



Service catalogus CIT

System- en technisch applicatiebeheer

Versie 0.20

Functionaliteit	
Systeembeheer	<ul style="list-style-type: none"> De dienst Systeembeheer voorziet in het fysiek of virtueel beschikbaar stellen van een computersysteem en operationeel beheren van het besturingssysteem.
Technisch applicatiebeheer	<ul style="list-style-type: none"> Dit omvat het operationeel beheer van de systemen, de geïnstalleerde middleware en indien gewenst de applicatieprogrammatuur.
Voor	<ul style="list-style-type: none"> Universitaire eenheden.

Varianten	
Beheersniveau 1	<ul style="list-style-type: none"> Beheer hardware: Beschikbaar stellen van een computersysteem in een rekenhal, aansluiten aan het Rugnet en uitvoering operationeel hardware beheer. Optioneel wordt monitoring aangeboden en automatische security audits uitgevoerd.
Beheersniveau 2	<ul style="list-style-type: none"> Niveau 1 + Beheer besturingssysteem: Dit niveau voegt het beheer van het besturingssysteem aan de dienst toe. Dit omvat de installatie, upgrades en dagelijks operationeel beheer (incl. incident-en probleembeheer) van het besturingssysteem.
Beheersniveau 3	<ul style="list-style-type: none"> Niveau 2 + Beheer middleware en technisch applicatiebeheer: Dit niveau is bedoeld voor afnemers die zich vooral op het functioneel beheer van het gewenste informatiesysteem willen richten en de installatie, upgrades en optimalisatie van de software aan het CIT willen overlaten. Dit is inclusief incident-, probleem en wijzigingsbeheer (definiëren, plannen, bouwen, test, implementeren van wijzigingen) en release management (distributie van apparatuur/ programmatuur, inclusief samenstellen, testen en opslag)

Standaard Diensten	
Operatingsystemen	<ul style="list-style-type: none"> Windows Linux Solaris AIX
Virtueel operating systeem	<ul style="list-style-type: none"> VM-ware is de virtualisatie softwarelaag bij een virtuele server, hierop draaien de operatingsystemen, middleware en applicaties.
Middleware-en applicatiesoftware	<ul style="list-style-type: none"> Afnehmer kan middleware- en applicatiesoftware (laten) installeren.
Fysiek systeem	<ul style="list-style-type: none"> Een computersysteem kan onder een van bovenstaande operatingsystemen worden geleverd. Hardwareconfiguratie en beheersniveau nader te bepalen in overleg met de afnehmer.
Virtueel systeem	<ul style="list-style-type: none"> Virtuele serverhosting omvat standaard: <ul style="list-style-type: none"> Virtuele server met 1 GB geheugen (andere geheugengrootte mogelijk tegen meer-of minderprijs) Technisch systeembeheer Onderhoud Housing incl. energie en koeling VM-ware licentie EqualLogic 10 GB opslag en backup (> 10 GB volgens <u>tarief dienst Storage</u>) Exclusief OS, middleware –of applicatielicenties!
Aansluiting op het netwerk	<ul style="list-style-type: none"> Het systeem wordt aangesloten aan het RUGnet, al of niet in een beveiligde omgeving (ISOnet, VLAN, zie RUGnet Core of Decentraal



	<u>netwerk dienst</u> .
Housing	<ul style="list-style-type: none"> Het systeem staat opgesteld in een alleen voor geautoriseerde medewerkers toegankelijke rekenhal van het CIT en wordt voorzien van <u>spanning, koeling en een aansluiting op het RUG-net</u>
Backup-en restore	<ul style="list-style-type: none"> Elke nacht wordt de data gebackupt volgens een incremental schema, zie dienst Backup-en Restore
Storage	<ul style="list-style-type: none"> Vituele systemen worden altijd voorzien van High end EqualLogic dataopslag, zie dienst Data-opslag
Security	<ul style="list-style-type: none"> Het RUG-net wordt continue bewaakt op oneigenlijk gebruik. Zie ook AUP. Het CIT is verantwoordelijk voor de fysieke beveiliging van de apparatuur

