



Bilaga 4b

Helhetsåtagande underhåll och drift

Dnr: 220-1874/2017
2018-01-19



Stadsledningskontoret

Avdelningen för digital utveckling

Hantverkargatan 3D

105 35 Stockholm

Växel 08-508 29 000

www.stockholm.se

Innehåll

1	Inledning	3
1.1	Omfattning	3
1.2	Helhetsåtagande	3
1.3	Principer	4
2	Uppgifter och ansvar	4
2.1	Planering och samverkan	5
2.2	Underhåll	6
2.3	Support	7
2.4	Drift	8

1 Inledning

1.1 Omfattning

Denna bilaga beskriver den del av Tjänsten som avser underhåll och drift – helhetsåtagande och de krav som Leverantören ska uppfylla inom ramen för Tjänsten. Tjänsten omfattar följande deltjänster:

- Planering och samverkan
- underhåll
- support
- drift
- maskinvara
- programvara
- datakommunikation
- datalagring
- behörighetsadministration.

1.2 Helhetsåtagande

Åtagandet innebär ett helhetsansvar och Leverantören är huvudansvarig för det eller de system som Lösningen omfattar. Tjänsten innebär att Leverantören utför alla nödvändiga åtgärder som krävs för att garantera Staden åtkomst till Lösningen. Leverantören ska hantera allt tekniskt underhåll samt releaser och versionsbyten i samråd med Staden och på ett sådant sätt att störningar i Stadens produktionsmiljö minimeras. Leverantören ska upprätthålla en väl utformad, robust och kostnadseffektiv teknisk infrastruktur som stödjer Stadens verksamhet.

I Leverantörens åtagande ingår att, utifrån Stadens behov, säkerställa att Lösningen och de ingående Tjänsterna följer den tekniska utvecklingen. Leverantören ska vara en proaktiv partner till Staden och ta initiativ till att Lösningen och de ingående Tjänsterna levereras i nivå med utvecklingen på marknaden. Leverantören ska ansvara för att end of life-situationer i komponenter i Tjänsterna inte uppstår. Leverantören äger inte rätt till ersättningar för sitt proaktiva arbete eller för åtgärder som syftar till att hålla Lösningen och Tjänsterna i nivå med den allmänna tekniska utvecklingen. Sådan ersättning anses ingå i ersättningen för licens, underhåll och drift.

Leverantörens ansvar inkluderar att tillhandahålla miljöer för produktion, preproduktion, test och Leveranstest när sådana krävs i samband med utveckling och ändringar som sker i kringliggande system. Samtliga miljöer ska vara tillgängliga för integration mot

Skolplattformens övriga system i motsvarande miljöer.
Leverantören ska även hålla Staden informerad om utvecklingsplaner på kort och på lång sikt.

Om Leverantören inte fullgör sina åtaganden enligt denna bilaga äger Staden rätt att påkalla påföljder i Avtalsvillkor punkt 32. Påföljder, ansvar och ansvarsbegränsningar.

1.3 Principer

Helhetsåtagandet för underhålls- och drifttjänsten ska utgå från verksamhetens behov. Syftet med Tjänsten är att vidmakthålla och öka verksamhetsnyttan av gjorda IT-investeringar samt se till att Lösningen är tillgänglig enligt kravställd prestanda och kvalitet. Leverantören ska på ett systematiskt och proaktivt sätt arbeta med att löpande förbättra leveransen.

Tjänsten tillhandahålls mot ersättning i enlighet med *Bilaga 5a - Ersättning*, samt *Bilaga 2 – Svarsmall*. Tjänsten ska levereras i enlighet med servicenivåer och viten angivna i *Bilaga 4g - Servicenivåer* och ska utföras i enlighet med *Bilaga 4f - Gemensamma processer*.

