

Service-Beschreibung Infrastruktur-Betreuung Verwaltung

Angebotsbeschreibung / Leitdokument

Servicename	Service-Code
Infrastruktur-Betreuung (Verwaltung)	ITS-03-01

Einführung

Der Service **Infrastrukturbetreuung (Verwaltung)** ist ideal für Organisationen, welche über nicht ausreichend qualifizierte oder verfügbare IT-Spezialisten zur Betreuung der IT-Infrastrukturen verfügen.

Die Digitalisierung schreitet immer weiter voran. IT-Infrastrukturen werden komplexer sind die Grundlage für eine effiziente Verwaltung. Der Ausfall einzelner oder gar mehrere Komponenten hat zur Folge, dass die Arbeit der Kommune be- oder verhindert wird.

Die Einhaltung der Grundsätze der IT-Sicherheit und des Datenschutzes müssen an vielen Stellen umgesetzt und dokumentiert werden.

Aber auch alltägliche Fragen und Probleme rund um die Nutzung der IT können durch diesen Service geklärt werden, da hier als fixer Baustein die Komponente „Anwendersupport“ eingebaut ist.

Mit diesen Service übernehmen wir die die Verantwortung für den Betrieb und Support von Servern, Netzwerkkomponenten und auch der IT-Endgeräte. Wir haben für Sie den Blick auf technologische Entwicklungen, gesetzliche Erfordernisse und halten dabei den Kontakt zu ihnen als Kunde und den Anwendern. Hierbei kann über verschiedene Standard-Services die IT-Infrastruktur-Betreuung für sie als Kunden so angepasst werden, dass es exakt ihre Bedürfnisse trifft.

Beschreibung

Unser Service **Infrastruktur-Betreuung** setzt sich aus verschiedenen Standard-Services und Leistungen zusammen, welche nachfolgend beschrieben sind.

Service Anwendersupport (fester Bestandteil):

Mit dem Service Anwendersupport (KISA-ServiceDesk) vereinfachen wir ihnen die Lösungsfindung bei Problemen und Fragen. Ihrer Organisation steht eine zentrale Schnittstelle zu den Support-Dienstleistungen von KISA zur Verfügung.

Service IT-Admin (fester Bestandteil):

Der allgemeine Administrations-Service als Basis deckt alle Supportaufwendungen die Ihnen aus dem Betrieb ihrer IT entstehen können. Wir unterscheiden hierbei in verschiedenen Leistungen, welche in einer unterschiedlichen Leistungstiefe gebucht werden können.

- Server
- Clients
- Backup
- Netzwerk / WLAN-Netzwerk
- Firewall

Dieser Service ist ein reaktives Instrument und umfasst keine präventiven Wartungsarbeiten.

Service IT-Health (fester Bestandteil):

Der Service IT-Health deckt im Gegensatz zu IT-Admin alle präventiv erforderlichen Arbeiten ab, damit der Technik-Verbund reibungslos und sicher funktioniert. IT-Health ist ein proaktives Instrument und umfasst keine reaktiven Tätigkeiten.

Service IT-Doku (fester Bestandteil):

Der Service IT-Doku als fester Bestandteil der Infrastrukturbetreuung stellt für sie die laufende, automatisierte Dokumentation ihrer IT-Infrastruktur sicher. Mit entsprechender Softwareunterstützung werden die Daten ihrer IT-Assets detailliert erfasst, auf diese in Form von Reports oder im Live-Betrieb bei Bedarf zurückgegriffen werden kann.

Service IT-Monitoring (fester Bestandteil)

Der Service IT-Monitoring sorgt als fixer Bestandteil der Infrastrukturbetreuung für ein proaktives Auslösen von Events, um eine Störung zu verhindern, bzw. die Auswirkung entsprechend zu mindern.

Service IT-Softwareverteilung (fester Bestandteil):

Mit dem Service **IT-Softwareverteilung** werden Standard-Applikationen für die Arbeitsplätze des Standortes im Netzwerk zentral bereitgestellt. Somit muss nicht mehr jeder Client einzeln aufgesetzt und mit der notwendigen Software bestückt werden.

