

Hypergene Molntjänst

Tjänstebeskrivning



Innehållsförteckning

1	INLEDNING	3
2	TJÄNSTELEVERANS.....	3
2.1	INLEDNING.....	3
2.2	FUNKTIONELL OMFATTNING	3
2.3	TEKNISK PLATTFORM	4
2.4	INTERNETANSLUTNING	5
2.5	KRYPTERING.....	5
2.6	AUTENTISERING	5
2.7	SÄKERHET	5
2.8	INTEGRATIONER OCH IMPORT FRÅN DATAKÄLLA.....	5
2.9	ANVÄNDARPROVISIONERING	6
2.10	EXPORT AV DATA FRÅN HYPERGENE.....	6
2.11	DRIFT OCH ÖVERVAKNING	7
2.12	UPPGRADERING.....	7
2.13	E-LEARNING	7
2.14	TILLÄGGSTJÄNSTER.....	7
3	CERTIFIERINGAR, REGELVERK OCH HANTERING AV DATA.....	8
3.1	MÖJLIGHET ATT BEGRÄNSA LAGRING OCH BEHANDLING AV DATA TILL SVERIGE	8
3.2	UNDERLEVERANTÖRER OCH UNDERBITRÄDEN	8
4	AVVECKLING	8

1 Inledning

Hypergene levereras som en komplett molntjänst vilket ger er som kund ett antal fördelar. Utöver att programvaran är tillgänglig via webbläsare innebär det en minskad belastning på er egen IT-avdelning och infrastruktur. Leveransen och förvaltningen av Hypergene blir enkel och tydlig då ni som kund har en motpart för alla frågor. Vidare baseras vår tjänst på det antal användare ni verkligen har samt vilka delar av Programvaran ni använder, vilket ger enkel skalbarhet samt en mer överskådlig och förutsägbar kostnadsbild.

Hypergenes molntjänst ger också bättre prestanda och driftssäkerhet tack vare en redundant ISO-certifierad miljö som ständigt optimeras och utvecklas.

Integrationer övervakas automatiskt med proaktiva lösningsinsatser om problem uppstår och genom att vi även arbetar proaktivt kring prestanda ger det er som kund både trygghet och lägre risker.

I Hypergenes Molntjänst ingår en obligatorisk årlig uppgradering av Programvaran som medför en säker och en stabil grund att stå på för att implementera nya applikationer och funktioner.

Hypergene förbehåller sig rätten att uppdatera innehållet i detta dokument vid nya versioner och i linje med att tjänsterna utvecklas. Hypergene förbinder sig dock att informera sina kunder i god tid innan Hypergene genomför större förändringar som påverkar Kunden.

2 Tjänsteleverans

2.1 Inledning

Hypergene erbjuder marknadens mest effektiva molnbaserade lösning för integrerad planering, uppföljning och analys. Verktöget rymmer fem samverkande och användarvänliga delar: Strategisk planering, Budget & prognos, Analys & insikter, Verksamhetsrapportering och KPI-uppföljning. Dessutom ges stöd för samlad rapportering där såväl planerings- som utfallsinformation från verktygets alla delar kan sammanställas, presenteras och distribueras med hög grad av automatik.

2.2 Funktionell omfattning

För mer detaljerad information och en fördjupad beskrivning av tillgängliga funktioner hänvisas till Hypergenes vid var tid gällande Produktbeskrivning.

Analys och insikter

I Hypergene kan beslutsfattare följa relevanta nyckeltal och KPI:er, analysera trender och identifiera avvikelser – och därigenom snabbt fatta bättre beslut. Information läses in via integrationer med de olika verksamhetssystem som organisationen använder. Det gör att till exempel utfall och prestationer kan presenteras tillsammans med den planeringsdata som registrerats i Hypergene.

Hypergene Analys och insikter erbjuder möjligheter inom följande funktionsområden -
Rollbaserade dashboards och vyer, Ekonomiuppföljning och analys samt Operativt beslutsstöd -
Business Intelligence.

Budget och prognos

Med Hypergene Budget och prognos länkar ni smidigt samman den finansiella planeringen med operativa och verksamhetsnära planeringsprocesser. På så sätt effektiviseras budget- och prognosarbetet samtidigt som precision och tillförlitlighet i informationen förbättras.