2 Uppgifter och ansvar

Stadens huvudsakliga ansvar omfattar att tillhandahålla riktlinjer, godkänna leveranser, samt följa upp Tjänsten och dess servicenivåer. Staden är endast ansvarig för de uppgifter och ansvar som explicit anges nedan.

Leverantören är ansvarig för att utföra alla uppgifter, enligt God branschpraxis och industristandard, som ingår i denna typ av tjänsteleverans och som krävs för att Leverantören ska uppnå Tjänstens servicenivåer, oavsett om dessa uppgifter explicit anges nedan eller inte.

Nedan följer en beskrivning av uppgifter och ansvar inom Tjänsten. Ansvarig Part är markerad med "A". I de fall en utförd aktivitet kräver den andra Partens godkännande är detta markerat med "G". I de fall det uttryckligen krävs medverkan från en Part är detta markerat med "M". Med "Staden" menas Staden eller av Staden utsedd leverantör.

2.1 Planering och samverkan

Leverantören ska ansvara för att utföra alla åtgärder som är nödvändiga för en god samverkan med Staden och övriga intressenter.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Planera, administrera och följa upp Stadens behov av underhåll och vidareutveckling för Lösningen ur ett funktionellt, tekniskt och ekonomiskt perspektiv.	A	M
2	Driva förvaltningsmöten (på plats hos Staden om inget annat anges).	A	M
3	Hålla ihop arbetet med att ta fram Stadens förvaltningsplaner och förvaltnings-specifikationer.	A	M
4	Producera de avsnitt i förvaltningsplanerna och förvaltnings-specifikationerna som avser Lösningen.	G	A
5	Genomföra omvärldsbevakning och redovisa för utvecklingen inom de funktionella områden, som Leverantören ansvarar för.	-	A
6	Sammanställa och dokumentera krav på Lösningen.	A	M
7	Dokumentera alla krav som Leverantören fångat upp genom sitt åtagande mot Staden, till exempel från supportärenden.	M	A
8	Prioritera krav.	A	M
9	Omsätta krav till specifikationer, beskriva konsekvenser av ändringar.	G	A
10	Fatta beslut om vilka förändringar som ska genomföras utifrån funktionella, tekniska och ekonomiska aspekter.	A	M
11	Proaktivt bistå med att identifiera beroenden, risker och rekommenderade åtgärder förknippade med inriktningen i förvaltningsplanerna, samt dokumentera och rapportera dessa.	G	A

12	På begäran föra mötesprotokoll från förvaltningsmöten.	G	A
13	Dimensionera bemanning och kompetens för att matcha förvaltningsplanerna och Stadens behov av utveckling, underhåll och support, samt garantera uppfyllande av relaterade servicenivåer.	-	A
14	Aktivt verka för att minimera risker förknippade med personberoenden.	M	A
15	Producera och presentera relevanta rapporter för drift, underhåll och support.	G	A

2.2 Underhåll

Leverantören ska ansvara för att alla åtgärder som är nödvändiga för att en stabil drift till önskad servicenivå utförs för Lösningen.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Tillhandahålla underhåll i enlighet med överrenskomna förvaltningsplaner och förvaltnings-specifikationer.	G	A
2	Operativt leda underhållsarbetet.	-	A
3	Hålla sig informerad om Stadens roadmaps.	M	A
4	Planera och utföra förändringar i Lösningen för att anpassa Lösningen till en förändrad miljö, såsom underliggande plattformar eller kringliggande system (utan att förändra funktionaliteten).	G	A
5	Planera och utföra förändringar i Lösningen för att höja prestanda, underhållbarhet eller andra önskvärda egenskaper (utan att förändra funktionaliteten).	G	A
6	Utföra alla förändringar i enlighet med Stadens riktlinjer för arkitektur och design.	G	A
7	Korrigera fel i Lösningen som upptäckts via incident och problemprocesserna.	G	A

