

Servicebeschreibung Technischer Betrieb der kommunalen Anwendungsplattform



Im Rechenzentrumsverbund von



Informationen zum Dokument

Dokumentenklasse	interner Schriftverkehr
Dokumententitel	Servicebeschreibung Technischer Betrieb der kommunalen Anwendungsplattform
Dokumentenzustand	Final
verantwortliche/r Autor/in	KDZ Mainz & KGRZ Koblenz
Genehmigt durch	Geschäftsleitung KDZ und KGRZ sowie IT Planungsrat des ZIDKOR
Dateiname	ServBKomRLPRZ.docx Q:\01_Projekte\04_uebergang_020_RZ-Kopplung_KO_MZ\Servicebeschreibung_Offiziell
Vertraulichkeitsstufe	Öffentlich (kommunale Familie)
Verteiler	Geschäftsleitung & techn. Leitung KDZ / KGRZ / KommWis / ZIDKOR Städte Produktabnehmer → komm. Familie RLP

Versionsinformationen:

Version	Datum	Beschreibung	Autor
1.0	24.01.2020	Dokumenten Erstellung	A. Sartorius
1.1	29.01.2020	Schaubild eingefügt und Leistungsergänzung vorgenommen	A. Sartorius
1.2	17.02.2020	Ergänzungen und Abgleich mit LV KommWis	A. Sartorius
1.3	04.03.2020	Einarbeitung der Überarbeitung durch KDZ Mainz	A. Sartorius
1.4	14.05.2020	Nachbearbeitung durch die KDZ Mainz	M. Bockholt
1.5	21.07.2020	Gemeinsame Bearbeitung im JourFix KDZ / KommWis/ KGRZ	A. Sartorius M. Bockholt H.J. Eckert
1.6	05.09.2020	Überarbeitung n. Rückmeldung KommWis	A. Sartorius H. Benz
1.7	08.09.2020	Überarbeitung nach ZIDKOR IT Planungsrat Beratungen	A. Sartorius

Inhaltsverzeichnis:

Informationen zum Dokument.....	2
Versionsinformationen:.....	2
Inhaltsverzeichnis:.....	3
Zweck des Dokuments.....	4
Servicebeschreibung	5
Schaubild der Plattform:	5
Darstellung der Serviceebenen:	6
Betriebsservices / Zuordnung zur Ebene:	6
Bereitstellungsservices:.....	6
Mitwirkungspflicht der Kommune	7
Service Level Agreements (SLA)	7
Allgemein.....	7
Verfügbarkeit.....	7
Servicezeiten	7
Störungen	8

Zweck des Dokuments

Beschreibung des Service für den zentralen Betrieb von Anwendungen für die Kommunale Familie Rheinland-Pfalz. Grundlage bildet die hierfür neu geschaffene Betriebsplattform (nachfolgend auch Rechenzentrumsbetrieb (K2 Plattform) genannt) aus der RZ Kopplung zwischen der Kommunalen Datenzentrale Mainz (KDZ) und dem Kommunalen Gebietsrechenzentrum Koblenz (KGRZ). Die Betriebsplattform wurde im ersten Schritt für die Aufnahme der Anwendung VOIS | MESO und weiterer Module wie VOIS PAM & GEKA aufgebaut. Sie ist strategisch darauf ausgelegt auch weitere, in Rheinland-Pfalz für die Kommunen angebotenen Anwendungen / Module tragen zu können.

Insoweit gilt diese Servicebeschreibung ausschließlich für die technische Betriebsplattform. Für einzelne Services können darüber hinaus in entsprechenden Anlagen weitergehende Vereinbarungen beschrieben werden.

Servicebeschreibung

Schaubild der Plattform:

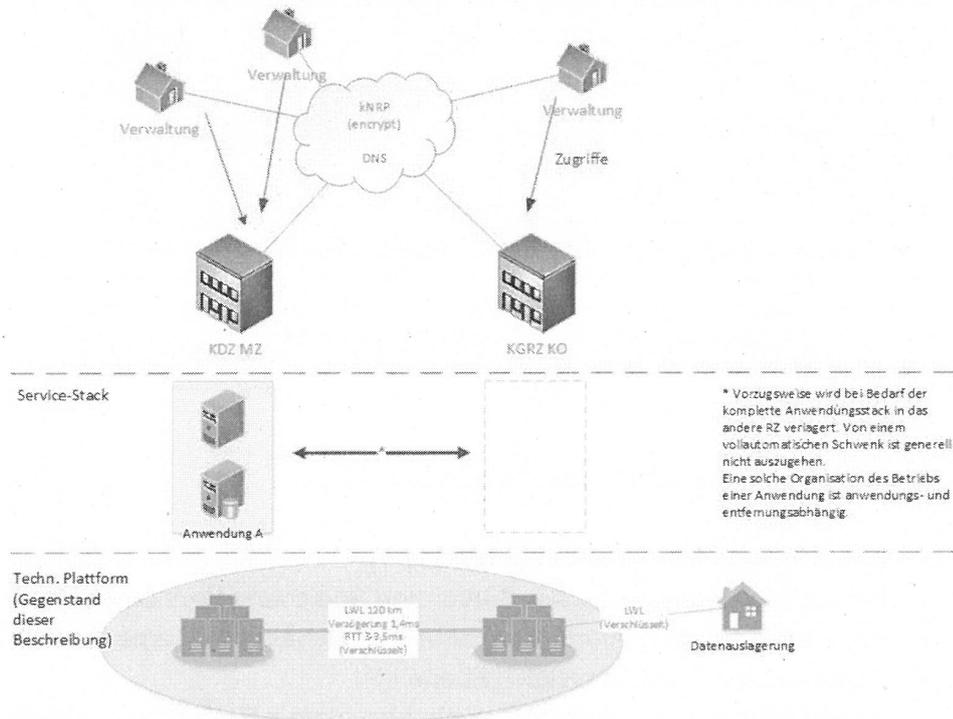
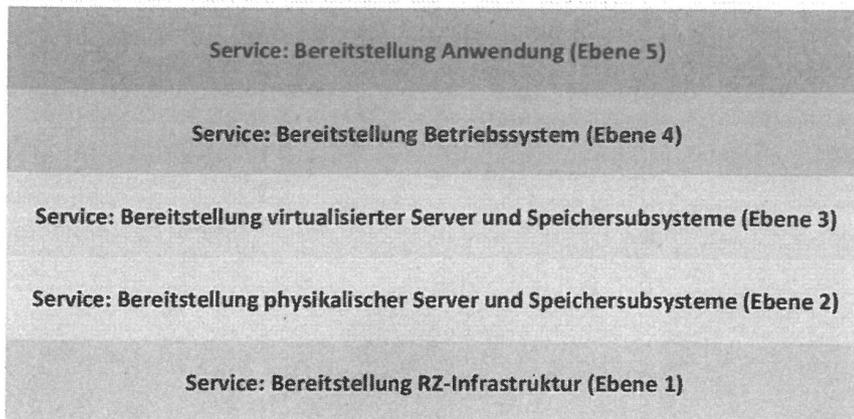


Abb. Schematische Übersicht der K2-Dienste

Die durch die Rechenzentren (RZ) KDZ und KGRZ geschaffene Plattform ist die Basis für den Betrieb zukünftiger Anwendungen bzw. Services im Rahmen des RZ-Verbunds des ZIDKOR. Alle Komponenten sind von der Grundstruktur so aufgebaut, dass im Falle des Ausfalls eines RZ der Service im Partner-RZ erbracht werden könnte. Grundsätzlich werden alle gespeicherten Daten in das jeweils andere RZ übertragen (Speicherkopplung). Darüber hinaus ist jede technische Plattform derart vorbereitet, dass einfache Störungen in dieser Plattform, bspw. Ausfall eines Stromkreises oder eines Serversystems, nicht zum Serviceausfall im betroffenen RZ führen. Technische und personelle Ressourcen könnten im Bedarfsfall aus dem anderen RZ hinzugezogen werden. Die konkreten Maßnahmen und Möglichkeiten des Betriebes einer Anwendung in dieser Plattform sind jedoch auch von der Anwendung selbst und deren Architekturansforderungen abhängig.

