

Servicebeskrivning för support och underhåll

Hypergene Servicecenter & Operations



Innehållsförteckning

1. Inledning	3
2. Support	4
2.1 Servicecenter.....	4
2.2 Så här kontaktar du Servicecenter.....	4
2.3 Öppettider.....	5
2.4 Vem kan kontakta Servicecenter?.....	5
2.5 Kategorisering av ärenden	5
2.6 Serviceavtal (SLA).....	6
2.7 Statusuppdateringar under ärendeprocessen	6
3. Incident Management.....	6
4. Underhåll & drift	7
4.1 Underhåll av tjänsten Hypergene Cloud	7
4.2 Övervakning av molntjänsten	8

1. Inledning

Hypergene har ett tydligt mål att erbjuda våra kunder marknadens starkaste koncept för kundutveckling & support. En viktig avdelning för detta är Hypergene Servicecenter. Servicecenter är den första kontaktpunkten för alla önskemål och frågor, både som stöd för hur du hanterar din lösning, din långsiktiga kontinuerliga utveckling och sist men inte minst support när du behöver det som mest.

Omfattningen av SaaS-programstödet regleras i det Service Level Agreement (SLA) som är kopplat till ert generella Hypergene SaaS-avtal.

Detta dokument syftar till att beskriva processer och arbetssätt och är ett komplement till SLA. Hypergenes processer och arbetssätt förbättras och uppdateras kontinuerligt i takt med att vi växer, anpassar oss till förändringar i vår omvärld och teknisk innovation. Det innebär att det här dokumentet kan ändras med tiden medan vårt serviceavtal fortfarande är konsekvent.

Om du är kund och har ett servicenivåavtal med en partner till Hypergene kan detta dokument fortfarande vara tillämpligt för dig när det gäller processer kring underhåll, servicefönster i SaaS-tjänsten eller att Hypergene Servicecenter fungerar som 3:rd line support istället för 1:st och 2:nd line.

2. Support

Om du som kund har ett giltigt supportavtal skrivet direkt med Hypergene eller via en Hypergene-partner har du tillgång till Servicecenter. Servicecenter kommer att vara din enda kontaktpunkt (SPOC) oavsett om det gäller frågor, incidenter, funderingar kopplade till din användning av Hypergene eller vår relation.

2.1 Servicecenter

Servicecenter är den centrala punkten för att ge dig som kund enkel, pålitlig och tillgänglig service i det dagliga arbetet i Hypergene. Servicecenter arbetar enligt en strukturerad process och tar emot, registrerar, koordinerar och löser de olika supportärenden som vi har definierat: incidenter, användarstöd, beställningar och utvecklingsönskemål.

De viktigaste uppgifterna för Servicecenter är att:

- Ta emot och registrera ärenden från kunder och lösa så många av dem så snabbt som möjligt.
- Inneha 1:st och 2:nd line i ärendeprocessen (3:rd line om en partner har det initiala ansvaret).
- Göra en första bedömning av ärendet och försöka att lösa eller tilldela ärendet till 3:rd line.
- Övervaka att alla supportärenden hanteras enligt överenskommen servicenivå - och eskalera vid behov.
- Vid behov koordinera arbetet med att lösa ett ärende.
- Hålla kunden informerad om status och framsteg i lösningen av ärendet.
- Stänga alla ärenden och meddela kunden (om det inte gjorts tidigare)
- Skapa rapporter med ärendestatistik till våra Customer Success Managers, Expert Services-team och ledningsgrupp.
- Skapa rapporter om potentiellt större eller allvarliga incidenter till kunder och vår ledningsgrupp.

Med Servicecenter ska du som kund uppleva att det är enkelt att kontakta Hypergene och snabbt få professionell support. Genom att registrera alla ärenden i ett supporthanteringssystem säkerställs informationskvaliteten och gör det möjligt för dig att få en samlad bild av vilka ärenden som registreras, hur ärendena hanteras och få statistik över alla ärenden.

2.2 Så här kontaktar du Servicecenter

Det finns tre olika kanaler för att rapportera ärenden till Servicecenter. Via Hypergenes kundportal, e-post och telefon. Den primära kanalen är alltid kundportalen.

- Kundportal: <https://servicedesk.hypergene.se>
- E-post: servicedesk@hypergene.se
- Telefon: +46 (0)40 - 661 10 80

I kundportalen kan du som kund se alla dina ärenden för hela din organisation. Status, prioritet och lösning av ärendena kan följas upp i kundportalen.

