

Modell GOLD: "Full Service Betrieb"

28.11.2013, Version 1.0, gemäß kalkuliertem Angebot DVZ an BMI Okt 2012

1. Server, Datenbank- und Systembetrieb

Aufgabe	Beschreibung	Kosten in €	Bemerkung
Produktivsystem	Betrieb von 2 virt. Servern der Klasse "groß" inkl. Datenbank und Betriebssystem, mehrstufige Datensicherung und -auslagerung, SLA für 24/7 Dauerbetrieb Internet ausgelegt	2380,00	komplette ITIL- und Service Desk Einbindung in den hochsicheren Betrieb eines ISO-zertifizierten RZ; Full Support Standard DBMS MySQL
Testsystem	Betrieb von 2 virt. Servern der Klasse "groß" inkl. Datenbank und Betriebssystem, mehrstufige Datensicherung und -auslagerung, SLA für 24/7 Dauerbetrieb Internet ausgelegt; Standby für Produktivsystem	2380,00	komplette ITIL- und Service Desk Einbindung in den hochsicheren Betrieb eines ISO-zertifizierten RZ; Full Support Standard DBMS MySQL
		4760,00	

2. Anwendungsbetreuung

Aufgabe	Beschreibung	Kosten in €	Bemerkung
Nutzersupport	Anwendungs- und TechniksUPPORT für Nutzeranfragen; Einrichten und Freischalten von Nutzern für die NPB	3320,10	Full Service: 1st Level Support mittels Service Desk, 2nd-Lvl Support durch Fachbetreuer, 3rd-Lvl Support durch hauseigene Entwickler
Störungsmanagement	Störungsanalyse und -beseitigung; Aufnahme von Störungen, Analyse und Beseitigung, Kundeninformation zu Störungen	2213,40	prototypische Software NPB - es sind weiterhin Fehler zu erwarten
Update- und Releasemanagement der NPB	Installation neuer Releases sowie Updates und Patches nach vorherigen Tests auf dem Testsystem	1106,70	Grundlage: max. 2 Major Releases und 6 Minor Releases (Updates) pro Jahr
SW-Pflege der Basisinfrastruktur	Pflege und Support Webserver, Pflege und Support Application Server, Pflege und Support Portalserver; nichtfunktionale Anpassungen an Portalinfrastruktur (Liferay) und den Anwendungsportlets	996,00	ca. 1-2 jährig Upgrades auf neue Major Releases von Webserver, Applikation Server und Portalserver; Sicherheitspatches und Updates für alle drei Systeme regelmässig
Datenbankbetreuung und -pflege Couch DB	Anpassungen, Überwachung und Pflege der Datenbank Couch-DB	996,00	Couch DB ist kein RZ-Standard, Komplettbetreuung muss daher vom Fachbetrieb geleistet werden; inkl. Datensicherung, Sicherheitspatches und Updates auf neue Releases
Anwendungs-überwachung	Überwachung aller Systembestandteile hinsichtlich Stabilität und Verfügbarkeit, insbesondere der fachlichen und inhaltlichen Abläufe; Monitoring, Logauswertung, Einstellen und Prüfen von Incidents	1660,00	
Betrieboptimierung: Sicherheit, Verfügbarkeit, Performanz	Optimierung und Anpassung des Systems und dessen Bestandteile an sich verändernde Bedingungen; Beibehaltung und Erhöhung der Performanz; Umsetzung von BSI Sicherheitsrichtlinien	1106,70	
Integrationstests	umfassende fachliche Tests zu neuen Releases und Updates; Tests zu Systemänderungen; Tests externer Schnittstellen	1106,70	Einbindung der Hersteller der Modellierungstools
Betriebsdokumentation	Erstellung, Fortschreibung und Aktualisierung von Nutzer-, Betriebs- und Schnittstellendokumentationen	553,40	derzeit nur rudimentär vorhanden
		13059,00	

