

Anbieter	Staatsministerium der Justiz und für Europa
Anschrift	Hospitalstraße 7 01097 Dresden Ansprechpartner im Auftrag: Competence Center Content Management Systeme Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste NL Kamenz Garnisonsplatz 10 01917 Kamenz
eMail	cccms@sid.sachsen.de

Projektbezeichnung	
Nutzer	
Anschrift	
Projektleiter	
Telefon / Fax	Startdatum

Pflichten des Anbieters

Hosting

Gewährleistung eines zuverlässigen und störungsfreien Betriebs des zentralen Content Management Systems (ZCMS) Open Text Web Solutions (früher RedDot).

Der Freistaat Sachsen bietet für Internetauftritte von Landesbehörden und Kommunen, die auf dem CMS OTWS basieren, das Hosting als Application Service Providing-Dienstleistung an.

Hosting – Bedingungen

Für die sichere Abarbeitung von Web-Projekten, die mit dem Content Management System OTWS erstellt und bearbeitet werden, sind die nachfolgend aufgeführten Bedingungen zu erfüllen:

- OTWS-Projekte sind nicht mit höheren Releases von OTWS-Versionen zu entwickeln als auf dem zentralen CMS verfügbar sind.
- Gegenwärtig wird nur der Einsatz von Microsoft ASP-Skripten (Active Server Pages) in den „Active Templates“ von OTWS unterstützt. Mit Hilfe von „Active Templates“ können dynamische Bestandteile in OTWS-CMS-Templates integriert werden. Darüber lassen sich zum Beispiel der Zugriff auf Datenbanken und Applikationen außerhalb der Basiskomponente CMS realisieren.
- Bei der Konzeption der Datenhaltung ist zu beachten, dass die Daten im Dateisystem des OTWS-Servers abgelegt werden. Das betrifft zum Beispiel Bilder, Dokumente usw.
- Für den Mandanten stehen eine OTWS-SiteManager-Lizenz (Projektadministrator) sowie 20 OTWS-SmartEdit-Lizenzen zur Verfügung. Die Arbeit mit dem OTWS-ServerManager ist dem Anwendungsbetreuer (xima media) vorbehalten. Der Zugriff auf das Dateisystem sowie die Tätigkeiten auf Betriebssystemebene können nur durch die Administratoren des Betreibers (T-Systems) erfolgen.

Technische Basis

Der Betrieb des CMS OTWS erfolgt in einem modernen, leistungsfähigen Rechenzentrum. Es stehen 2 Systeme zur Verfügung. Dies sind ein Test- und ein Produktivsystem. Der OTWS- und der SQL-Server im Produktivsystem laufen jeweils im Clusterbetrieb. Ein Cluster ist ein Verbund Rechnern, die sich in eine definierte Aufgabenstellung teilen. Die genannten Cluster kommen im Produktivsystem zum Einsatz, um die hohen Anforderungen an Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit, die in den Service Level Agreements (SLA) zwischen der Staatskanzlei und der T-Systems vereinbart wurden, zu erfüllen.

Leistungsfähige Server-Technologie

Die verwendete Technologie ist optimal auf die Erfordernisse des CMS OTWS abgestimmt. Das Hosting erfolgt auf Servern der Firma T-Systems. Als Betriebssystem wird Windows Server 2003 und als Datenbanksystem MS SQL Server 2000 eingesetzt.

CMS Standardkomponentem

Siehe Anlage „Technische Daten Content Management Server“

Zusätzlich bereitgestellte Features

- **Asset Manager**
Der Asset Manager ist eine Komponente des OTWS Content Management Servers und dient der Verwaltung von Media-Elementen, wie Bildern, Dokumenten und Multimedia-Dateien.
- **Web Compliance Manager**
Der Web Compliance Manager (WCM) ist eine Zusatzkomponente der Open Text AG für den OTWS Content Management Server. Mit Hilfe des WCM können Redakteure die Barrierefreiheit der von ihnen erstellten Seiten überprüfen.
- **Navigations-Plugin**
zur vereinfachten Pflege von Navigationsstrukturen in OTWS
- **Masterprojekte**
Auf Basis der Gestaltungsrichtlinie für Internetangebote des Freistaats Sachsen wurden Masterprojekte (Masterprojekt für die Behörden des Freistaates Sachsen und Masterprojekt für Kommunen) entwickelt, welche alle notwendigen Templates für die Projekterstellung enthalten. Die Masterprojekte stehen auf dem ZCMS zur Verfügung und nutzen das Navigations-Plugin.