2.3 Öppettider

Servicecenter är öppet för att ta emot ärenden via kundportalen och e-post 24/7. Servicecenter är bemannat under kontorstid, 08.00-17.00 CET alla vardagar, måndag - fredag (exklusive helgdagar i leverantörens land). Förlängda supporttider kan avtalas i ett separat avtal.

2.4 Vem kan kontakta Servicecenter?

Servicecenter är avsedd att ge support till utbildade systemadministratörer med god kunskap om kundens lösning och i Hypergene. Kundens systemadministratörer anges som kontaktpersoner i vårt supporthanteringssystem. Det är kundens ansvar att säkerställa att rätt personer är upplagda som kontaktperson och att Hypergene meddelas om någon ska tas bort. Högst 10 kontaktpersoner kan registreras.

Servicecenter håller uppdaterad information om kunden, om kundlösningen och omfattningen av det aktuella supportavtalet.

Supportärenden som ligger utanför Servicecenters åtagande, dvs. vårt standard-SLA eller utökade SLA:er, debiteras löpande. Som kund kommer du alltid att informeras om och när ett ärende ligger utanför Servicecenters ansvar, i förhållande till årsavgifter som anges i ditt Hypergene Software eller SaaS-avtal, och vi kommer ge ett estimat som behöver godkännas innan vi går vidare med att lösa ärendet.

Den maximala tiden som läggs på ärenden inom SLA är 15 minuter per kund och månad. Det finns ingen begränsning för att lösa incidenter och fel relaterade till standardprogramvara eller SaaS som Hypergene ansvarar för.

2.5 Kategorisering av ärenden

Alla ärenden kategoriseras. Kategoriseringen används för att definiera vad ärendet handlar om, den används också för att identifiera vilka applikationer/moduler som orsakar flest supportärenden. Statistiken som visar vilka delar som genererar flest ärenden är värdefull för vår produktavdelning i vårt löpande kvalitetsarbete.

Ärendena kategoriseras enligt matrisen nedan:

Kategori	Beskrivning och exempel
Incident	Fel eller brist i Hypergene SAAS eller kundlösning *
Användarstöd	Frågor om funktionalitet
Beställning	Förändring i kundlösning, hjälp av konsult
Utvecklingsönskemål	Feedback om funktionalitet (ny eller befintlig) i Hypergenes produkt

** En incident kan vara kopplad till den unika kundlösning som konfigurerats av vår partner eller konsulter. Dessa ärenden registreras men att lösa dem ingår inte i Servicecenters ansvar och därmed täcks inte av SLA eller årsavgifterna för Hypergene eller Hypergene SaaS. I de fallen överlämnas ärendet till vår partner, våra konsulter eller vårt förvaltningsteam inom Expert Services. Om det finns ett förvaltningsavtal som omfattar er unika lösning, kan SLA också utökas för att hantera dessa ärenden.*

2.6 Serviceavtal (SLA)

Alla ärenden som rapporteras till Servicecenter tilldelas omedelbart en prioritet som beskriver hur kritiskt ärendet är för kunden. Du som kund kan inte själv välja prioritet när du registrerar ärendet, men du kan hjälpa vår 1:st line att sätta en korrekt prioritet genom att beskriva hur ärendet påverkar ert arbete. Servicecenter kommer att hantera ärendena enligt överenskommen SLA. Information och procedurer kring prioriteringar finns i SLA.

2.7 Statusuppdateringar under ärendeprocessen

Vårt supporthanteringssystem kommer att svara direkt när ett ärende skapas och informera om att vi har registrerat ärendet och vilket unikt id ärendet har tilldelats. Våra medarbetare på supporten kommer att informera kunden när de börjar hantera ärendet och när det är löst. Om ärendet tar lång tid att lösa kommer vi att hålla kunden informerad om den senaste statusen tills ärendet är löst.

3. Incident Management

Även om vi alltid strävar efter att leverera en felfri och stabil miljö med kontinuerlig drifttid inträffar incidenter. För att snabbt och effektivt kunna hantera incidenter som påverkar våra kunders möjlighet att nyttja vår tjänst, men också för att ge dig bästa möjliga upplevelse och information, har vi skapat ett incidenthanteringsteam.

Vad är det?

Incidenthantering är att återställa normal drift samtidigt som påverkan på affärsverksamheten minimeras och kvaliteten upprätthålls. Detta samtidigt som man förser alla relevanta parter med information kring incidenter, framsteg för att lösa och analysera vad som har hänt.

Incidenthantering beskriver de nödvändiga åtgärder som en organisation vidtar för att analysera, identifiera och korrigera problem samtidigt som åtgärder vidtas för att förhindra framtida incidenter.

Vad är en incident?