3. Redaktionelle und inhaltliche Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung	Kosten in €	Bemerkung
fachlich-organisatorischer Ansprechpartner NPB, redaktionelle Leitung	Übergreifend strategisch organisatorische Tätigkeiten, Organisation von Kooperationen und Präsentationen, interne und externe Koordinierung; Mitgliedergewinnung	1660,05	Rolle des Dauer-Projektleiters
fachliche Gremienarbeit	Teilnahme an Standardisierungs- und Arbeitsgremien, Messen und Fachtagungen	1770,70	Themen: FIM, Prozesse, Modellierung, E-Gov-Standards, etc.
Abstimmung der Weiterentwicklung der NPB	Abstimmungen zur konkreten fachlichen, inhaltlichen und technischen Weiterentwicklung der NPB	1770,70	Abstimmung mit Bund und Ländern, Betreiber und Drittherstellern (Schnittstelleneinbindung Modellierungstools via Xprozess); organisatorisches Releasemanagement
Qualitätssicherung der NPB-Inhalte	Qualitätssicherung (u.a. Metadaten der Prozesse, Korrektheit der Notationen, Leika.-Ids) in Stichprobenform; aktives Management der Verbesserungen / Korrekturen	1106,70	u.a auch Leika-ID Zuordnungen, Abstimmung mit LeiKa-Redaktion bzgl. LeiKa-Nummer
Beantwortung inhaltlicher Benutzeranfragen (Moderation)	Support zu inhaltlichen, fachlichen und organisatorischen Fragen zum Umgang mit dem Prozessregister und der Community-Software	1701,70	1st Lvl Support im Wesentlichen; Support via Telefon und Email
Redaktion Wiki und Foren	Generierung und Pflege von Inhalten; Moderation der Benutzerinhalte; 1st Lvl Support in Foren und Wiki	1660,05	Kernstück der Community; auch 1st Lvl Support innerhalb der NPB-Community über Nachrichten, Forum, Chat, Wiki
Redaktion Tutorien	Generierung und Pflege von Inhalten; Moderation; Gewinnung von Dritten zur Einbindung von Tutorien	1660,05	Kernstück der Community
Redaktion Kalender und Blog	Generierung und Pflege von Inhalten; Moderation	885,40	Aktualität beim Blogging, schnelle Reaktion auf Ereignisse und Anfragen
Organisation von Offline-Treffen	Veranstaltung und Moderation von Präsenzveranstaltungen	1660,05	Organisation und Durchführung von Veranstaltungen, die aus den Onlineaktivitäten der Projektwerkstatt resultieren
Moderation von Leistungsvergleichen	Veranstaltung und Moderation von Leistungsvergleichen	1065,00	auf Grundlage der Prozessmetadaten; Herausbildung von Referenzprozessen; Weg zur Standardierung
		14940,40	

4. NPB-Softwarewartung, -pflege und -weiterentwicklung

Aufgabe	Beschreibung	Kosten in €	Bemerkung
Softwarewartung und -pflege	Bugfixing; Anpassung an neue Browser-Versionen; Anpassungen an neue Liferay-Versionen; Integration von Herstellerschnittstellen (zuzüglich anteiliger finanzieller Beteiligung des Herstellers); Anpassungen an neue XProzess-Versionen; Verbesserung nichtfunktionaler Parameter wie Performance, Stabilität, Sicherheit;	5551,35	
Weiterentwicklung	Neue Funktionalitäten: mit einer Obergrenze von 180h pro Jahr	1642,20	nur kleinere Anpassungen (z.B. GUI, Usability) mit diesem Budget möglich; größere Feature wie z.B. Projektwerkstatt oder Integration mit FIM erfordern separates Budget
		7193,55	

5. Public Relations

Aufgabe	Beschreibung	Kosten in €	Bemerkung
Öffentlichkeitsarbeit	Organisation eigener Veranstaltungen; Teilnahme (inkl. Vor- und Nachbereitung) an Messen und Fachtagungen; Erstellung und Platzierung von Fachtexten	5416,67	z.B. Prozesstag, Messe Moderner Staat, Cebit
		5416,67	

Summe je Monat 45.369,62 (geringe Rundungsdifferenzen gegenüber Angebot Okt)

Summe je Jahr **Modell GOLD: "Full Service Betrieb"** 544.435,44

Alle Summen inkl. Mwst. (Bruttto)

