

# Leistungskatalog circa-support.eu

Stand: Oktober 2010

## 1. Wartungsvertrag für CIRCA / CIRCABC Installation

Wir unterstützen Sie bei allen Fragen rund um Ihre CIRCA/CIRCABC-Anwendung telefonisch und elektronisch.

Auf dem Punkt gebracht:

"Alle offene Punkte bzw. Fragen rund um CIRCA / CIRCABC zu etwaigen Problemen der Software, d.h. technische Unterstützung als auch Fragen / Hilfestellung zur Benutzung der Installation, werden innerhalb der definierten Reaktionszeit beantwortet".

Konkreter aufgeschlüsselt:

- Beantwortung von Fragen aus Anwender- /Benutzersicht (inkl. aller Sondernutzer, wie z.B. Gruppenleiter)
- Beantwortung von Fragen aus Administrator /Entwicklersicht (inkl. Schnittstellen-Fragen, wie z.B. Netzwerklösungen etc.)

Der Standardwartungsvertrag sieht eine garantierte Reaktionszeit von 20h innerhalb unserer Servicezeiten (s.u.) vor.

Der Standardwartungsvertrag deckt nicht Erweiterungsbeauftragung oder Fehlerbehebungen pauschal ab, sondern beinhaltet eine Analyse des jeweiligen Problems und Unterstützung bei der Lösung dieser Probleme ohne Programmanpassungen.

### 1.1 Zusatzleistung Anwendung

Zusätzlich zu dem Standardvertrag können folgende Leistungen in beliebiger Kombination (IKEA-Prinzip) im Wartungsvertrag aufgenommen werden (Beispiele unter 7):

- "Sicherheitskritische Patche zeitnah bereitstellen (Sicherheitslücken in CIRCABC und darunter liegende Bibliotheken)"
  - Zeitnahe Information auf Sicherheitslücken via E-Mail
  - Bereitstellung einer Lösung ohne Quellcodemodifikation (bspw. Erstellung einer HTTP-Filter-Regel (z.B. mod\_security))
  - Direkte Behebung des Fehlers im Sourcecode der Anwendung und Bereitstellung im AMP (Alfresco Module Package)-Format
- "EU-Patche einspielen"
  - Sicherheitskritische Hersteller-Patche werden innerhalb von 3 Werktagen nach Störungsmeldung installiert.
  - Installation per Fernwartung
  - Installation vor-Ort

### **1.1.1 Zusatzleistung Schnittstellen**

Die sicherheitskritischen Leistungen unter 1.1 können zusätzlich auf Webserver-Ebene (JBOSS / Tomcat), und auf Betriebssystem-Ebene angeboten werden, sodass eine sinnvolle Komplettversorgung vorhanden ist.

## **2. Migrations-Dienstleistung**

Für die bevorstehende Migration von CIRCA nach CIRCABC bieten wir entsprechende Unterstützung in Form von Schulungen (definiert unter Punkt 4), Projektunterstützung (definiert unter Punkt 5) an.

Die Unterstützungsleistungen skalieren von unserer Seite von Beratung (bspw. Erstellung einer Machbarkeitsstudie (Analyse) für die individuelle Datenmenge des jeweiligen Kundenmandanten) bis hin zur vollständigen Umsetzung der Migration inkl. Mitarbeiter-Schulungen und Beratung bei der Projektsteuerung und Projektumsetzung.

Alle definierten Migrations-Dienstleistungen werden auch für nicht CIRCA-Quellsysteme durchgeführt, wie z.B. aus anderen DMS-Produkten (Dokument-Management-Systemen) oder Eigenentwicklungen.

## **3 Hosting der CIRCABC-Anwendung**

Das Hosting entspricht dem Premium-Paket von R&B (Stabile Energieversorgung, Klimatisierung und ein eigener Stellplatz im Rechenzentrum, RAID, sehr gute Internet-Anbindung an einem deutschen Standort sind selbstverständlich.), Details im gesonderten Dokument.

Das Hosting beinhaltet zusätzlich eine komplett überwachte Backupfunktionalität. Ferner kann Hochverfügbarkeit (Hot- oder Cold-Standby) beauftragt werden, sowie HTTP-Filterfunktionalitäten (reverse Proxy, mod\_security), um schnell auf sicherheitskritische Fehler zu reagieren.

In regelmäßigen Abständen wird der Restore auf einem Ersatzsystem durchgeführt und dem Auftraggeber zu Qualitätssicherung bzw. Prüfung zur Verfügung gestellt.

