

<b>Betrieb von E-Government-Komponenten</b>		<b>Konvention</b>
		<b>egov-betr 1.0.0</b>
		<b>Empfehlung mehrheitlich</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

Stelle	Vorgelegt am	Angenommen am	Abgelehnt am
Bund	04.12.2006	02.01.2007	
Land Salzburg	04.12.2006		19.12.2006
Alle übrigen Länder	04.12.2006	02.01.2007	
Gemeindebund	04.12.2006	02.01.2007	
Städtebund	04.12.2006	02.01.2007	

---

## 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)
  - **Konfiguration**  
Applikationsrollen
  - **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 beeinsprucht 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
- Verwendung direkt durch E-Gov-Kunden (Bürger / Wirtschaft)

Beispiele, wo SLA´s erforderlich sind:

- Zentrale Register (ZMR, Stammzahlenregister, ...)
- 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 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