Software Releasewechsel

Updates, Upgrades und Hotfixes (UUH) oder ganze Releasewechsel für das ZCMS (OTWS, Betriebssysteme, Datenbanken, Applikationsserver) unterliegen grundsätzlich dem Change-Request-Verfahren (CR-Verfahren). Einen entsprechenden Change Request können nur autorisierte Personen auslösen. Dazu zählt unter anderem der Anwendungsbetreuer.

Die genannten Änderungen am System (Einspielung UUH) erfolgen zunächst nur auf dem Testsystem des ZCMS. Bei UUH werden nur zusätzliche Module/Komponenten zusammen mit dem Dienstleister getestet.

Automatisierte Backup-Mechanismen

Backups werden automatisiert mit einer täglichen Veränderungssicherung und einer wöchentlichen Vollsicherung durchgeführt. Projekte werden einzeln archiviert und gesichert und können somit auch unabhängig vom Gesamtsystem wiederhergestellt werden.

Verfügbarkeit des ZCMS

Das ZCMS steht den Nutzern von Montag bis Sonntag von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr zur Verfügung. Die garantierte Verfügbarkeit der Redaktionsumgebung beträgt 98%. Das bedeutet eine maximale Ausfallzeit von 14,4 Stunden pro Monat. Für das Wiedererstellen von Inhalten ist eine maximale Zeit von 8 Stunden vereinbart. Die vereinbarte Reaktionszeit für den 1st-Levelsupport beträgt eine Stunde.

Support für das ZCMS

Im technischen Support gibt es mehrere Support-Levels, wobei die Support-Anfrage stets an die T-Systems gestellt (1st-Level-Support) werden muss. Diese klassifiziert die Anfrage und leitet diesen ggf. an den 2nd (Anwendungsbetreuung) und 3rd-Level Support (Hersteller) weiter. Der Anwendungsbetreuer ist OTWS-Premium Partner und steht bei Problemen mit dem OTWS-System zur Verfügung.

Zu redaktionellen Fragen sowie bei Problemen innerhalb eines Projektes (z.B. Projektstruktur / Templates/etc.) existiert kein Support. Dies liegt in der Verantwortung des Projekteigners/Mandanten.

Service Desk / UHD

Der Service Desk ist kein Prozess, sondern eine Funktion innerhalb der Service-Organisation. In seiner besonderen Rolle als erste Kontaktstelle mit dem Kunden (Single Point of Contact – SPOC) kommt dem Service Desk eine wichtige Bedeutung zu.

Der Service Desk bildet den zentralen Anlaufpunkt für alle Störungen, Anfragen und Aufträge innerhalb der Systemlösung. Der Service Desk dokumentiert alle Störungen und weist diese den für die Störungsbearbeitung zuständigen Bearbeitern zu. Außerdem übernimmt der Service Desk alle sich aus den Service Levels ergebenden Informationspflichten und hält eine Datensammlung mit Fehler- und Problemlösungen vor.

Der Service Desk ist an 7 Tagen in der Woche von 8 bis 24 Uhr erreichbar unter der

Hotline Nummer **0351/4747056**

Der UHD steht dem Auftraggeber als Ansprechpartner bei Störungen und Problemen der Server, Systemsoftware, Anwendungen und Netze zur Verfügung. Weiterhin steht der UHD den Mitarbeitern des Auftraggebers (gemäß Meldeliste) für die Annahme von Anfragen zur Verfügung. Außerdem ist er in entscheidendem Maße mit verantwortlich dafür, die im Service Level Management vereinbarten Parameter einzuhalten und zu überwachen. Er dient weiterhin im Rahmen des Change Management als Schnittstelle zum Kunden, um Fast TrackChanges entgegenzunehmen und an die Bearbeiter weiterzuleiten.

Können die eingegangenen Meldungen nicht vom UHD bearbeitet oder gelöst werden, wird dieser die Meldung für den 2nd-Level Support aufbereiten und sie der zuständigen Einheit zur Bearbeitung zuweisen.