Modell BRONZE: "Minimal Service Betrieb" / Sparbetrieb

28.11.2013, Version 0.4, geschätzte Kalkulation

1. Server, Datenbank- und Systembetrieb

Aufgabe	Beschreibung	Kosten in €	Auswirkung auf AG / BMI	Auswirkung auf NPB / Community
Produktivsystem	Betrieb von 1 virt. Servern der Klasse "mittel" inkl. Datenbank und Betriebssystem, einfache Datensicherung; Standard SLA	714,00	keine garantierte Erreichbarkeit des Dienstleisters ausserhalb der Standard-Servicezeit	keine garantierte Verfügbarkeit außerhalb der Standard-Servicezeit; Performanz möglicherweise nicht befriedigend; niedrigere SLA bedeuten längere Wiederherstellungszeiten; Updates und Patches werden nur innerhalb der Standard-Servicezeit vorgenommen und senken die Verfügbarkeit
Testsystem	Betrieb von 1 virt. Servern der Klasse "klein" inkl. Datenbank und Betriebssystem, einfache Datensicherung; Standard SLA	595,00	keine garantierte Erreichbarkeit des Dienstleisters ausserhalb der Standard-Servicezeit	wie beim Prod-System; Testsystem kann nicht als Backup für Produktivsystem genutzt werden
		1309,00		

2. Anwendungsbetreuung

Aufgabe	Beschreibung	Kosten in €	Auswirkung auf AG / BMI	Auswirkung auf NPB / Community
Nutzersupport	1st Lvl Support entfällt; 2nd und 3rd-Lvl Anwendungs- und Techniksupport für Nutzeranfragen	1695,75	1st Lvl Support (Tel., Email, Einrichten und Freischalten von Usern, ...) muss kompensiert werden; z.B. durch ein Kompetenzzentrum oder eine zu bestimmende Fachgruppe	keine
Störungsmanagement	Störungsanalyse und -beseitigung: Aufnahme von Störungen, Analyse und Beseitigung, Kundeninformation zu Störungen	2261,00		
Update- und Releasemanagement der NPB	Installation von Patches nach vorherigen Tests auf dem Testsystem	565,25	keine Weiterentwicklung und Anpassungen	Unzufriedenheit der Nutzer wegen fehlender Weiterentwicklung
SW-Pflege der Basisinfrastruktur	Pflege und Support von Webserver, Application Server, Portalserver auf Monitoring und Sicherheitsupdates begrenzt	565,25	Weiterentwicklung mittelfristig erschwert	SW-Stand der der NPB zugrundeliegenden Basis bleibt eingefroren
Datenbankbetreuung und -pflege Couch DB	Überwachung und Pflege der Datenbank Couch-DB	904,40		
Anwendungs-überwachung	Überwachung aller Systembestandteile hinsichtlich Stabilität und Verfügbarkeit, insbesondere der fachlichen und inhaltlichen Abläufe; Monitoring, Logauswertung, Einstellen und Prüfen von Incidents - im Rahmen der BRONZE SLA	1130,50	ggf. längere Ausfallzeiten der NPB; Entdecken eines Ausfalls seitens Nutzer ist stark erhöht	ggf. längere Ausfallzeiten der NPB; sinkendes Vertrauen in die NPB
Betriebsoptimierung: Sicherheit, Verfügbarkeit, Performanz	entfällt; nur Umsetzung wichtigster BSI Sicherheitsrichtlinien	565,25	Risiko für nicht umgesetzte Sicherheitsrichtlinien trägt der Verfahreseigentümer (BMI)	keine Investitionen in Stabilität, Verfügbarkeit und Performanz senken langfristig Nutzerzufriedenheit
Integrationstests	nur Tests neuer externer Hersteller-Schnittstellen	226,10	keine Weiterentwicklung und Anpassungen	Unzufriedenheit der Nutzer wegen fehlender Weiterentwicklung
Betriebsdokumentation	Erstellung, Fortschreibung und Aktualisierung von Nutzer-, Betriebs- und Schnittstellendokumentationen	565,25		
Betriebsüberführung	Migration der NPB von physischen Servern der HU Berlin auf virtuelle Server im RZ des DVZ; komplette Umstellung des Betriebssystems, des Web- und des Applicationsservers	753,67		
		9232,42		

