

<b>Betrieb von E-Government-Komponenten</b>		<b>Konvention</b>
		<b>egov-betr 1.0.2</b>
		<b>Empfehlung</b>
Kurzbeschreibung	<p>Eine wesentliche Voraussetzung für die <b>Akzeptanz</b> von E-Government-unterstützten <b>Dienstleistungen</b> ist die jederzeitige <b>Verfügbarkeit</b> und störungsfreie Abwicklung. Diese E-Gov-unterstützten Dienstleistungen setzen auf einer komponentenorientierten Infrastruktur auf. Daher muss ein möglichst <b>stabiler Betrieb</b> aller erforderlichen Komponenten sichergestellt werden. Da diese oft von unterschiedlichen Dienstleistern betrieben werden, sind geeignete <b>Vereinbarungen</b> aller beteiligten Dienstleister erforderlich, die allen zugänglich sein müssen. Dabei geht es hauptsächlich um die <b>Inbetriebnahme</b>, Service Level Agreements (<b>SLA</b>'s) und Vorgangsweisen im Fehlerfall.</p>	
Autor(en):	Johannes Schiesser	Projektteam / Arbeitsgruppe
		Q-Betrieb Expertenpool Betriebshandbuch

Version 1.0.0: **25.10.2006**

Fristablauf: **28.12.2006**

Freigabe: **31.01.2007**

Detail-Version 1.0.1: **13.06.2007**

Freigabe: **03.07.2007**

Detail-Version 1.0.2: **14.10.2010**

Freigabe: **27.01.2011**

---

## Betrieb von E-Government-Komponenten

### 1. Vereinbarungen zu Inbetriebnahme, Betriebshandbuch und SLA

Für einen **geordneten, verteilten Betrieb** von in einander greifenden E-Government-Komponenten sind Festlegungen und Vereinbarungen zu folgenden Themen erforderlich:

- Planung und Durchführung aller Vorarbeiten zur **Inbetriebnahme** neben der Software-Entwicklung
- **Betriebshandbuch** pro Komponente (für Inbetriebnahme und vollständige Konfiguration) sollte folgende Punkte beinhalten:
  - **Organisatorisches**  
Betriebszeiten, Wartungsfenster, Ansprechpersonen mit den jeweiligen Rollen, Meilensteine der Implementierung
  - **Architektur** (grafische Darstellung der Komponente im Zusammenspiel mit allen anderen; Link für Schnittstellenbeschreibungen)
  - **Konfiguration**  
Applikationsrollen und Rechteprofile, Anwendungsaufzuruf, Zertifikatsdaten, Participants
  - **Client**  
Informationen zum Client (Browsereinstellungen, Sicherheitseinstellungen, zusätzliche Software)
  - **Sonstiges**  
Geplanter Versionswechsel, Support- und Eskalationsstruktur
- **Change Management** (Vorgehensweise)
- **Service Level Agreement** (Festlegung und Monitoring)

### 2. Phasen der Inbetriebnahme

Für eine **qualitätsgesicherte Inbetriebnahme** von E-Government-Komponenten ist die Einhaltung der folgenden Implementierungsphasen verbindlich erforderlich (es sind nur die für den Betrieb erforderlichen Aspekte angeführt):

#### 1. Phase: Entwicklung und Testumgebung

- Dokumentation über Ansprechpartner und den Zuständigkeiten
- Maßnahmen zur Qualitätssicherung
- Betriebshandbuch

- Technische Rahmenbedingungen für Infrastruktur rechtzeitig definieren und abstimmen
- Messung für die Systemverfügbarkeit implementieren
- Unterstützung zur Fehlerlokalisierung

## **2. Phase: Pilotbetrieb**

- Betrieb in Produktionsumgebung mit eingeschränktem repräsentativem Benutzerkreis
- Mitverantwortung der Entwickler während des Pilotbetriebes, Erleichterung von Updates und direkter Zugang zu Entwicklern
- SLA werden gemessen, aber nicht vollzogen
- Stoppen des Projektes ist hier noch möglich
- Wenn kein Pilot möglich ist (gesetzlicher Stichtag im Vollzug gegenüber dem Bürger), sind die Maßnahmen bereits in der Entwicklung zu setzen