En incident är en händelse som kan störa eller orsaka förlust av drift, tjänster eller funktioner.

Process

- ☐ **Larmkanaler och information**
Om en incident inträffar meddelas vår Incident Manager via olika kanaler om vad som har hänt och kommunicerar informationen internt och externt.
- ☐ **Incidentteam**
Incident Manager är ansvarig och kallar in ett incidentteam för att arbeta effektivt med problemet och för att minimera/eliminera driftstopp.
- ☐ **Kommunikation**
Under processens gång informerar Incident Manager löpande alla berörda parter.
- ☐ **Diagnostisering och lärdomar**
När en incident är löst följs den upp och analyseras för att förhindra framtida problem.

- **Loggning och rapportering**
Varje incident loggas och en incidentrapport upprättas.
- **Analys och uppföljning**
Vår Incident Manager följer kontinuerligt upp ärenden som riskerar att bli kritiska för att upprätthålla och leverera bra support till våra kunder med ständiga förbättringar av våra processer.

4. Underhåll & drift

4.1 Underhåll av tjänsten Hypergene Cloud

Tjänsten Hypergene Cloud kan delas upp i två delar, vår standardprogramvara och den underliggande IT-infrastrukturen med tillhörande tjänster. Dessa två delar underhålls separat från varandra efter olika underhållsrytmer och perioder.

Underhållet av Hypergenes standardprogram beskrivs i avsnittet Uppgraderingar av programvara och underhåll nedan och underhållet av IT-infrastrukturen beskrivs i avsnittet Infrastruktur Tjänstefönster nedan.

Eventuellt akut underhåll kommer att kommuniceras till kunderna så snart som möjligt men kan utföras utan kundens medgivande.

4.1.1 Uppgraderingar och underhåll av programvara

Hypergene uppgraderar regelbundet kunder i enlighet med vad som anges i avtalet.

För icke-kritiska problem appliceras patchar under planerade servicefönster och kan rullas ut över flera patch-fönster eller som en del av regelbundna uppgraderingar av Hypergene. Hypergene förbehåller sig rätten att tillhandahålla patchar tillsammans med mindre, icke-brytande ändringar av standardfunktionaliteten på plattformen om detta bedöms vara det mest lämpliga och optimala sättet att tillhandahålla patchen.

Kritiska problem kommer att korrigeras så snart en korrigering är lättillgänglig och distribueras så snart som möjligt till alla berörda kunder.

Information om allvariga säkerhetsproblem, t.ex. sårbarheter med stor påverkan och dataintrång, kommer att kommuniceras så snart det är möjligt att göra det utan att utsätta kunderna för fara.

4.1.2 Underhåll av infrastruktur

Hypergene samarbetar idag med Videnca AB för att tillhandahålla all IT-infrastruktur i molnet, inklusive tillhörande programvaror och tjänster, relaterat underhåll och övervakning. Detta inkluderar men är inte begränsat till maskinvara, nätverk, databasinфраstruktur och Kubernetes-orkestreringsplattform.

Planerad avstängning, omstart och underhåll av ovan nämnda tjänster schemaläggs i första hand under servicefönstren.

4.1.3 Tjänst Windows

I de fall planerat underhåll kan påverka produktens funktionalitet eller service kommer kunden att meddelas en vecka i förväg.

Kategori för servicefönster	Tid	Kommunikation
Underhåll av infrastruktur	Dagligen 04:00 - 05:00 CET DST Månadslördag 09.00-18.00 CET DST	Oftast utan förvarning
Integrationer	Dagligen 05:00 - 08:00 CET DST	Integrationer kan påverka programvarans tillgänglighet
Planerad uppgradering av Hypergene	Baserat på uppgraderingstakt	Förhandsbesked kommer att skickas ut

4.2 Övervakning av molntjänsten

Tjänsten Hypergene Cloud övervakas ur flera olika aspekter. Både generellt och per kund med olika mätpunkter, inklusive allmän tillgänglighet för molntjänster, prestanda som kapacitet, beläggning och belastning men även dataintegreringsflöden och prestanda.

Övervakning utförs 24/7 av vår driftpartner i syfte att upptäcka potentiella problem i förväg. Tröskelvärden sätts i övervakningssystemet för att förebygga problem och incidenter.

Integrationer övervakas per integration med SQL-varningar och på andra sätt beroende på levererad integrationsteknik och lösning. Varningar skapar incidenter i vårt incidenthanteringssystem och hanteras av servicecenterteamet för inledande analys och potentiell lösning av problemet. För andra linjens support kommer vår expertorganisation att användas.

Vid återkommande problem under en period genomförs en trendanalys och rekommendationer ges till kunden.