

2 Berechnung der Verfügbarkeit

Ausfälle, die die Nichtsichtbarkeit und Nichtnutzbarkeit des Frontends oder von wesentlichen Teilen desselben zur Folge haben und von hamburg.de zu vertreten sind, gehen in die Berechnung der Verfügbarkeit ein

3 Abgrenzung der Zuständigkeiten

Für die Sicherheit, Fehlerfreiheit und Performance aller Komponenten, die vom LIT aus betrachtet außerhalb des Übergabepunktes des Netzes der FHH liegen, ist hamburg.de zuständig.

Für die Sicherheit, Fehlerfreiheit und Performance aller Komponenten, die innerhalb des Übergabepunktes im Netz der FHH liegen, ist die Stadt zuständig.

Übergabepunkt 



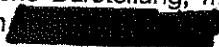
4 Servicelevel bei Störungen

(1) Wird von einem der Vertragspartner eine Störung des Internetauftritts oder des Redaktionssystems festgestellt, werden die hierfür benannten Personen des anderen Partners unverzüglich darüber informiert.

(2) Die Geschäftszeiten von hamburg.de sind: Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr

(3) Eingehende Störungsmeldungen werden in dieser Zeit durch einen Mitarbeiter von hamburg.de unverzüglich hinsichtlich der Fehleranalyse bearbeitet. Der Eingang der Störungsmeldung wird der/dem Meldenden innerhalb von 30 Minuten bestätigt.

In der übrigen Zeit besteht für den Notfall eine qualifizierte Rufbereitschaft. Die für das Einschalten der Rufbereitschaft zuständigen und hamburg.de namentlich benannten Ansprechpartner der FHH erhalten eine für diesen Zweck vorbehaltene Rufnummer

(4) Bei Störungsmeldungen und Anforderungen des Second-Level-Supports muss in jedem Fall, auch wenn die Unterstützung telefonisch angefordert wird, zur geordneten Bearbeitung der Meldung eine schriftliche Darstellung, möglichst mit ergänzenden Unterlagen wie z.B. Screenshots, per E-Mail an  übersandt werden.

(5) Die für die Störungsbehebung zuständigen Mitarbeiter von hamburg.de sind berechtigt, im Rahmen der Störungsbehebung auf den Auftritt der FHH zuzugreifen.

5 Notfallmaßnahmen im Rechenzentrum

hamburg.de ist berechtigt, mit dem jeweils beauftragten Rechenzentrum zu vereinbaren, dass das Rechenzentrum, sobald es einen unberechtigten Zugriff auf die Systeme feststellt, (Gefahr in Verzug), die betroffenen Systeme oder Netzsegmente unverzüglich vom öffentlichen Netz trennen kann, um Schaden zu vermeiden. Sobald hamburg.de Informationen über einen solchen Vorfall vorliegen, gibt es sie an die hierfür von der FHH benannten Ansprechpartner weiter.

6 Datensicherung

Für die Betriebssicherheit des Systems führt hamburg.de eine wie folgt spezifizierte Datensicherung der relevanten Daten durch, um im Fehlerfall auf einen definierten Stand des Systems zurück greifen zu können:

> Datenbank

[REDACTED]

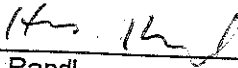
> Logfiles der Frontendsysteme und diverse gemeinsam genutzte Verzeichnisse:
Tägliche Sicherung. Aufbewahrung auf den Frontendsystemen 48 Stunden, danach werden die Daten auf die Backendsysteme kopiert und von den Frontendsystemen gelöscht.

> Verbleibende Systeme

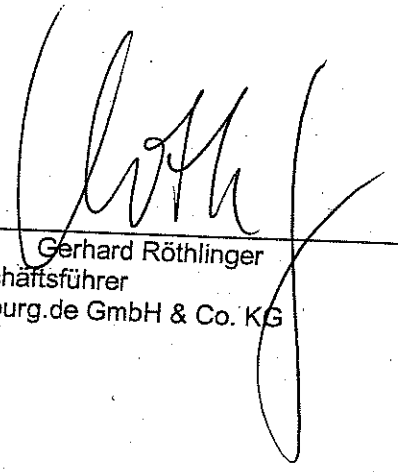
Wöchentliche Sicherung, 3 Monate Aufbewahrung.
Die gesicherten Logfiles werden 90 Tage auf den Backendsystemen aufbewahrt und dann gelöscht.

Der Produktionsserver, der Live-Server und einer der Generatoren werden jeweils wöchentlich gesichert. Die Sicherungen werden ebenfalls 3 Monate aufbewahrt. Der zweite Generator ist ein Clone und wird somit im Fehlerfall direkt über die Datensicherung des ersten Generators wiederhergestellt.


Hamburg, den 29.8.2003



Hans Randl
Finanzbehörde
Freie und Hansestadt Hamburg



Gerhard Röthlinger
Geschäftsführer
hamburg.de GmbH & Co. KG



Diether Schönfelder
Finanzbehörde
Freie und Hansestadt Hamburg