## **3. Phase: Übergabe an Regelbetrieb**

- Benutzerhandbücher/Onlinehilfen
- Betriebshandbuch
- Softwaredokumentation
- SLA fertig definiert und vollzogen
- Inhalt SLA:
  - Betriebszeiten: betreut/unbetreut
  - Verfügbarkeit und Antwortzeiten
  - Wartungsfenster
  - Störungsabwicklung (Helpdesk, Kontakte, Responsezeiten)
  - Konsequenzen bei Nichterfüllung
  - Eskalationsmechanismen
  - Messmethoden
- Abnahmeprotokoll

## **4. Phase: Regelbetrieb**

- Kein Stopp des Projektes mehr möglich
- Systemverfügbarkeit durch den Betreiber muss für alle Anwender offen gelegt werden
- Einhaltung und Überprüfung der SLA's

---

### 3. Service Level Agreement (SLA)

Die **Ziele des SLA** sind:

1. Verbindliche Vereinbarung der Qualität (Verfügbarkeit) und Quantität (Leistungsfähigkeit) einer E-Government-Anwendung
2. Festlegung, unter welchen Rahmenbedingungen die Leistungen erbracht werden können
3. Transparenz für den Nutzer zu schaffen

#### Wie kommt ein SLA zustande?

1. Der Betreiber der E-Gov-Anwendung definiert die SLA-Werte aus seiner Sicht.
2. Dieser SLA kann von allen Nutzern der jeweiligen E-Gov-Anwendung beim Betreiber beansprucht werden. Kann keine Einigung erzielt werden, versucht die BLSG eine Lösung herbeizuführen.

#### Für welche Anwendungen gibt es einen SLA?

Die Festlegung der E-Gov-Anwendungen, für die ein SLA erforderlich ist, ergibt sich auf Grund der folgenden Kriterien. Im Zweifel sollte für den SLA entschieden werden, bei unterschiedlichen Sichtweisen entscheidet die BLSG.

Kriterien:

- Benutzerkreis (2 oder mehr Stellen/Behörden neben dem Betreiber)
- Im Parteienverkehr verwendet
- SLA grundsätzlich nur zwischen Behörden (Government to Government) und nicht dem einzelnen Bürger gegenüber. Zielgruppe des E-Governmentbetriebshandbuchs ist ebenfalls nur die Behörde und nicht der Bürger. Erste Ansprechstelle für den Bürger ist das jeweilige Bürgerservice und nicht der Helpdesk der IT-Abteilung.
- Anwendungen, die Basis für andere Applikationen sind, z.B. Bundesapplikation ZMR ist Basisapplikation für Länder und Gemeinden.

Beispiele, wo SLA's erforderlich sind:

- Zentrale Register (ZMR, Stammzahlenregister, IDR, FSR, ZVR, EKIS, GVS, ...)
- Betrieb von zentral verwendeten MOA-Komponenten
- Zustellkopf

#### Definition der Rahmenbedingungen:

- Die **Betriebszeiten** der E-Gov-Anwendung(en) sind im Betriebshandbuch festgelegt
- Die SLA´s gelten (nur) für den **betreuten Betrieb**.
- **Betreuter Betrieb** ist jene Zeit, in der die E-Gov Anwendung einer aktiven personellen Betreuung und Kontrolle unterliegt. Für die Zeit des betreuten Betriebs wird die Qualität und Quantität der SLA-Vereinbarung der E-Gov Anwendung garantiert.
- Für die über den betreuten Betrieb hinausgehende Zeit, d.h. die Betriebszeiten außerhalb des betreuten Betriebes („**grundsätzliche Verfügbarkeit**“), gibt es keinen SLA, wobei die Anwendung in dieser Zeit aber „grundsätzlich verfügbar“ ist.
- Jeder Betreiber einer E-Gov-Anwendung muss einen Ansprechpartner/*Ansprechstelle* für die Rollen, welche im Betriebshandbuch definiert sind, nennen.

