



**Bilag 2b til SSA-L
Programvare som skal vedlikeholdes**

**Vedlikehold og videreutvikling av
ServiceNow**

Avtalereferanse: NT-26-0240

INNHold

1	UTSTYR OG/ELLER PROGRAMVARE SOM SKAL VEDLIKEHOLDES	3
1.1	LISENSER.....	3
1.2	3 MILJØER	3
1.3	INTEGRASJONER	3
1.4	OPPSLAGSTJENESTER	4
1.5	FORHANDLERINFORMASJON.....	4
1.6	ENDRINGER SERVICE NOW FORVALTNING.....	4
1.6.1	Oppgradering.....	5
1.7	OPPGAVE-/FORVALTNINGSKØ	5

1 UTSTYR OG/ELLER PROGRAMVARE SOM SKAL VEDLIKEHOLDES

1.1 Lisenser

Norsk Tipping har følgende ServiceNow-lisenser pr. 01.09.2026:

Lisens	Antall
ServiceNow® Business Stakeholder	70
ServiceNow® Customer Service Management Professional	235
ServiceNow® App Engine Enterprise	90
ServiceNow® Document Intelligence Starter – 5K Document Intelligence Pages	1
ServiceNow® Strategic Portfolio Management Standard	1
ServiceNow® Agile Team	1
ServiceNow® Workflow Data Fabric Standard	1
ServiceNow® API Management for Workflow Data Fabric	1
ServiceNow® Impact Base v2	1
ServiceNow® Field Encryption Enterprise	1

1.2 3 miljøer

ServiceNow er installert i tre instanser Dev/INT, Stage og Prod. Alle endringer og oppgraderinger utføres sekvensielt. De ulike miljøene er integrert mot selskapets øvrige tjenester i respektive miljø. System-, integrasjon- og regresjonstesting foregår i Dev/INT, mens Stage er en instans som skal være tilnærmet lik produksjon.

1.3 Integrasjoner

For saksflyt med 3. part brukes incident. For eksempel opprettes det incidenter fra case når saker skal fra Kundeservice til 3. part. For intern-jira er det integrert med Change og Problem.

Leverandør/System	System	Teknologi	Type
Azure	Azure Entra ID	SAML	Import av brukere
Atea	ServiceNow	Rest	Event, Incident
Atea	Integrasjonsbuss	Rest	Saksflyt, Incident
Atea – NT - InfoCare	Integrasjonsbuss		Saksflyt, Incident
Fra Atea (info. om DMK)	Scala	Leser xml lokal	Asset
Buypass	Jira	Spoke	Saksflyt, Incident
Every Matrix	Jira	Rest	Saksflyt, Incident
InfoCare	Sesam	Soap	Saksflyt, Incident
Intern-jira Releaseboard	Jira	Rest	Saksflyt, Change
LRT	Egenutviklet	Xml (MQ/JMS -> REST)	Asset
MS Teams	MS Teams	Webhook fra Teams og rest 1-veis fra SN.	Major Incident til team
Optima	Jira	Rest	Saksflyt, Incident
Oracle Enterprise Management	Oracle Enterprise Management	plugin	Event, Incident
Problem – Intern-jira Po-board	Jira	Rest	Saksflyt, Problem-task
Service Desk	Mail	Mail	Mail til sak
Advania	Jira	spoke	Saksflyt, Incident
Splunk	Splunk	plugin	Event, Incident
Telia	TeliaPortal		Saksflyt, Incident
TrueServ (IVT)		Xml (MQ/JMS -> REST)	Asset
Fra Telia (informasjon om routere)	TeliaPortal	Leser fra Json-fil	Asset
IWS	Tivoli	plugin	Event, Incident
FDJ	ServiceNow	spoke	Saksflyt, Incident
Intern Jira, Kafka	Jira	rest	Saksflyt, Change
Incident til intern-jira	Jira	spoke	Saksflyt, Incident

1.4 Oppslagstjenester

Kundedata og spillinformasjon for kunde lagres ikke i ServiceNow, men hentes ved behov. Forhandlerdata er lagret i ServiceNow, men spillinformasjon lastes på samme måte som for kunde.

Det er laget et system med arkfaner på case, consumer og til dels incident som laster informasjon ved hjelp av ca. 20 api-er. Api-ene som brukes er laget internt på NT. Når det kommer nye api, eksisterende api blir endret eller brukergruppene har endringsønsker må disse tilrettelegges for i ServiceNow. NT er ansvarlig for å vedlikeholde api-ene. En del av dataene kan også endres basert på forretningslogikk og tilgangsstyring. Forretningslogikken ligger ikke i ServiceNow. Eksempler på oppslagstjenester:

Arkfane	Informasjon	Endre/handling
Spilladferd	Lister opp spillkategori, periode, maks tapsgrense, personlig tapsgrense, ny tapsgrense, brukt beløp i periode, gjenstående beløp,	Opphev feilsatt grense, sett ny grense, sett ned låst grense, lås grense
Spillregnskap	Spill, periode, spilt for, gevinst, netto forbruk	Mulighet for å sende spillrapport på epost/sms
Meldinger til kunde	Type, dato sendt, melding, sendt til telefonnummer	Send på nytt som SMS

Det er ca. 20 arkfaner med mulighet for å slå opp informasjon om kunde/forhandler. Ikke alle arkfanene i utklippene under er relatert til api-oppslagene:

