

## Datablad

---

### **READy systemsupport**

- Snabb och effektiv support
- Genom att låta Kamstrup supportera ditt system får du mer tid att fokusera på din kärnverksamhet
- Kamstrups mätaravläsningsystem – hostas lokalt eller hostas av Kamstrup
- Flexibel support via e-post eller telefon
- Få tillgång till de senaste programvaruuppdateringarna så snart de finns tillgängliga



## Beskrivning

Med READY systemsupport ger Kamstrup dig en snabb och effektiv supportlösning. En förutsättning för att tjänsten ska levereras är att du och Kamstrup redan har ingått ett underhållsavtal gällande programvaran. Leveransen av supporttjänsterna säkerställs genom standardiserade arbetsflöden, instruktioner och rutiner som utförs av Kamstrup. Vi tillhandahåller support via vår webbplats, e-post och telefon för att lösa eventuella tekniska fel eller problem. Professionella medarbetare ger support vid felsökning och allmänna frågor relaterade till Kamstrups systemkonfiguration.

Vi är alltid redo att hjälpa dig på bästa möjliga sätt eftersom vi upprätthåller en logg över rapporterade fel och tillhandahåller information om uppdateringar genom "release notes". Det innebär att vi svarar i förhållande till den överenskomna servicenivån.

## System och moduler

### READY hostat av Kamstrup

| IT-system och applikationstjänster                         | Inkluderat | Tillägg | Kommentar   |
|--|------------|---------|---|
| IT-systemunderhåll   | X          |         | Löpande underhåll och uppgradering av IT-plattform, operativsystem och mellanprogramvara.   |
| Programvaruuppdatering (patchar) och mindre uppgraderingar | X          |         | Programvaruuppdateringar (patchar) installeras automatiskt. I enlighet med avtalet om programvaruunderhåll.   |
| Programvaruuppdatering – större utgåvor                    | X          |         | Programvaruuppdateringar för större utgåvor installeras automatiskt. I enlighet med avtalet om programvaruunderhåll.  |
| Licenshantering  | X          |         | Licenshantering för alla tredjepartslicenser som används i Kamstrups programvara.   |
| Nätverkshantering  | X          |         | Administration och nätverksövervakning av komponenter som levereras av Kamstrup.  |
| Säkerhetskopiering   | X          |         | Full databassäkerhetskopiering utförs dagligen och säkerhetskopieringar sparas i 30 dagar.  |
| Systemintegration  | X          |         | Med en lösning som hostas av Kamstrup är det möjligt att möjliggöra integration via Kamstrup API-åtkomst (tillköp krävs) till andra system i din systemmiljö. |
| Lagringshantering  | X          |         | Prestanda- och kapacitetshantering för lagring.   |

### READY hostat av kund

| IT-system och applikationstjänster                         | Inkluderat | Tillägg | Kommentar  |
|--|------------|---------|--|
| IT-systemunderhåll   | X          |         | Löpande underhåll och uppgradering av IT-plattform, operativsystem och mellanprogramvara.                                    |
| Programvaruuppdatering (patchar) och mindre uppgraderingar | X          |         | Kunder meddelas om tillgängliga programvaruuppdateringar (patchar). I enlighet med avtalet om programvaruunderhåll.          |
| Programvaruuppdatering – större utgåvor                    | X          |         | Kunder meddelas om tillgängliga programvaruuppdateringar för större utgåvor. I enlighet med avtalet om programvaruunderhåll. |
| Licenshantering  | X          |         | Licenshantering för alla tredjepartslicenser som används i Kamstrups programvara.  |
| Nätverkshantering  |            |         |  |
| Säkerhetskopiering   |            |         |  |
| Systemintegration  |            |         |  |
| Lagringshantering  |            |         |  |

## RASCI READy systemsupport

| Service och support                     | Inkluderat | Tillägg | Kommentar   |
|---|------------|---------|---|
| Systemsupport                           | X          |         | Normala öppettider och svarstid för Kamstrups support: måndag-torsdag 8-16 CET+1, fredag 8-14.30 CET+1. |
| Servicedesk                             | X          |         | Tillgång dygnet runt, alla dagar om året  |
| Upprätthålla logg över rapporterade fel | X          |         | Kamstrup ansvarar för loggning av rapporterade fel.   |
| Support vid felsökning                  | X          |         | Kamstrup tillhandahåller svar relaterade till systemet.   |
| Svar enligt överenskomna servicenivåer  | X          |         | Kamstrup ansvarar för att svara enligt de överenskomna servicenivåerna i enlighet med tabellen nedan.   |