### Spezifikation der Messungen:

Die Messungen werden am „SLA-Referenzpunkt“ (siehe Betriebshandbuch) abgenommen.

Messmethode

Automatisierte Durchführung einer Mustertransaktion der jeweiligen E-Gov-Anwendung vom SLA-Referenzpunkt ausgehend

Messdauer

Dauer des betreuten Betriebes

Messzyklus

6 x pro Stunde

Mustertransaktion

Ist individuell und für die jeweilige Anwendung zu beschreiben; die durchschnittliche Dauer der Mustertransaktion ist bekannt zu geben

Messtool

Beschreibung des eingesetzten Tools (z.B: PC, Script, SLA Software, etc)

SLA Verfügbarkeit

$$\text{SLA Verfügbarkeit in \%} = \frac{\text{Betreuter Betrieb} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Betreuter Betrieb}} * 100$$

Leistungsfähigkeit

Die Dauer der Mustertransaktion darf in 90 % der Messzyklen nicht überschritten werden.

## **Reporting**

Was wird dargestellt?

Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit der E-Gov-Anwendung in %

Wo und wer darf die Berichte einsehen?

Die Berichte der letzten 12 Monate werden in Bezug zum letzten Monatsdurchschnitt am Reference-Server für die Nutzer der E-Gov-Anwendung zur Verfügung gestellt. Langfristige Auswertungen können vom Anwendungsbetreiber bis max. 7 Jahren angefordert werden. Es sind jene Benutzer über PVP zugriffsberechtigt, die zur Benutzung der jeweiligen Applikation definiert sind.

Wenn die E-Gov-Anwendung nicht verfügbar ist, muss es dem Benutzer möglich sein, über den Referenzserver den Helpdesk des Betreibers herauszufinden.

## **Konsequenz bei Nichterfüllung**

Da für die Durchsetzung und Einhaltung des SLA exekutierbare Konsequenzen schwer erreichbar sind, wird versucht, mit der Veröffentlichung und allgemeinen Einsichtnahme der erreichten SLA-Werte (siehe oben – Reporting), das Auslangen zu finden.

## **Anhang:**

- Muster Betriebshandbuch

## **Version 1.0.0 Datum: 25.10.2006**

Autor Johannes Schiesser

Erstellung der Konvention

## **Änderungsprotokoll**

### **Version 1.0.1 Datum 13.06.2007**

Autor Johannes Schiesser

Im Punkt 1 Vereinbarungen zu Inbetriebnahme, Betriebshandbuch und SLA, unter Punkt Architektur wurde „Link für Schnittstellenbeschreibungen“ hinzugefügt

Im Punkt 3 SLA – „Für welche Anwendungen gibt es einen SLA?“ wurde „Verwendung direkt durch E-Gov-Kunden (Bürger/Wirtschaft)“ durch folgenden Text ersetzt:

SLA grundsätzlich nur zwischen Behörden (Government to Government) und nicht dem einzelnen Bürger gegenüber. Zielgruppe des E-Governmentbetriebshandbuches ist ebenfalls nur die Behörde und nicht der Bürger. Erste Ansprechstelle für den Bürger ist das jeweilige Bürgerservice und nicht der Helpdesk der IT-Abteilung.

Neu hinzugefügt wurde:

Anwendungen, die Basis für andere Applikationen sind, z.B. Bundesapplikation ZMR ist Basisapplikation für Länder und Gemeinden.

Die Beispielaufzählung wurde um „IDR, FSR, ZVR, EKIS, GVS, ...“ ergänzt.

Beim Punkt Rahmenbedingungen wurde „Jeder Betreiber einer E-Gov-Anwendung muss einen Ansprechpartner/ *Ansprechstelle* ...“ ergänzt.

## **Änderungsprotokoll**

### **Version 1.0.2 Datum 14.10.2010**

Autor Johannes Schiesser

Neu hinzugefügt bei Punkt 1 – Konfiguration:

und Rechteprofile, Anwendungsaufruf, Zertifikatsdaten, Participants

Update Musterbetriebshandbuch in den Punkten 2 und 4