Med Hypergene får ni ett smidigt stöd för finansiella, kontobaserade budget- och prognosprocesser som ni enkelt kan anpassa och optimera utifrån föränderliga behov. I lösningen kan ni därtill addera drivarbaserade planeringsmodeller för att nå ökad precision och kvalitet i planeringsarbetet, t.ex. inom personalplanering och projektplanering. Med de drivarbaserade modellerna möjliggörs även att organisationen planerar på ett verksamhetsnära sätt. Planeringsprocesser hanteras effektivt via den inbyggda arbetsflödesmotorn.

Strategisk planering

Med Hypergene Strategisk planering skapas förutsättningar för att digitalisera den strategiska planerings- och uppföljningsprocessen i verksamheten. Planer kan enkelt definieras och delas med organisationen, och medarbetare på alla nivåer kan bidra i genomförande av initiativ och aktiviteter i samklang med de planer som definierats. I produkten kan organisationens olika styrmodeller effektivt hanteras, som till exempel strategisk plan, affärsplan, kvalitetsplan, internkontrollplan och miljöplan. I lösningen bryts uppsatta visioner och strategier ner till mål för olika organisatoriska nivåer och det går på så sätt se hur varje del hör ihop med den övergripande visionen.

KPI-uppföljning

Med Hypergene KPI-uppföljning ges organisationen förmågan att fokusera på de väsentliga KPI:er och nyckeltal som beskriver verksamhetens prestation i relation till de mål som definierats. KPI-uppföljning är en helt integrerad del av Hypergene som på ett automatiserat och effektivt sätt möjliggör mål- och KPI-orienterad planering, styrning och uppföljning.

Verksamhetsrapportering

Med Hypergene Verksamhetsrapportering ges organisationer möjligheten att på ett enkelt och smidigt sätt sammanställa, strukturera, komplettera och presentera information från alla Hypergenes delar. Det går att skapa fasta, återkommande rapporter med innehåll som följer samma mall från period till period och det går snabbt att ta fram olika utgåvor av en rapport anpassade till både period och organisationsenhet. Precis som i Strategisk planering samt Budget och prognos är det lätt att samarbeta kring innehållet genom att dela ut olika stycken till organisationsmedlemmarna så att de själva kan fylla på och bidra med information. Dessutom är det möjligt att hämta objekt (så som grafer, tabeller, målstyrningsobjekt och nyckeltal) från andra rapporter och koppla samman dem med verksamhetsrapporten.

2.3 Teknisk plattform

Hypergenes molntjänst är baserad på modern containerarkitektur. En kundmiljö består av ett antal container-baserade tjänster som installeras med hjälp av en kundspecifik konfiguration. Varje kundmiljö har en egen databasinstans för att säkerställa högsta säkerhet och dataintegritet.

2.4 Internetanslutning

Molntjänsten tillhandahålls från datahallar med redundanta internetanslutningar med hög bandbredd. Vi rekommenderar en anslutning till Internet som möjliggör trafikhastigheter över eller lika med 100 Mbit/s i båda riktningarna. Eftersom tjänsten tillhandahålls via Internet är det viktigt att Kundens anslutning mot Internet inte är överbelastad. Är den det så påverkas prestandan för tjänsten negativt.

2.5 Kryptering

All kommunikation in och ut ur Hypergenes molntjänst sker krypterat i vila och under överföring. Hypergene använder enbart protokoll och bibliotek för kryptering baserade på industristandard som t ex TLS och RSA.

2.6 Autentisering

Hypergenes molntjänst utnyttjar OpenID Connect som standardprotokoll för autentisering av användare. I Hypergene kan användare ges olika typer av behörighet baserat på roll- och grupptillhörighet.

Hypergene erbjuder stöd för SAML 2 som tillval.

2.7 Säkerhet

För att säkerställa att endast behöriga användare har tillgång till information och arbetsmaterial, följer vi och våra underleverantörer en strikt säkerhetspolicy som inkluderar alla tänkbara aspekter rörande access, kommunikation och backup:

- Krypterad kommunikation (via TLS)
- Servermiljöer som är skyddade av redundanta brandväggar och som bara släpper igenom godkänd inkommande och utgående trafik
- Kontinuerliga databackuper
- Datorhallar med högklassig säkerhet inklusive brandskydd, avbrottsfri kraftförsörjning och klimatkontroll
- Hypergene och dess driftleverantör är certifierade enligt ISO27001 och arbetar löpande med riskhantering med fokus på informationssäkerhet.