| Överenskomna servicenivåer   | Kund | Kamstrup | Anmärkningar   |
|------------------------------|------|----------|--|
| Nivå A – Kritiskt fel        | I    | A/R      | Ett fel som gör att systemet stannar och kan orsaka dataförlust.<br>Maximal tid för att påbörja hanteringen av din begäran – 4 arbetstimmar.   |
| Nivå B – Allvarligt fel      | I    | A/R      | Ett fel som orsakar att funktioner som är viktiga för systemet och som är tidskrävande eller resurskrävande att kringgå slutar fungera som avsett.<br>Maximal tid för att påbörja hanteringen av din begäran – 8 arbetstimmar. |
| Nivå C – Icke-allvarligt fel | I    | A/R      | Ett fel som leder till att icke-kritiska funktioner inte fungerar korrekt och som användaren kan kringgå.<br>Maximal tid för att påbörja hanteringen av din begäran – 16 arbetstimmar.   |
| Nivå D – Begär assistans     | I    | A/R      | Du begär vägledning i användandet av de levererade komponenterna som inte är relaterade till fel.<br>Maximal tid för att påbörja hanteringen av din begäran – 16 arbetstimmar.   |

| Beskrivning  | Kund | Kamstrup | Anmärkningar   |
|--|------|----------|--|
| Beskrivning och dokumentation av förändringar  | I    | A/R      |  |
| Loggföring av installerade ändringar   | I    | A/R      |  |
| Ge tillgång till kundens IT-infrastruktur, mätdata och programvarukomponenter                | A/R  | I/S      | För att Kamstrup ska kunna utföra arbete på distans  |
| Installation av nya programvarumoduler   | I    | A/R      | Utförs efter i förväg träffad överenskommelse med kunden   |
| Installation av nödvändiga uppdateringar   | I    | A/R      | Kunden informeras via "release notes"  |
| Licenser och behörigheter från tredje part   | A/R  | I/S      | Om arbete måste utföras på kundens IT-infrastruktur  |
| Alla kommunikations- och driftskostnader som är kopplade till systemet                       | A/R  | I        | Egen IT, internet, telekommunikation samt prenumeration  |
| Arbete och förändringar som utförs på mätare, routrar, koncentratorer och GSM-installationer | A/R  | S        | Kunden ansvarar för att utföra arbetet samt förändringarna. Arbete på plats hos kunden utförs av kunden. |
| Direkta eller indirekta fel orsakade av tredje part eller kund                               | A/R  | I        | Kamstrup har rätt att fakturera för den extra tid och kostnad som lagts ned.                             |

## RASCI-modellen

---

### Vad är RASCI-modellen?

RASCI-modellen är en av de metoder som används för att tilldela och tydliggöra individers ansvar eller arbetsuppgifter i en uppgift (projekt, tjänst eller process) inom organisationen.

RASCI (ibland RASIC) är en akronym av de första bokstäverna i följande ord:

|          |   |
|----------|---|
| <b>R</b> | Ansvarig (Responsible) – vem ansvarar för att utföra den anförtrodda uppgiften?   |
| <b>A</b> | Ansvarsskyldig (Accountable) även Godkännare (Approver) – vem ansvarar för hela uppgiften och vem ansvarar för vad som har utförts? |
| <b>S</b> | Stöd (Support) – vem ger stöd vid genomförandet av aktiviteten/processen/tjänsten?  |
| <b>C</b> | Rådgivande (Consulted) – vem kan ge värdefull rådgivning eller konsultation i samband med uppgiften?                                |
| <b>I</b> | Informerad (Informed) – vem ska informeras om uppgiftens framsteg eller om fattade beslut i uppgiften?                              |

### Hur använder man RASCI-modellen i praktiken och vad är den till för?

RASCI-modellen används för fördelning och tilldelning av ansvar till gruppmedlemmarna i projekt, processer eller de ingående delarna. Använd bokstäverna R-A-S-C-I i modellen för att beskriva ansvarsnivån. Det finns en regel som innebär att det övergripande ansvaret (A – ansvarsskyldighet) innehas av en enda person. De medverkande personerna (R – ansvar) bör vara adekvata för uppgiften. RASCI-metoden är en enkel form av kompetensmodell och en utvidgning av RACI-modellen av personer som stöder utförandet av ett uppdrag.

---

#### Kamstrup AB

Enhagsslingan 2  
SE-187 40 Täby  
T: +46 (0)8-522 265 00  
info@kamstrup.se  
kamstrup.com