8	Proaktivt korrigera fel i Lösningen innan dessa upptäckts via incident- och problemprocesserna.	G	A
9	Underhålla all dokumentation innefattandes lösningsdokumentation, manualer, hjälptexter och eventuellt kursmaterial, i samband med uppgraderingar och nya releaser så att dokumentationen förblir aktuell.	G	A
10	Informera om förändringar och uppgraderingar.	-	A
11	Hantera nödvändiga stödprogram och verktyg, inklusive optimera användningen av dessa samt informera om nödvändiga förändringar i dessa.	-	A
12	Följa gemensamma processer förknippade med releaseplanering och förändringar i produktionsmiljön (ändringshantering, releasehantering och hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer).	-	A
13	Bistå vid test av kringliggande system.	-	A
14	Genomföra regressionstest i samband med uppgraderingar och nya releaser.	M	A
15	Utbilda service desk, och superanvändare i samband med uppgraderingar och nya releaser.	M	A

2.3 Support

Leverantören ska ansvara för alla åtgärder som är nödvändiga för att tillhandahålla support för Lösningen och de Tjänster som ingår i Uppdraget.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Tillhandahålla en bemannad funktion med resurser och kompetens för support.	-	A
2	Planera och dimensionera funktionen så att Användningstiderna och servicenivåerna kan garanteras.	-	A
3	Operativt leda support för Lösningen.	-	A

4	Aktivt samarbeta med service desk, för att åstadkomma effektiv teknisk och processmässig integration mellan service desk och Leverantören.	M	A
5	Utbilda personal i service desk i de ärendetyper som omfattas av första linjens support-problemlösning och tillhandahålla dokumentation om dessa ärendetyper.	M	A
6	Tillhandahålla kontaktlistor för ärendehantering och eskaleringsfrågor till service desk.	M	A
7	Utföra andra och tredje linjens support för Lösningen.	M	A
8	Följa alla relevanta processer i leveransen av support (incident- och ärendehantering, problemhantering, ändringshantering, hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer).	M	A
9	Tillhandahålla användardokumentation till Stadens utsedda superanvändare.	-	A
10	Dokumentera och hantera inkommande krav på funktionalitet, nyttjande av Lösningen, arkitektur, användargränssnitt, servicenivåer, underhåll och administration av Lösningen.	-	A

2.4 Drift

2.4.1 Generella uppgifter och ansvar

Leverantören ska ansvara för att alla åtgärder som är nödvändiga för att en stabil drift till önskad servicenivå utförs för Lösningen och de Tjänster som ingår i Leverantörens åtaganden.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Utföra driftövervakning av Lösningen och underliggande infrastruktur inom Uppdraget.	-	A
2	Säkerställa att rutiner och driftsmiljö är utformad enligt Stadens riktlinjer för säkerhet.	-	A
3	Säkra att IT-miljön är fri från skadlig och fientlig kod.	-	A

4	Ta fram och förvalta driftsdokumentation, vilken inkluderar men inte är begränsat till, driftsrutiner, körscheman och konfiguration.	-	A
5	Genomför schemaläggning och körning av rutinjobb enligt Stadens riktlinjer för driftsrutiner, batchkörningar och information om eventuella systemberoenden.	M	A
6	Utföra systemdrift i enlighet med drifrutinerna.	-	A
7	Hantera larm i enlighet med incidenthanteringsprocessen.	-	A
8	Kontinuerligt upprätthålla god prestanda i Lösningen enligt God branschpraxis.	-	A
9	Baserat på uppföljning av prestanda och kapacitetsutnyttjande föreslå och genomföra förändringar som förbättrar prestandan.	G	A
10	Utföra produktionssättning enligt produktionssättningsplanen och konfigurera produktionsmiljön i enlighet med kraven.	G	A
11	Genomföra riskanalyser i syfte att identifiera risker i leveransen till Staden.	G	A
12	Ta fram och underhålla rutiner för katastrofhantering för leveranserna till Staden.	G	A
13	Utföra test av katastrofplan samt redovisa resultat och föreslå förbättringsförslag.	G	A