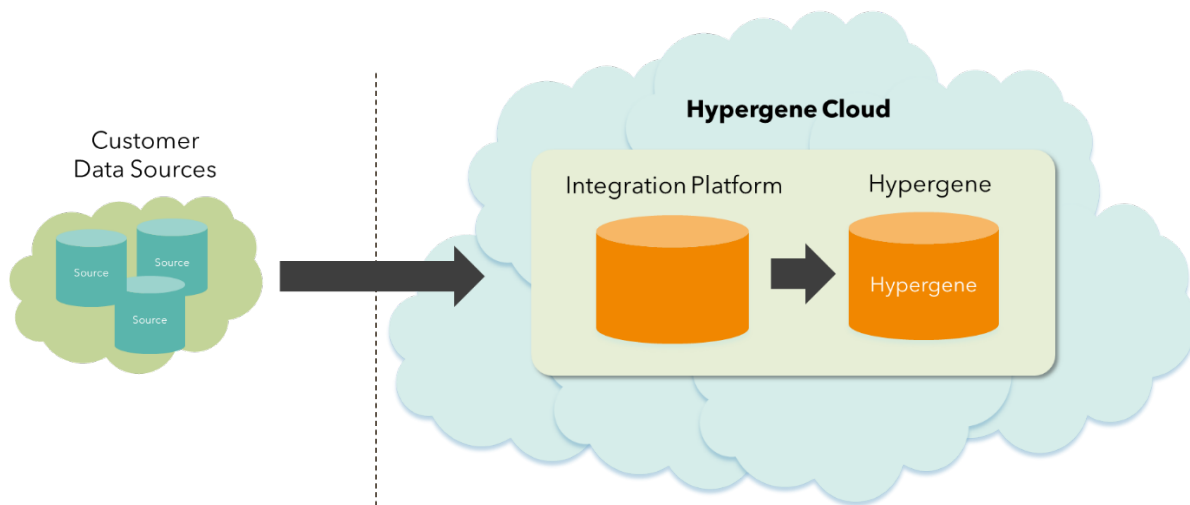
2.8 Integrationer och import från datakälla

2.8.1 Hypergene Integrationsplattform - generellt

Hypergene är beroende av möjligheten att kunna importera data från olika typer av datakällor och har lång erfarenhet av att hantera detta. För att importera, transformera och ladda data i Hypergene erbjuder molntjänsten flera olika integrationsmöjligheter för att täcka in så många situationer som möjligt.

Hypergenes molntjänst inkluderar drift och underhåll på teknisk nivå för de standardiserade integrationer som är uppsatta för våra kunder. För förändringar av datakälla, nya format eller

transformation av data från källor som inte stöds erbjuder Hypergene experttjänster för att knyta samman källdata till Hypergenes datamodeller.



2.8.2 Hypergene Integrationsplattform - importmekanismer

I huvudsak finns följande möjligheter att extrahera data från datakällor:

- **Import via Web-API**

Data hämtas från API som exponeras för datakällan. Detta är vanligt för molntjänster som tillhandahåller API:er.

- **Import via Datasynk**

En datasynk-komponent installeras och konfigureras hos kund. Datasynk-komponenten laddar upp data till Hypergenes integrationsplattform.

- **Import via SFTP och filuppladdning**

Från miljön där datakällan finns extraheras data ut i filer som sedan laddas upp till kundunik filarea i Hypergenes molntjänst.

2.9 Användarprovisionering

Beroende på källsystem kan användare provisioneras på olika sätt. Som standard sker detta via filinläsning där kund ansvarar för extraktion av användare.

2.10 Export av Data från Hypergene

För att exportera ut data ur Hypergene erbjuds flera möjligheter,

- REST-baserat API för att läsa ut data i olika format som CSV, NDJSON och JSON
- Genom användargränssnittet för export till Excel eller CSV

2.11 Drift och övervakning

Driften av Hypergenes molntjänst övervakas 24/7/365. Monitorering av belastning- och kapacitetsövervakning sker löpande av Hypergene och driftleverantör.

