

Datablad

REAdy System Hosting

- Hålla programvaran uppdaterad med de senaste funktionerna
- IT-plattform med optimal prestanda
- Hög grad av IT-säkerhet
- System och plattform övervakas och säkerhetskopieras
- Låg risk och snabbt genomförande av lösning
- Utvalda tillägg finns för att svara mot ytterligare behov
- Frihet att fokusera på er kärnverksamhet
- Tydlig kostnadsbild och begränsad kapitalkostnad
- Tillgång till Kamstrups kunnande



Beskrivning

Med READY System Hosting tar Kamstrup hand om er READY programvara, IT-plattform och data. Vi ser till att både READY Suite och IT-plattformen alltid är uppdaterade och körs med högsta möjliga prestanda och tillgänglighet. Vi konfigurerar, installerar, underhåller, uppdaterar och säkrar er READY Manager och era mätdata, samtidigt som vi också tar hand om investeringar i, drift och underhåll av IT-plattformen. Det betyder att ni får maximal prestanda för minimal insats.

Om ert system eller era behov skulle ändras, ger READY System Hosting stöd för det, tack vare skalbara och smidiga lösningar som kan anpassas efter förändringar.

System och moduler

Innehåll och moduler	Ingår	Tillval	Kommentar
READY Manager	x		Mätaradministrationssystem för READY-lösning Kostnad för årlig programvarulicens separat
Två namngivna användare	x		Ytterligare användare kan erbjudas mot separat kostnad
Ytterligare användare		x	Möjlighet att lägga till ytterligare användare av READY
Datalagring	x		Lagring av timavläsningar för 13 månader, dygnsavläsningar för fem år och månadsavläsningar för tio år ingår. Lagringstiden kan ändras på begäran
Datautbyte med t.ex. debiterings-system via exportformat	x		Stöd för standardexportformat
Import av CIS-data till READY Manager	x		Möjlighet att importera kunddata
Automatiska exportjobb	x		Möjlighet att ställa in automatiska exportjobb
API Access		x	Smidig åtkomst av data, inbegripet tredjemanssystem
Mätarbyte		x	Möjlighet att hantera mätarbyten i READY
Import av mätaravläsningar		x	Import av mätaravläsningar till READY Manager via en säkrad FTP-server, t.ex. värmemätare som läses av via system för elmätaravläsning
Blandad infrastruktur		x	För Drive-by-lösningar Möjlighet att ge stöd för ett begränsat antal READY-koncentratorer, 2G/4G-moduler och READY 4G-bryggor
Andra exportformat än standard		x	Skräddarsydd export av data från READY
Meddelanden		x	Automatiska meddelanden (e-post eller SMS) om viktiga mätarhändelser som inträffar i försörjningsnätet
Prioriterade mätare		x	Finns endast för Fixed Network-lösningar. Upp till 50 användardefinierade mätare eller givare kan läsas av med ett femminutersintervall
Radio Mesh		x	Möjlighet att läsa av ett befintligt Radio Mesh-nät i READY Finns endast för READY HCW-licenser
IT-system och tillämpningstjänster	Ingår	Tillval	Kommentar
IT-systemunderhåll	x		Löpande underhåll och uppgradering av IT-plattform, OS och mellanliggande programvaror
Licenshantering	x		Licenshantering för alla tredjemanslicenser

IT-system och tillämpningstjänster	Ingår	Tillval	Kommentar
Kapacitetsstyrning	x		Upprätthålla kapaciteten på IT-plattformen
Säkerhetskopiering	x		Komplett databasbackup utförs dagligen och säkerhetskopior lagras i 30 dagar
Databashantering	x		Administrering och underhåll av READy-relaterad databas
Hantering av lagring	x		Prestanda- och kapacitetsstyrning av lagring
Nätverkshantering	x		Administrering och nätverksövervakning
Programvaruuppdatering – programvarufixar och mindre uppgraderingar	x		Programvaruuppdateringar (fixar, versioner) planeras in och hanteras av Kamstrup Beroende på villkor i Kamstrup-licens och årlig programvarulicens
Programvaruuppdatering – större versioner	x		Programvaruuppdateringar för omfattande versioner planeras in och hanteras av Kamstrup Beroende på villkor i Kamstrup-licens och årlig programvarulicens
Ändringar och önskemål		x	Begäran om ändringar av befintliga systeminställningar. Separat kostnad
Systemintegrering		x	Installation och underhåll av integreringar. Separat kostnad

Säkerhet	Ingår	Tillval	Kommentar
Användaradministration Roller, behörigheter och inloggning	x		Användaradministration för optimal säkerhet
Säkerhet – Uppfyller GDPR	x		Data lagras i enlighet med GDPR-lagstiftningen
Säkerhet: Brandväggar, system mot skadlig programvara, kryptering	x		Brandväggar, system mot skadlig programvara och kryptering för dataskydd
ISO 27001-certifierad miljö	x		Data lagras i ISO 27001-certifierad miljö

IT-styrningsprocesser	Ingår	Tillval	Kommentar
ITIL-baserade processer	x		ITIL-baserade processer används för bästa praxis
Rutiner för eskalering	x		Eskaleringsrutiner finns inrättade för incidenthantering enligt ISO 27001

Serviceavtal	Ingår	Tillval	Kommentar
Tillämpningstillgänglighet på 98 %	x		Värdskap av Kamstrup Standardtillgänglighet på 98 % exklusive planerade avbrott
Återställning <= 24 arbetstimmar	x		I händelse av ett serverhaveri återställs systemet inom 24 arbetstimmar med normal arbetstid. Övningar med Structured Disaster Recovery genomförs för säkerhetskopieringsservrar enligt bestämmelserna i ISO 27001

Service och support	Ingår	Tillval	Kommentar
Service desk	x		Tillgänglig dygnet, runt, alla veckans dagar, året runt
Joursamtal för IT-system dygnet runt, alla veckans dagar		x	Kan läggas till mot extrakostnad
Systemsupport	x		Normala öppet- och reaktionstider för Kamstrup Support Måndag-torsdag 8-16 CET+1, fredag 8-14.30 CET+1

RASCI-modell för READY System Hosting

Beskrivning	Kund	Kamstrup	Anmärkningar
Installation av obligatoriska uppdateringar	I	A/R	Kunden informeras via versionsinformation
Beskrivning och dokumentation av ändringar	I	A/R	
Loggning av installerade ändringar	I	A/R	
Installation av nya programvarumoduler	I	A/R	Utförs efter överenskommelse med kunden i förväg
Underhåll av kundinfrastruktur och -nätverk	A/R	I	
Rapportering		A	
Testning av nya versioner och programfixar		A	
Prestandaövervakning		A/R	
Förändringsstyrning		A/R	
Hantering av säkerhetskopiering		R	Säkerhetskopiering av kundens operativsystem
Hantering av program mot datavirus och skräppost	I	R	Kamstrup skannar efter datavirus och skräppost
Datacenter		R	
Hantering av programfixar		R	Med fokusering på säkerhetsuppdateringar för operativsystem
Första installation av brandvägg för OS-användning	S	R	
Kundändringar av brandvägg	A/R	C	
Felsökning när kunden ändrat brandväggsregler	A/R	C	
Nätverkshantering		R	Kamstrup installerar endast brandväggsregler som krävs för grundläggande drift av servrar och tjänster
Användning av READY Manager	A/R		
Mätaruppdateringar i READY Manager	A/R		Med nya mätare eller mätarersättningar

Kamstrup AB

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