## **4. Schulungsleistungen**

Schulungen werden für alle relevante Anwender bis zum Entwickler hin angeboten. Die entsprechenden Nutzergruppen hierfür sind:

- Administrator
- Anwender
- IG-Leiter
- Entwickler (von Designanpassung bis zur Programm-Logik)
- weitere Schulungen können innerhalb der Rahmenbedingung (s.a. Punkt 5) angeboten und definiert werden.

## **5. Rahmenbedingung für Projektbeauftragung für die generelle Beratungsleistung zu CIRCA / CIRCABC**

Hier gelten die Standarddefinitionen nach EVB-IT (Bspw. Leistungsnachweis) und werden nach je

nach Projektanforderung dem Kunden in Rechnung gestellt.

## 6. Kundenspezifische Anpassungen

Wir erweitern CIRCA / CIRCABC auf allen möglichen Ebenen. Die drei Hauptebenen sind hierbei:

- kundenspezifische Designanpassungen
- kundenspezifische Programmanpassungen
- kundenspezifische Zusatzprogramme außerhalb des Kernprogramms

Die kundenspezifischen Designanpassungen reichen von der Neugestaltung der Weboberfläche bis hin zur Umgestaltung der E-Mail-Vorlagen die das System verschickt.

Programmanpassungen können im gesamten System vorgenommen werden und werden einfach als AMP-Erweiterung ausgeliefert, bzw. in einem Versionsverwaltungssystem (s.a. 6.1) zu Verfügung gestellt.

Ferner können auch zusätzliche Programme zur Auswertungen oder als Schnittstelle zu anderen Systemen als Erweiterungen zum Kernsystem beauftragt werden, hierunter fallen auch Erweiterungen zu Netzwerk-Schnittstellen-Systemen wie E-Mail-Server, Web-Server oder Proxy-Komponenten.

### 6.1 Hosting eines Versionsverwaltungssystem für kundenspezifische Anpassungen

- git/svn (svn wird von der EU verwendet)
- maven (maven benutzt die EU auch, aber der Status, ob diese Werkzeug aktuell genutzt wird ist derzeit offen)

Kernqualität dieses Leistungspunktes (6.1) ist:

Der jeweilige Kunde (Behörde) kann auch selber Anpassungen einspielen und diese werden von unserer Seite "gemanaged", bzw. auch noch zusätzlich qualitätsgesichert. Der Aufbau und Pflege eines eigenen Versionsverwaltungssystem entfällt hiermit und von unserer Seite können wir bspw. Unterstützungsleistung im Bereich Programmierung (Schulungen) mit wenig Kommunikationsverlust anbieten und die Qualität bei einer Projektbeauftragung steigt aufgrund der erhöhten Transparenz auf beiden Seiten.

## 7. DMS-Beratung

Zusätzlich zu den unter Punkt 6 definierten Erweiterungen im programmspezifischen Umfeld von CIRCA/CIRCABC können Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen allgemeiner Art im Dokument-Management-Umfeld beauftragt werden

## 8. Reisekosten

Reisekosten für alle vor-Ort-Einsätze werden in Abhängigkeit der gefahrenen Kilometer in Rechnung gestellt.

## Annex I) Anwendungsfälle für Wartungsleistungen

### I.1) Anwendungsfall Hosting Komfort:

Der Auftraggeber lässt die CIRCABC/CIRCA Anwendung bei uns hosten und benutzt den Standardwartungsvertrag, um seine IT-Mitarbeiter bzgl. Benutzeranfragen zu entlasten. Ferner lässt der Auftraggeber die EU-Patche, sowie sicherheitskritische Lösungen direkt in der CIRCABC-Anwendung von uns erstellen. Damit wäre die Kombination:

#### Wartungsvertrag für CIRCA / CIRCABC Installation

- Hosting
- "Sicherheitskritische Patche zeitnah bereitstellen"
  - Direkte Behebung des Fehlers im Sourcecode der Anwendung
- "EU-Patche einspielen"
  - Installation per Fernwartung

### I.2) Anwendungsfall Support Standard mit Individual-Anpassungen:

Der Auftraggeber hostet die CIRCABC/CIRCA Anwendung bei sich selbst und besitzt die notwendige Infrastruktur um netzwerktechnisch auf sicherheitskritische Anforderung zu reagieren. Das "Know-How" hierzu kauft er allerdings ein und lässt auch individuelle Anpassungen für seine Installation von uns umsetzen und kleinere Anpassungen, die der Auftraggeber selbst durchführt von uns qualitätssichern.

#### Wartungsvertrag für CIRCA / CIRCABC Installation

- Zeitnahe Information über Sicherheitslücken via E-Mail
- Bereitstellung einer Lösung ohne Quellcodemodifikation
- Hosting eines Versionsverwaltungssystem für kundenspezifische Anpassungen