Consumer

Special Handling Notes List	Sikkerhetssaker	Ansvarlighetssaker	Incidents	Cases (2)	Spilladferd (10)	Spillpause/Utstenging	Adferdslogg	Playscan	Spillregnskap (4)	Abonnement	Spilltransaksjoner Kunde	Premieinformasjon (2)	Grasrotandelen
Meldingstjenester (16)	eHandelslogg (10)	Meldinger fra kunde	Meldinger til kunde (4)	Nickname (1)									

Location

Routers (1)	LRT Terminal (1)	DMKS (1)	IVT Spillterminal	ICT Jackpot PCs	All Asset on Locaton (6)	Incidents (19)	Cases (13)	Sikkerhetssaker	Special Handling Notes List (1)	Ordrehistorikk (98)	Materiellbestilling (49)	Spilltransaksjoner Kommissjoner
Operatør (7)	Andelslag	Historikk Kommerv (1)										

1.5 Forhandlerinformasjon

Det er registrert nesten 5.000 aktive forhandlere i location-tabellen. Informasjon hentes og oppdateres ved hjelp av importer fra forskjellige kilder. IT-utstyr som routere, terminaler, skjermer er registrert som assets/ci med relasjoner. Det meste av vedlikehold på denne informasjonen utføres av interne ressurser, men noe arbeid må også regnes med fra Leverandørens side i tillegg til rådgivning.

1.6 Endringer ServiceNow forvaltning

De fleste endringer som utføres i ServiceNow skal dokumenteres som change. Det er unntak som enkle konfigurasjonsendringer og brukeradministrasjon, disse sakene dokumenteres som incident eller bestilling. Flere av endringene som utføres i ServiceNow er definert som standardendringer og dermed forhåndsgodkjente. Større endringer blir behandlet som normalendringer og administrativt godkjent. Primært er dette viktig for å unngå at andre endringer er i konflikt. Det skal vises til at endringen er testet. Testing skjer manuelt eller ved hjelp av Automated Test Framework i testmiljø.

Beskrivelse	Type endring
Periodisk oppgradering (to ganger i året)	Normalendring, Endring krever godkjenning (administrativt)
Nye integrasjoner	Normalendring, Endring krever godkjenning (administrativt)
Nye oppslag som krever bruk av api	Normalendring, Endring krever godkjenning (administrativt)
Feilretting	Standardendring
Sikkerhetspatcher	Standardendring
Patching	Standardendring
Forvaltning (Legge til nye felt, endre saksflyt, etc)	Standardendring
Brukeradministrasjon	Krever ikke endring
Dashboard/Rapporter	Krever ikke endring
Nye automatiske tester	Krever ikke endring

1.6.1 Oppgradering

NT følger i utgangspunktet planen med de halvårslige oppgraderingene til nye versjoner. Normalt er det ikke ønskelig å oppgradere før patch 2 eller 3 kommer ut. Leverandøren vil ha flere oppgaver ved oppgradering:

Oppgave	Beskrivelse	Ansvarlig
Gjennomgang ny versjon	I god tid før oppgradering gjennomgås ny funksjonalitet og vurdering av relevans. Presenteres for forvaltningsgruppen og interessenter.	Leverandør
Planlegging	Lage plan med forslag til datoer for kloning til test, oppgradering i test, testing, oppgradering i produksjon samt oppgavefordeling.	Leverandør
Beslutte plan	Beslutning av gjennomføringsplan	Kunde
Innmelding av change	Oppgradering meldes inn som change.	Kunde
Oppgradering til INT	Oppgradering til test i tillegg til kloning.	Leverandør
Test	Test av løsning etter oppgradering i test.	Kunde
Oppgradering til Stage		Leverandør
Informasjon til interessenter om oppgradering	Relevante grupper skal ha informasjon om oppgraderingen.	Kunde
Oppgradering til produksjon	Oppgradering og verifisering.	Leverandør

1.7 Oppgave-/forvaltningskø

Kundestøtte er det produktområdet som har ansvar for forvaltning og videreutvikling av blant annet ServiceNow. Teamet mottar saker fra flere kilder og behovshavere, men alle saker med unntak av Incidents registreres, prioriteres og følges opp gjennom NT's Jira. Produktutviklingsleder har ansvaret for prioritering av oppgaver basert på blant annet omfang og kritikalitet – sammen med resten av teamet. Store løftområder og de store linjene planlegges av teamet i sin helhet 3 ganger i året i samme syklus som resten av selskapet (Fellesplanlegging). Detaljplanleggingen gjøres av teamet i fellesskap, for hver sprint (per i dag 2 uker).

Kilde	Beskrivelse
Brukerportal	Feil, bestillinger og forslag til forbedringer kan meldes inn via portalen.
Driftsutvikling / endringsønsker	Kundestøtte får oppgaver fra Forretningen og IT Drift. Oppgavene prioriteres i teamet og planlegges inn i neste sprint, eller neste planleggingsperiode dersom oppgave er omfattende eller lavt prioritert.
Brukergrupper	Enkelte roller hos større brukergrupper melder saker til produktutviklingsleder eller Kundestøtte (teamet).
Prosessledere	Flere saker kommer fra for eksempel Problem eller Change Manager for å forbedre hvordan ServiceNow understøtter prosessen.
Problemprosessen	Problemprosessen tildeler tasker til forvaltning når det er relevant.
Changeprosessen	Ved endringer i ServiceNow mottar teamet oppgaver både ved standard og normalendringer.
Service Desk	Den interne brukerstøtten eskalerer saker til teamet når de har behov for hjelp til å rette feil eller ved brukeradministrasjon.

Norsk Tipping benytter Jira for planlegging av oppgaver, og Confluence til dokumentasjon.