T-Systems erfüllt folgende Anforderungen an den User Help Desk (UHD):

- Entgegennahme und Qualifizierung von Anfragen und Störungsmeldungen per Telefon, Fax, E-Mail
- Diagnose der gemeldeten Störungen und – sofern möglich – sofortige Behebung von Software-, Konfigurations- und Bedienfehlern
- Klassifikation und Priorisierung der eingehenden Störungsmeldungen entsprechend gemeinsam definierter Fehlerklassen
- Dokumentieren der eingegangenen Störungsmeldungen bzw. Anfragen sowie der jeweiligen Lösungswege und / oder -vorschläge im Trouble Ticket System
- Auskünfte zu bekannten Fehlern und deren Behebung / Umgehung erteilen und vorbeugende Maßnahmen vorschlagen
- Weiterleiten der eingegangenen Störungen an das Störungsmanagement des Betreibers bzw. an andere, bestehende Service-Organisationen, wenn diese Störungen vom UHD bzw. höheren Support Level des Auftragnehmers nicht selbst gelöst werden können
- Verfolgen des Status und gegebenenfalls Eskalation
- Information des Störungsmelders über den Status der Bearbeitung und Beendigung der Bearbeitung.

Es gilt eine vereinbarte Obergrenze von 150 Calls pro Monat.

Der Auftragnehmer wird die Leitstelle Plattformbetrieb LSE bei Überschreitung der Anzahl von 130 eingegangener Calls sofort schriftlich per E-Mail oder Fax informieren.

Lizenzbedingungen und -umfang OTWS

Ausgehend von den Nutzerlizenzen (SiteManager und SmartEdit-User):

- unbeschränkte Anzahl an SmartEdit-Usern (Redakteure, Chefredakteure, Autoren, Editoren,..)
- ein SiteManager (SiteBuilder bzw. Projektadministrator) pro Projekt

Bei der Vergabe von Nutzer-Accounts sollte nach der Maßgabe verfahren werden, dass nur die Mitarbeiter, die auch wirklich mit OTWS arbeiten, einen Login erhalten. Für größere Verwaltungseinheiten sollte die Anzahl der Client-Lizenzen pro Projekt auf 25 Editoren (SmartEdit-User) und einen Projektadministrator (SiteManager) begrenzt werden.

Der SmartTree ist nur für einen Nutzer pro Projekt, den SiteManager, sichtbar. SmartEdit-User können alle notwendigen Operationen über den SmartEdit ausführen.

Beim ZCMS handelt es sich nicht um ein Entwicklungssystem. Für die Entwicklung ist die Beteiligung eines externen Dienstleisters, welcher über eine OTWS-Lizenz verfügt, vorgesehen.

Pflichten des Nutzers

Mit seiner Zustimmung bzw. mit der Nutzung der Dienstleistung akzeptiert der Nutzer die Nutzungsvereinbarung für ZCMS des Freistaates Sachsen.

Der Kunde verpflichtet sich, die vom Anbieter zum Zwecke des Zugangs erhaltenen Benutzernamen und Passwörter für Dritte und Unbefugte nicht zugänglich zu machen und den Anbieter unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten die Zugangsdaten bekannt ist.

Projekte werden der Anwendungsbetreuung physisch durch den Nutzer bereitgestellt. Der Import/Export von Projekten erfolgt nur über die Anwendungsbetreuung des ZCMS.

Die Nutzeradministration wird ausschließlich durch die Anwendungsbetreuung vorgenommen. Der UHD nimmt ausschließlich Calls entgegen, welche durch die vom Auftraggeber benannten berechtigten Personen gemeldet werden. Dazu wird im UHD eine Liste hinterlegt, welche die Namen der meldeberechtigten Mitarbeiter des Auftraggebers enthält. .

Eingehende Calls von nicht meldeberechtigten Personen werden zurückgewiesen und der Melder an die LSE verwiesen.

Alle Störungsmeldungen werden im Trouble Ticket System der T-Systems („einheitliches Trouble Ticket System“ - eTTS) dokumentiert. Folgende Informationen müssen dem Service Desk vom Kunden bei einer Störungsmeldung mitgeteilt werden:

- Name des Störungsmelders und Telefonnummer
- Adresse der zuständigen Stelle, jeweils mit verantwortlichem Ansprechpartner und Telefonnummer
- Datum und Uhrzeit der Störung
- Kontakt für weitere Berichte und für Informationen über Fehlerbehebung
- Identifikation des gestörten Dienstes
- Detaillierte Problembeschreibung und Ergebnisse der lokalen Tests

Datum/Unterschrift CC_CMS

Datum/Unterschrift Projektleiter