2.11.1 Driftstörningar

Vid eventuella driftstörningar relaterade till infrastrukturtjänsterna som innefattar problem med servrar, nätverk och databasinstanser informerar Hypergene de kunder som bedöms påverkade.

2.11.2 Integrationer

Vid de flesta driftstörningar kopplade till integrationer notifieras Hypergenes Service Center med automatik vid felaktig integration.

2.11.3 Redundans, backup och återställning vid driftsavbrott

För att möjliggöra återställning säkerhetskopieras all data varannan timme till ett externt backupsystem. De tjänster som utgör en kundmiljö kan återskapas från konfigurationsfiler till ett grundläge om ett kritiskt fel uppstår i den aktuella miljön. Vid hårdvarufel kommer miljön att återskapas via befintlig överkapacitet i infrastrukturen.

2.12 Uppgradering

Molntjänsten uppdateras löpande beroende på aktuell prisplan och/eller kundunik konfiguration, men alltid minst en gång (1) årligen till ny huvudversion av Standardprogramvaran. Utöver en ny huvudversion per år kan löpande uppdateringar ske för att säkerställa och upprätthålla säkerhet samt för att hantera buggfixar och felrättningar. Avvikelse och utökningar kan överenskommas i Avtal och Förvaltningsavtal. Generellt gäller följande för uppgradering till ny huvudversion:

- Nya applikationer, nya versioner av befintliga applikationer samt aktivering av nya funktioner i ny version av Standardprogramvaran ingår ej utan beställs separat

2.13 E-learning

I Hypergene molntjänst ingår access för tre (3) användare till Hypergenes digitala (ej lärarledda) utbildningsutbud. Access för fler användare kan adderas enligt var tid gällande prislista.

2.14 Tilläggstjänster

Hypergene erbjuder ett antal olika tillval. Exempel nedan:

- **IP Whitelisting**
Begränsar åtkomst till av kunden specificerade specifika nätverk.
- **Autentisering SAML 2**
Autentiseringsprotokoll som alternativ till OpenID Connect
- **Automatisk användarprovisionering**
Detta är en tjänst för våra kunder med stor mängd användare.

Dessa tjänster kan adderas enligt var tid gällande prislista.

3 Certifieringar, regelverk och hantering av data

All data lagras och behandlas i Hypergenes molntjänst. Hypergene är certifierad enligt ISO27001:2022 och följer dataskyddsförordningen.

3.1 Möjlighet att begränsa lagring och behandling av data till Sverige

Kund har möjlighet att kräva att all lagring och behandling av data utförs uteslutande inom Sverige och via svenska underbiträden. I detta fall nyttjar Hypergene Videnca AB som leverantör av infrastrukturtjänster. Videnca är förutom ISO27001 även certifierade för ISO22301 som adresserar 'Business Continuity' (affärskontinuitet).

3.2 Underleverantörer och underbiträden

Hypergene använder sig av underleverantörer och underbiträden för att leverera sina molntjänster. I tabellen nedan listas varje underbiträde och huruvida de används om lagring och databehandling i Sverige krävs. Alla kontrakt och överenskommelser som Hypergene har gjort med sina underbiträden stipulerar strikt konfidentialitet och efterlevnad av GDPR.

Företag	Organisationsnummer	Omfattar	Om databehandling begränsas till Sverige
Videnca AB	556539-6081	Infrastruktur	Nyttjas
Lundatech AB	559101-8600	Integrationsplattform och tjänster	Nyttjas (hosting tillhandahålls av Videnca)
Advania Sweden AB	556214-9996	Infrastruktur - Microsoft Azure	Nyttjas ej
Bhavna Software India LTD	U72200DL2013PTC251196	Tjänster	Nyttjas ej

4 Avveckling

Vid avtalets upphörande, oavsett orsak, skall Kundens data i Hypergene i form av databas samt all dokumentation gällande Kunden, inom överenskommen tid överlämnas till Kunden eller till den som Kunden anvisar. Kunden kan också begära att all data raderas på ett säkert sätt. Leverantören skall även i skälig omfattning och mot ersättning enligt villkor i detta avtal för motsvarande tjänst/resurs/kompetens medverka och assistera Kunden vid överföring av beställda tjänster från Leverantören eller något av dess samarbetspartners/dotterbolag till annat av Kunden anvisat företag.