

# vCare Server

## Tjänstebeskrivning

Tjänsten **vCare Server** innebär att Datacom tar ansvar för att säkerställa driften av Era servrar, fysiska som virtuella, samt om fel uppstår återställa till dessa till normal drift.

Utrustningen, som kan vara kundplacerad eller i DataComs datacenter, övervakas och underhålls både via automatiserade system samt av kvalificerad personal från DataCom. Detta för att minimera driftstörningar och/eller avbrott som påverkar tillgängligheten eller verksamheten.

**vCare Server** debiteras med ett engångsarvode för driftsättning (installation av övervakningssystem och uppsättning av rutiner och processer) samt ett löpande fast arvode per månad och enhet. Vid användning av virtualisering räknas varje virtuell instans som en enhet. Om serverutrustningen är kundplacerad och arbete måste utföras på plats debiteras resa och restid separat.

Justering eller tillägg av minne, CPU, disk och nätverkskort görs via beställning till DataComs Service Desk och debiteras månadsvis enligt gällande taxa.

Tjänsten **vCare Server** utförs under den SLA-basperiod som valts för respektive enhet. För en fullständig beskrivning av tillgängliga servicenivåer se tjänstebeskrivning **Service Level Agreement 1.7**.

Område	Beskrivning
Övervakning	Grundläggande övervakning av enskild fysisk eller virtuell server. Driftövervakningen är bemannad helgfri mån till fre 07.00 - 18.00. Möjlighet till utökad SLA-basperiod finns, se tjänstebeskrivning <b>Service Level Agreement 1.7</b> .
Ingående komponenter	<ul style="list-style-type: none"><li>• Övervakning av hårdvara och operativsystem</li><li>• CPU, minne, disk</li><li>• Övervakning av de i servern ingående tjänsterna</li></ul>
Avvikelsehantering	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avvikelse- och incidenthantering av infrastruktur i drift</li></ul>
Förändringskontroll	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administration av planerade förändringar i syfte att minimera risk för en eventuell driftstörning</li></ul>
Kapacitetsplanering	<ul style="list-style-type: none"><li>• Förebyggande övervakning av problem orsakade av kapacitets- och/eller utrymmesbrist</li></ul>
Felrättning	<ul style="list-style-type: none"><li>• Felrättning av hårdvara och operativsystem</li><li>• Installation av servicepack, hotfix och säkerhetsuppdateringar till operativsystem.</li></ul> Eventuell felrättning av tredjepartsapplikationer debiteras löpande per timme enligt överenskommelse.
Återställning	Säkerställande av drift av samt och om fel uppstår återställande till normalläge.
Backup	Backup ingår inte. DataCom tillhandahåller en separat backuptjänst för backup och återläsning. Se tjänstebeskrivning <b>vBackup 1.5</b> för mer information.

## Villkor för tjänsten

Kunden ansvarar för att service- och garantiavtal på av Kunden tillhandahållen hård- och mjukvara är giltig under avtalstiden, samt att DataCom har all nödvändig kontaktinformation för extern support. Kunden ansvarar för samtliga kostnader som kan uppstå i samband med att drifttjänsten behöver uppgraderas, hård- eller mjukvara behöver bytas alternativt repareras. Tjänsten **vCare Server** kräver att server (fysisk eller virtuell), kundplacerad eller i DataComs datacenter har ett fullgott viruskydd installerat. För det fall ett godkänt viruskydd saknas kommer DataCom att installera detta. Kostnaden för viruskyddet kommer att debiteras Kund månadsvis enligt gällande taxa.

DataCom ansvarar inte för fel, i av kunden eller tredje part tillhandahållen programvara. Felsökning och åtgärd enligt detta debiteras Kunden löpande per timme efter överenskommelse. Kundens utrustning skall uppfylla vid var tid gällande bestämmelser enligt tillämplig lagstiftning samt följa övriga anvisningar från DataCom.

Eventuell utveckling, integration, uppgradering, förändring eller tillägg av system, applikationer, databaser, hårdvara et.c. ingår ej. Allt arbete som DataCom på Kundens begäran utför i dessa delar och eventuell tillkommande utrustning debiteras separat efter överenskommelse.

DataCom tar hand om hela processen från beställning/utbyte av hårdvara, installation samt driftsättning. DataCom förbinder sig att hantera skrotning av utrangerad hårdvara. Alla tredjepartskostnader i samband med denna hantering står Kunden för (destruering av hårddiskar, skrotningsavgifter, transporter et.c.)

## Dokumentation

Dokumentation avseende driftsrutiner och systemkonfiguration skall löpande uppdateras vid en förändring. Uppdatering skall ske senast två (2) veckor efter att förändringen är verifierad och godkänd av Kund.

## Förändringar i driftsmiljön

Installation av nya drifttjänster, så som ny hård- eller mjukvara görs i projektform och efter godkännande av Kunden.

## Datacenter

DataComs datacenter erbjuder en fysiskt hög säkerhetsnivå med redundant kraftförsörjning och avancerade skydd mot bl.a. brand och inbrott. Anläggningen håller en konstant och kontrollerad temperatur och levererar både renad och miljövänlig elektricitet via UPS samt övervakas dygnet runt, året runt.

Endast behörig personal hos DataCom har access till datacentret. Allt arbete med installation som behöver göras fysiskt på plats i datorhallen genomförs av DataComs personal på uppdrag av Kunden.

## Service Level Agreement (SLA)

DataCom tillhandahåller nedanstående servicenivå avseende Tjänsten.

\*KT - Kontorstid, helgfri måndag - fredag, 07.00-18.00 (UK, DR möjligt som tillval)

\* För en fullständig beskrivning av DataComs SLA hänvisas till DataComs tjänstebeskrivning - Service Level Agreement.