderar kringutrustning och indelas i klientutrustning och klientprogramvara. I klientbegreppet inkluderas den systemprogramvara (operativsystem, BIOS etc.) som krävs för att klienten ska fungera som fristående enhet och/eller som en del i en helhet, t ex tillsammans med en central teknisk plattform.

Konfiguration

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)

Alla komponenter som måste hanteras för att en IT-tjänst ska kunna levereras. Information om varje konfigurationsenhet lagras i en konfigurationspost i *Konfigurationshanteringsystemet (CMS)* och

underhålls under sin livscykel. *Konfigurationsenheter* kan bestå av IT-tjänster, hårdvara, mjukvara, byggnader, människor och formell dokumentation.

Konfigurationshantering

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

Konfigurationshanteringssystem

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

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

Ett register som innehåller detaljer om konfigurationsenheter. Varje konfigurationregister 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, resursplan, kommunikation etc.

Leveransavtal

Det avtal (kontrakt) som har träffats mellan parterna (*Leveransavtalssidan* med bilagor) om *Tjänsten* och *Tredjepartstjänster*.

Leveransavtalssida

Leveransavtalssidan är den försättssida som parterna undertecknat och som tillsammans med samtliga bilagor utgör *Leveransavtalet*.

Mobile Device Maagement (MDM)

Program för administration av mobila enheter som telefoner. Exempelvis med tjänster för enheternas inställning, installationer, radering, spårning, inventering och stöd för ”bring your own device”.

Nätverk

Med *Nätverk* avses utrustning inklusive systemprogramvara för sammankoppling av lokala och geografiskt skilda IT-miljöer, så att datakommunikation fungerar mellan dessa.

Personuppgiftsbiträdesavtal

Med *Personuppgiftsbiträdesavtal* avses ett skriftligt avtal, infogat som *bilaga* till *Leveransavtalssidan*, mellan *Kunden* och den som behandlar personuppgifter för *Kundens* räkning, avseende behandling av *Kundens* personuppgifter.

Service Management

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.

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 datorsystem som betjänar andra system i *Driftmiljön*.

Servicenivå (Service Level)

Ett mått på en kvalitet inom ett visst område, som ställs mot ett gränsvärde vilket avgör om nivån är uppfylld eller inte.

Servicenivåavtal eller SLA

Med *Servicenivåavtal* eller *SLA* avses villkor där *Leverantören* åtar sig att tillhandahålla en viss kvalitet på *Tjänsten*.

Specifikation

Detaljerade beskrivningar av IT-tjänster mm som *Leverantören*, *Kunden* och *Tredjepartsleverantörer* ska tillhandahålla, såsom *Tjänstebeskrivningar* och kravspecifikation med kompletteringar.

Support

Med *Support* avses det stöd som tillhandahålls för *Kundens* användare och IT-ansvariga angående *Tjänsten*, via *Service Desk* eller på andra sätt.

Support kan bestå av en hierarki med olika nivåer. Varje högre nivå har mer specialiserade kunskaper, mer tid eller andra resurser. Se även *Eskalering* (funktionell). Den första nivåns support avser den nivå som *Användarna* inledningsvis kontaktar. Om ärendet inte löses av den första nivån eskaleras det till en högre nivå (andra eller tredje nivån).

Synkronisering

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

Systemprogram

De program som behövs för att den tekniska plattform för tjänsterna ska fungera, t ex virtualiseringsprogram, lastbalanserare, operativsystem, transaktionsmonitorer, övervakningsprogram, integrationsprogram, BIOS och drivrutiner.

Säkerhetskopiering

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

Tjänsten

Se definition i Allmänna villkoren punkt 2. Tjänsten består huvudsakligen av de IT-tjänster som *Leverantören* tillhandahåller enligt *Leveransavtalet*. I detta ingår egenproducerade tjänster (inklusive *Underleverantörers* tjänster) och *Integrationstjänster* för *Tredjepartstjänster*.

Tjänsteförfrågan

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*.

Tjänstebeskrivning (Tjänstekatalog)

En databas eller ett strukturerat dokument med information om de avtalade IT-tjänsterna. *Tjänstebeskrivningen* fokuserar vanligen på *vad* som ska levereras och inte *hur* detta ska utföras. S.k. *Tekniska Tjänstebeskrivningar* förekommer i *Leveransavtal* med syfte att på en mer detaljerad nivå fastställa tjänsternas innehåll, förutsättningar, tekniska plattform, ansvarsfördelning mm.

Tredjepartsleverantör

Leverantör som inte är *Underleverantör* och som biträder *Leverantören* vid fullgörandet av *Leveransavtalet* är att betrakta som *Tredjepartsleverantör*.

Tredjepartsleverantörs avtalsvillkor

De villkor vid sidan av de *Allmänna villkoren* som *Tredjepartsleverantör* ska tillämpa.

Tredjepartstjänst

Med *Tredjepartstjänst* avses endast av *Tredjepartsleverantör* producerade och tillhandahållna IT-tjänster.

Underleverantör

Med *Underleverantör* avses en leverantör som bistår *Leverantören* vid tillhandahållandet av avtalad *Tjänst* som omfattas av *Leveransavtalet*, och som inte är *Tredjepartsleverantör*.

Vites- och incitamentsmodell

Med *Vites- och incitamentsmodell* avses den modell som beskriver hur viten och incitament regleras relativt avtalade *Servicenivåer*.

Övervakning

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.