Service IT-Infrastruktur-Miete (optionaler Bestandteil)

Mit dem optionalen Service IT-Infrastruktur-Miete profitieren sie von einem zugesicherten störungsarmen Betrieb bezüglich der Hardware-Ausstattung ihrer Verwaltung. Wir garantieren Wiederherstellungsfristen. Die IT-Infrastrukturbetreuung wird angereichert durch das Bereitstellen von Hardware auf Mietbasis. Sie müssen sich nicht mehr um Ersatzbeschaffung kümmern und rechtzeitig Investitionen planen und ausführen. Wir beraten sie zu technologischen Anpassungen und rollen die neue Hardware für Server, Netze und Arbeitsplätze entsprechend der vereinbarten Erneuerungszyklen aus.

Service Fachadministration (optionaler Bestandteil)

Die Fachadministration ist eine optionale Ergänzung zum Service Anwendersupport, welcher hier als optionaler Baustein enthalten ist. Als Bestandteil der IT-Infrastrukturbetreuung übernehmen unsere Techniker nach Vereinbarung auch Konfigurationsaufgaben innerhalb von Fachverfahren. Hierfür wird bei Bedarf ein Zeitkontingent im Mengengerüst vertraglich vereinbart.

Service IT-Update (optionaler Bestandteil)

Im Rahmen des optionalen Service IT-Update (Update-Service) sorgen wir für die professionelle Durchführung von Programmaktualisierungen von Fachverfahren bei ihnen in der lokalen Umgebung. Bei diesem Angebot übernehmen wir die Verantwortung für die Vorbereitung, Durchführung und den Abschlusstests von Programmaktualisierungen installierter Fachanwendungen des vertraglich abgedeckten Technik-Verbunds. Die betreffenden Fachanwendungen werden vorab im Mengengerüst durch ein Zeitbudget vereinbart.

Service VPN-Anbindung (optionaler Bestandteil)

Der optionale Service **VPN-Anbindung** ermöglicht den Zugriff auf das Netzwerk des Kunden für folgende 3 Anwendungsszenarien:

- Telearbeit mit Zugriff auf Dateiablage
- Anbindung von Außenstellen
- Fernwartungszugriff auf das eigene Netzwerk

Leistungsumfang

Hier finden Sie, als Einzeldokumente zum Download, alle Komponenten/Sub-Services, die in diesem Service „Infrastrukturbetreuung“ enthalten sind.

Standard-Services	Beschreibung	Bestandteil
Anwendersupport	<ul style="list-style-type: none"> Fester Baustein 	fix
IT-Admin	<ul style="list-style-type: none"> Fester Baustein 	fix
IT-Health	<ul style="list-style-type: none"> Fester Baustein 	fix
Fachadministration	<ul style="list-style-type: none"> Fester Baustein 	fix
IT-Doku	<ul style="list-style-type: none"> Fester Baustein 	fix
IT-Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> Fester Baustein 	fix
IT-Softwareverteilung	<ul style="list-style-type: none"> Fester Baustein 	fix
IT-Infrastruktur-Miete	<ul style="list-style-type: none"> optionaler Baustein 	optional
Fachadministration	<ul style="list-style-type: none"> optionaler Baustein 	optional
IT-Update	<ul style="list-style-type: none"> optionaler Baustein 	optional
VPN-Anbindung	<ul style="list-style-type: none"> optionaler Baustein 	optional

