

# Drifttjänster

## Bitwise

Bitwise är ett datakonsultföretag med unik kompetens inom server- och applikationsdrift. Vi utvecklar även applikationer och programvaror för logistikstöd m m.

Företaget bygger på en konsultverksamhet som haft Jönköping som säte sedan 1997. Vi levererar drifttjänster till logistikföretag, telekomföretag, myndigheter och systemleverantörer.

### Kortfattat om Bitwise drifttjänster

Bitwise levererar IT-drifttjänster på ett stabilt och kostnadseffektivt sätt genom proaktiv service. Vi arbetar med Windows-, Unix-, Linux-, Databaser-, och stordatormiljöer och vi använder beprövade övervakningsverktyg för att upptäcka och åtgärda fel så tidigt som möjligt.

Våra drifttjänster är baserade på ett modernt driftcenter i Jönköping och har en multi-funktionell driftplattform. Vi lägger upp övervakningsscheman och åtgärdsplaner utifrån de krav och villkor ditt företag har. Vi övervakar datautrustningar dygnet runt, årets alla dagar.

En kontaktperson på Bitwise agerar som driftledare och ser till att drifrutiner sköts och att överenskommelsen om service nivån (SLA) uppfylls.

Bitwise använder en beprövad säkerhetslösning för att garantera skydd mot intrång och mot spridning av data från kundens miljö genom våra anslutningar. Vi garanterar att kunden inte förlorar arkiverat data vid eventuellt haveri. Bitwise driftcenter har redundanta nätverksanslutningar, vilket säkrar tillgänglighet och åtkomst.

### Från förstudie till skarp drift.

Inför varje nytt kundfall genomför Bitwise en driftplanering/förstudie, där vi definierar vilka system som ska drifas och vilken service-nivå kunden kräver. Därefter installeras de hjälpmedel som behövs för driftarbetet, och drifrutinerna verifieras. Driftledaren går igenom rutinerna tillsammans med kunden, och först när kunden ger klartecken till Bitwise börjar driftleveransen.

# Drifttjänster

## Proaktiv service

Bitwise ser till att servrar, applikationer och system underhålls på rätt sätt för att säkerställa att kundens datamiljö är i toppskick. Vi utför bland annat uppdateringar av system, underhållsrutiner och backup.

Uppdateringar	Bitwise följer förutbestämda rutiner för uppdatering av operativsystem och mjukvaror. Dessutom ansvarar Bitwise för att meddela kunden när kända problem kan förebyggas genom icke-förutbestämda uppdateringar eller anpassningar av mjukvaror.
Underhållsrutiner	Underhållsrutiner utförs enligt ett schema, som tas fram i samråd med kunden. Huvudsyftet med underhållsrutinerna är att förebygga problem i kundens driftmiljö.
Backup, arkivering & återställning	Säkerhetskopiering görs för att möjliggöra återställning av kundens system efter eventuellt haveri.

## Reaktiv service

För att säkerställa att kundens datamiljö är i kontinuerlig drift erbjuder Bitwise övervakning, felhantering, rapportering och support av kundens system och tillhörande noder.

Övervakning	Bitwise driftcenter tar emot larmmeddelanden från kundens IT-miljö. Larmen avviserar om inträffade driftstörningar eller händelser som kan leda till driftstörningar.
Ärende- & felhantering	När larm eller felanmälan inkommer till driftcentret skapas ett ärende, som delegeras till ett drift-team på Bitwise. Teamet åtgärdar problemet enligt gällande drift-rutiner och service-nivå (SLA). Rapporteringen av ärendet blir tillgänglig för kunden och ligger även till grund för en månatlig uppföljning, som driftledaren genomför för att höja driftsäkerheten.

## Referenskunder

Kontaktuppgifter till referenskunder lämnas vid begäran. Ta kontakt med oss för mer information.

Bitwise/BWL IT AB  
Science Park, Gjuterigatan 9  
553 18, JÖNKÖPING

Tfn: 036 - 19 02 20  
Webb: [www.bwl.se](http://www.bwl.se)