Darstellung der Serviceebenen:



Betriebsservices / Zuordnung zur Ebene:

- Bereitstellung RZ-Infrastruktur (Ebene 1)
- Bereitstellung physikalischer Server und Speichersubsysteme (Ebene 2)
- Bereitstellung virtualisierter Server und Speichersubsysteme (Ebene 3)
- Bereitstellung Betriebssystem (Ebene 4)
- Bereitstellung Anwendung / Datenbanksystem z.B. Oracle und konfigurierte Datenbanken/Datenquellenbereitstellung (Ebene 5)
- Technische Bereitstellung Anwendung / z.B. VOIS- Plattform (Ebene 5)

Bereitstellungsservices:

- Räumlichkeiten
 - Rackplätze für die Server
 - Hochverfügbarkeit von Technik und Anlagen
 - Zutritts- und Zugangskontrolle
 - Perimeterschutz
 - Alarmierungssysteme, BMA/EMA
 - Unterbrechungsfreie Stromversorgung
 - redundante Kühlung
 - Früherkennung durch RSA
 - Löschmittelanlage mit Inertgas-Löschung N² (Mainz) bzw. Sauerstoffreduktion zur Brandvermeidung (Koblenz)
 - Netzwerkanschlüsse (kNRP, Internet, intern)
- Betrieb des interne RZ-Netzwerks
- Backup an räumlich getrenntem Ort
- Einspielen von Software-Updates auf dieser Ebene
- Administration der RZ-Infrastruktur

- Überwachung der RZ-Infrastruktur
- Support der RZ-Infrastruktur
- Abschluss von Wartungsverträgen mit den Hardwareherstellern
- Lizenzmanagement für die zentralen RZ Services
- Monitoring der gesamten technischen Betriebsplattform
- Anforderungsabhängige Skalierung der Betriebsumgebung

Mitwirkungspflicht der Kommune

Die Kommune stellt die notwendige Anbindung an das Kommunalnetz (kNRP) und eine ggf. notwendige Fallbacklösung zur Nutzung der zentralen Betriebsplattform sicher. Alle Netzwerkverbindungen, Hard- und Softwareinstallationen in der Kommune obliegen dem Verantwortungsbereich der Kommune.

Die Kommune stellt einen Ansprechpartner und ggf. „Remotehands“ zur Verfügung.

Service Level Agreements (SLA)

Allgemein

Die Einhaltung der SLA wird im ZIDKOR durch qualitätssichernde Prozesse bei den Betriebsrechenzentren gestützt. Die Dokumentation dieser Prozesse ist Bestandteil einer internen Betriebsdokumentation des ZIDKOR und nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung.

Verfügbarkeit

Für die technische Gesamtumgebung wird eine Verfügbarkeit 99,5 % per anno gewährleistet, wobei die Zeiten angekündigter Wartungsarbeiten ausgenommen sind.

Servicezeiten

Zur Sicherstellung des Betriebs gelten folgende Servicezeiten (bedienter Betrieb):

montags bis freitags 07:30 Uhr –17:00 Uhr

Ausgenommen sind die Feiertage in Rheinland-Pfalz, sowie Rosenmontag, 24.12. und 31.12. eines Jahres sowie die Zeiten angekündigter Wartungsarbeiten.

Störungen

Die nachfolgenden Regelungen gelten, soweit in gesonderten Leistungsscheinen keine abweichenden Regelungen getroffen wurden.

Eine Störung ist ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Services gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung dieses Services oder eine Minderung der vereinbarten Qualität verursacht.

Die Kommune wendet sich im Störfall immer zunächst an den Firstlevel Support des ZIDKOR, den die KommWis für den ZIDKOR unter Einsatz eines zwischen Betriebsrechenzentrum und KommWis abgestimmten Ticket-Systems erbringt. Ausschließlich die KommWis kontaktiert im Bedarfsfall den Second Level im Rechenzentrumsbetrieb des ZIDKOR.

Allgemeines

Die Betriebsrechenzentren des ZIDKOR beseitigen Störungen beauftragter Leistungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Störungen werden durch die eigenen Überwachungsprozesse der Rechenzentren oder die KommWis festgestellt und gemeldet. Eine Störung beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung im zwischen Betriebsrechenzentrum und KommWis abgestimmten Ticket-System. Sie endet mit der vollständigen Wiederherstellung der beauftragten Leistungen.

Störungen, welche durch die Überwachungsprozesse in den Rechenzentren festgestellt werden, werden durch die Rechenzentren umgehend der KommWis über das oben genannte Ticket-System mitgeteilt.

Annahme von Störungsmeldungen

Die Störungsmeldungen werden ausschließlich über das vorgenannte Ticketsystem erfasst.

Fehlerklassen

Die Fehlerklassen gelten analog zu dem jeweiligen Servicepflegevertrag.

Reaktionszeiten

Reaktionszeiten gelten analog zu dem jeweiligen Servicepflegevertrag.