Bedingungen und Ausschlüsse

Bedingungen	Beschreibung
Zugänge/ Schlüssel	KISA benötigt den im vollen Umfang den Zugriff auf die zu wartenden Systeme (Administratorrechte) und den Zutritt zu den für die Wartung benötigten Räumlichkeiten. Dieser Punkt ist zwingend erforderlich, wenn es sich um den Support des Technikverbunds in Betriebsverantwortung des Kunden handelt.
Ansprechpartner	Ansprechpartner mit Entscheidungskompetenz.
Systemkomponenten	Das Serviceangebot gilt ausschließlich für solche Geräte nebst installierter Software, für welche unser Personal ein Service- und Administrationsrecht hat und die dem jeweils aktuellen Mengengerüst angehören.
Netzanschluss Seite Kunde	Der Kunde ist selbst für die Internet-Anschlüsse und den angemessenen Datendurchsatz an welchen die Services genutzt werden sollen verantwortlich.
Upgrade Server-Betriebssystem	Die Serverumgebung ist virtualisiert. Bei einem Hardware-Wechsel ist deshalb nicht zwingend eine Migration des Betriebssystems notwendig. Ein Wechsel auf eine höhere Version des Betriebssystems wird nur notwendig, wenn das bisherige Betriebssystem vom Hersteller abgekündigt wird oder installierte Anwendungssoftware eine höhere Version des Betriebssystems erfordert. Die Aufwände, die hier entstehen, sind nicht oder nur mit sehr hohem Risikoaufschlag in die laufenden Kosten einzukalkulieren. Deshalb sind diese Kosten nicht in den laufenden Betriebskosten kalkuliert und werden separat berechnet.

Upgrade Client-Betriebssystem	Das Upgrade bei Clientbetriebssystemen wird in der Regel bei einem Hardwaretausch vollzogen. Hierbei fallen keine Kosten für sie an, denn es wird ein Standardsystem per Image ausgeliefert, welches mit Fachverfahrensfunktionalitäten ergänzt werden muss. Wird jedoch während des Lebenszyklus eines PCs ein Betriebssystemwechsel notwendig oder ist es durch sie als Kunden gewünscht, entstehen zusätzliche Kosten. Die Aufwände, die hier entstehen, sind nicht oder nur mit sehr hohem Risikoaufschlag in die laufenden Kosten einzukalkulieren. Deshalb sind diese Kosten nicht in den laufenden Betriebskosten kalkuliert und werden separat berechnet.
Lizenzen	Kostenpflichtige Lizenzen sind nicht Leistungsbestandteil und müssen durch den AG gestellt werden. Diese Einschränkung gilt jedoch nicht für OEM-Lizenzen für Client-Betriebssysteme. Lizenzen können über die entsprechenden Rahmenverträge (bspw. SAKD) abgerufen werden. Wir unterstützen sie hier gerne bei der Beschaffung.
IT-Update	Im Rahmen eines zu vereinbarenden Stundenbudgets werden die Updates gemäß Servicebeschreibungen für gängige Fachanwendungen ausgeführt. Für andere Verfahren und Programme wird IT-Systemtechnikunterstützung für den Programmhersteller für die Durchführung von Updates gestellt.

Voraussetzung Einführungsprojekt

Diese Servicebeschreibung erläutert ausschließlich den laufenden Betrieb eines fertig installierten, konfigurierten und in den produktiven Betrieb übernommenen Systems.

Für die Nutzung dieses Services werden in Vorbereitung einmalige Leistungen erforderlich. Hierfür erstellt KISA ein individuelles Angebot, welches vom Auftraggeber beauftragt wird. Die einmaligen Leistungen werden ggf. in einem gesonderten Einführungsprojekt beschrieben.

Einführungsdienstleistungen (beispielhaft):

- Analyse, bzw. Aktualisierung vorhandener Konzepte
- Betriebsübernahme (Begehung, IST-Standsanalyse)
- Beratung zum Netzausbau (Kommunales Datennetz, WLAN, Etagenverteilung, Außenstellen)
- Technisches Betriebskonzept, IT-Sicherheitskonzept
- Beratungsleistung und Konfiguration im Rahmen des Einführungsprojekts je nach Auftragsinhalt
- Aufbau neue Technik und Migration

Verantwortlich

Technische Services/ IT-Services

Änderungsnachweis			
Datum	Version	Bearbeiter	Beschreibung
31.03.2022	0.1	RS	Erstellung
15.07.2022	0.2	RS	Überarbeitung
19.12.2022	1.0	FU	Umsetzung Verwaltung/ Ergänzung