Dienstlevering	
Aanbieder	<ul style="list-style-type: none"> Centrum voor Informatie Technologie
Opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none"> College van Bestuur
Klant	<ul style="list-style-type: none"> RijksUniversiteit Groningen, faculteit, eenheid, derden
Gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> Eenheden van de RUG en derden.
Type dienst	<ul style="list-style-type: none"> Specifieke dienst
Aanvragen dienst	<ul style="list-style-type: none"> Offerte
Reactietijd aanvraag	<ul style="list-style-type: none"> 1 week/1 dag/2 uur (?)
Levertijd dienst	<ul style="list-style-type: none"> Systemen worden in opgeleverd op basis van afspraken in offerte Levering gaat in na ondertekening van SLA of offerte.
Voorwaarden en levering	<ul style="list-style-type: none"> De afnemer zorgt in overleg met het CIT voor de aanwezigheid van noodzakelijke licenties en geeft deze in beheer bij het CIT. De afnemer zorgt voor onderhoudscontracten en in het geval van niet universitaire afnemers voor verzekeringen. De afnemer volgt instructies op die nodig zijn om de continuïteit en beschikbaarheid te waarborgen. De afnemer stelt op planbare tijden het computersysteem ter beschikking aan het CIT voor onderhoud. De koppeling van het systeem aan het SAN
Uitsluiting	<ul style="list-style-type: none"> De RUG is niet verzekerd en niet aansprakelijk voor de schade welke door onvoorziene omstandigheden wordt geleden.
Prestaties	<ul style="list-style-type: none"> De IO (Input/output)-snelheid van een server aansluiting op een SAN is minimaal 10 en maximaal 110 MB per seconde De snelheid waarmee een gemiddelde backup of restore plaatsvindt, bedraagt maximaal 30 GB per uur
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> Beschikbaarheid: hoog Gegevensintegriteit: hoog Informatie-integriteit: hoog Beveiliging (exclusiviteit): hoog Responsetijd dienstaanvragen: middel Responsetijd wijzigingsverzoeken: middel Responsetijd ondersteuningsverzoeken :middel
Beschikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> 7 dagen per week beschikbaar. Zie onderhoud.
Onderhoud	<ul style="list-style-type: none"> Maandag-en woensdag van 06.00-08.00 uur voor kort, onaangekondigd onderhoud
Groot onderhoud of wijzigingen	<ul style="list-style-type: none"> Groot onderhoud of wijzigingen van de dienst worden minimaal 5 werkdagen van tevoren per mail aangekondigd via de Change maillijst.
Ondersteuning, incidentmeldingen, vragen en verzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Kunnen op maandag t/m vrijdag van 8.30-17.00 worden gemeld bij de helpdesk. De afhandeling van de incidenten is afhankelijk van de urgentie en impact en wordt uitgedrukt in een prioriteit. Zie Dienst servicedesk. Zie ook Storingsdienst.
Storingsdienst	<ul style="list-style-type: none"> De dienst maakt gebruik van de Storingsdienst level 2, correctieve actie (op werkdagen tussen 06.00 en 22.00 uur) binnen vier uur.
Rapportages	<ul style="list-style-type: none"> 1 x per maand levert het CIT een overzicht van de incidentafhandeling per dienst per faculteit of eenheid aan de Demandmanager.
Overleg	<ul style="list-style-type: none"> 1 x per maand/kwartaal zal overleg plaatsvinden tussen de Demandmanager van de eenheid en de Service Level Manager van het CIT over de kwaliteit van de dienst.



Bedrijfskritisch	<ul style="list-style-type: none">Afhankelijk van applicatie.
Wijzigingen op de dienst	<ul style="list-style-type: none">Aanvragen indienen bij de servicedesk of Demandmanager van de eenheid.
Tarief dienst	<ul style="list-style-type: none">Zie tarievenlijst
Contractvorm	<ul style="list-style-type: none">Offerte/SLA
Opzegtermijn	<ul style="list-style-type: none">1 maand voor afloopdatum
Contractduur	<ul style="list-style-type: none">1 jaar met stilzwijgende verlenging
Levering	<ul style="list-style-type: none">Na ontvangst van ondertekende offerte.
Acceptable Use Policy	<ul style="list-style-type: none">Voor deze dienst is de AUP van toepassing, zie URL/////
Informatie	<ul style="list-style-type: none">Zie URL voor nadere informatie.

Tarieven	
Virtuele server	<ul style="list-style-type: none">Per systeem € 1275,- per jaar, excl. Licenties
Licenties	<ul style="list-style-type: none">Prijs wordt jaarlijks vastgesteld door leverancier(s)
Beheerniveau 1	<ul style="list-style-type: none">Per fysiek systeem € 6000,- per jaar (inzet 0.1 fte per jaar)
Beheerniveau 2	<ul style="list-style-type: none">Volgens offerte.
Beheerniveau 3	<ul style="list-style-type: none">Volgens offerte.
Dataopslag	<ul style="list-style-type: none">Zie dienst Dataopslag
Backup	<ul style="list-style-type: none">Zie dienst Backup –en Restore
Facturering	<ul style="list-style-type: none">Per 3 maand achteraf