3. Redaktionelle und inhaltliche Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung	Kosten in €	Auswirkung auf AG / BMI	Auswirkung auf NPB / Community
fachlich-organisatorischer Ansprechpartner NPB, redaktionelle Leitung	Übergreifend strategisch organisatorische Tätigkeiten, Organisation von Kooperationen und Präsentationen, interne und externe Koordinierung; Mitgliedergewinnung	1695,75		
fachliche Gremienarbeit	Teilnahme an Standardisierungs- und Arbeitsgremien, Messen und Fachtagungen	1808,80		
Abstimmung der Weiterentwicklung der NPB	Abstimmungen der Anforderungen zur konkreten fachlichen, inhaltlichen und technischen Weiterentwicklung der NPB ab 2016 ff.	1808,80		
Qualitätssicherung der NPB-Inhalte	Qualitätssicherung (u.a. Metadaten der Prozesse, Korrektheit der Notationen) in Stichprobenform	565,25	Kompensation der Abstimmungen mit Leika durch BMI bzw. Kompetenzzentrum	keine
Beantwortung inhaltlicher Benutzeranfragen (Moderation)	kein 1st Lvl, aber 2nd Lvl Support zu inhaltlichen, fachlichen und organisatorischen Fragen zum Umgang mit dem Prozessregister und der Community-Software	1130,50	1st Lvl Support (Tel., Email) für fachlich-inhaltliche Fragen muss kompensiert werden; z.B. durch ein Kompetenzzentrum oder eine zu bestimmende Fachgruppe	
Redaktion Wiki und Foren	Generierung und Pflege von Inhalten; Moderation der Benutzerinhalte; 1st Lvl Support in Foren und Wiki	1695,75		
Redaktion Tutorien	Generierung und Pflege von Inhalten; Moderation; Gewinnung von Dritten zur Einbindung von Tutorien	1695,75		
Redaktion Kalender und Blog	Generierung und Pflege von Inhalten; Moderation	452,20	BMI bzw. Kompetenzzentrum unterstützt beim Blog und bei aktuellen Ereignissen	Blog und Kalender weniger aktuell; Akzeptanz NPB kann sinken
Organisation von Offline-Treffen	Unterstützung für Veranstaltung und Moderation von Präsenzveranstaltungen	423,94	eigenständige Organisation von Veranstaltungen, die aus den Onlineaktivitäten der Projektwerkstatt resultieren; Ausgleich durch BMI bzw. Kompetenzzentrum	
Moderation von Leistungsvergleichen	entfällt	0,00	in 2015 ggf. noch verzichtbar	keine Leistungsvergleiche
		11276,74		

4. NPB-Softwarewartung, -pflege und -weiterentwicklung

Aufgabe	Beschreibung	Kosten in €	Auswirkung auf AG / BMI	Auswirkung auf NPB / Community
Softwarewartung und -pflege	Bugfixing von produktionsverhindernden technischen Fehlern, und leicht behebbaren Trivialfehlern; keine fachlichen Korrekturen	2713,20	NPB wird betrieben wie sie ist; d.h. mit ggf. noch vorhandenen fachlichen Fehlern muss gelebt werden; Workarounds haben Vorrang vor Eingriffen in die Software	Unzufriedenheit der Nutzer wegen veralteter SW und gezwungener Nutzung von Workarounds; Mehraufwand im Nutzersupport und in der Moderation (Fehler und Workarounds erklären)
Weiterentwicklung	-	0,00	für jegliche Anpassungen und neue Feature muss separates Budget unterjährig eingeworben werden	Unzufriedenheit der Nutzer wegen fehlender Weiterentwicklung
		2713,20		

5. Public Relations

Aufgabe	Beschreibung	Kosten in €	Auswirkung auf AG / BMI	Auswirkung auf NPB / Community
Öffentlichkeitsarbeit	Organisation eigener Veranstaltungen; Teilnahme (inkl. Vor- und Nachbereitung) an Messen und Fachtagungen; Erstellung und Platzierung von Fachtexten	0,00	BMI übernimmt die Öffentlichkeitsarbeit, bzw. vergibt separate Verträge	bei Verringerung der Öffentlichkeitsarbeit sinkender Bekanntheitsgrad der NPB; Bottom-Up-Ansatz und Ziele der NPB gefährdet
		0,00		

Summe je Monat

24.531,36

in Relation zu GOLD:

Summe je Jahr

Modell BRONZE: "Minimal Service Betrieb"

294.376,32

54,07%

Alle Summen inkl. MwSt. (Bruttto)