2.4.2 Maskinvara

Leverantören ansvarar för all maskinvara och övrig utrustning som krävs för att leverera en stabil drift till avtalad servicenivå.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Tillhandahålla maskinvara och annan nödvändig utrustning som krävs för att fullgöra driftsåtagandet samt säkerställa att maskinvaran har funktion samt Tillgänglighet och prestanda för att leverera Tjänsterna enligt avtalade servicenivåer.	-	A

2	Tillhandahålla datahallar som uppfyller kraven för driftsåtagandet samt säkerställa att datahallar har funktion samt Tillgänglighet och prestanda för att leverera tjänsterna enligt avtalade servicenivåer. Detta inkluderar, men är inte begränsat till, lokaler, ström, kylning, säkerhet, fastighetsskötsel och reservström.	-	A
3	Utföra teknisk förvaltning av maskinvaran för att leverera Tjänsterna enligt avtalade servicenivåer.	-	A
4	Utföra teknisk förvaltning av datahallar för att leverera Tjänsterna enligt avtalade servicenivåer.	-	A

2.4.3 Programvara

Leverantören ansvarar för alla åtgärder relaterade till installation och uppgradering av programvara som är nödvändiga för att leverera en stabil drift till avtalad servicenivå.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Tillhandahålla all programvara som behövs för att fullgöra Uppdraget (inklusive programvara som används av Stadens slutanvändare, integrationer och stödjande programvaror).	-	A
2	Konfigurera all programvara för att uppnå avtalade servicenivåer.	-	A
3	Planera införande av all programvara samt testa, verifiera och installera dessa.	-	A
4	Införa patchar av programvara som används av Stadens slutanvändare.	G	A
5	Införa patchar för stödjande programvaror.	-	A
6	Genomföra och koordinera systemtest av nya och uppgraderade komponenter samt dokumentera resultat.	G	A

2.4.4 Kommunikation

Leverantören ansvarar för all kommunikationsutrustning och alla förbindelser som krävs för att leverera en stabil drift till avtalad servicenivå.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Tillhandahålla nödvändig kommunikationsutrustning och förbindelser för att för att uppnå avtalad servicenivå.	-	A
2	Konfigurera kommunikationsutrustning för att uppnå avtalade servicenivåer.	-	A
3	Utföra teknisk förvaltning av kommunikationsutrustningen för att leverera Tjänsterna enligt avtalade servicenivåer.	-	A
4	Etablera och följa rutiner från Stadens leverantör av kommunikationstjänster för lösning av kommunikationsproblem, underhåll och konfiguration.	G	A

2.4.5 Datalagring

Leverantören ansvarar för all datalagring som krävs för leverera en stabil drift till avtalad servicenivå.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Tillhandahålla den datalagring som krävs för att uppnå servicenivåer och säkerhetskrav.	-	A
2	Ta fram, förvalta och tillämpa rutiner för datalagring och dess administration i enlighet med Stadens riktlinjer och servicenivåer.	-	A
3	Utföra säkerhetskopiering	-	A
4	Vid behov utföra återläsning av säkerhetskopior.	-	A
5	Utföra återläsningstest.	G	A

2.4.6 Behörighetsadministration

Leverantören ansvarar för att administration av användarbehörigheter utförs så att stabil och säker drift till avtalad servicenivå levereras.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Upprätta och förvalta rutiner för behörighetsadministration i enlighet med riktlinjer från Staden.	G	A
2	Koordinera behörighetsadministration mellan olika leverantörer.	A	M
3	Ta fram och underhålla register över Stadens användare med information om deras rådande kontostatus och resurstilldelning (rättigheter).	A	M
4	Säkerställ att åtkomst till Lösningen och information sker i enlighet med användarrättigheterna i Stadens behörighetskontrollsystem.	-	A