



Ein übergreifendes Serviceangebot mit Service Level Agreements steht für DARIAH-DE bereit (R 2.4.2)

Version 19.04.2016

Cluster 2.4

Verantwortlicher Partner MPCDF (RZG)

DARIAH-DE Aufbau von Forschungsinfrastrukturen für die e-Humanities

Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wird / wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF), Förderkennzeichen 01UG1110A bis N, gefördert und vom Projektträger im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt (PT-DLR) betreut.

GEFÖRDERT VOM



**Bundesministerium
für Bildung
und Forschung**

Projekt: DARIAH-DE: Aufbau von Forschungsinfrastrukturen für die e-Humanities

BMBF Förderkennzeichen: 01UG1110A bis N

Laufzeit: März 2011 bis Februar 2016

Dokumentstatus: Final

Verfügbarkeit: öffentlich

Autoren:

Andreas Schmidt (MPCDF)

Xi Kong (GWDG)

Revisionsverlauf:

Datum	Autor	Kommentare
21.03.2016	Andreas Schmidt	
21.03.2016	Xi Kong	Kleine Korrektur, Versionsnummer auf den verwiesenen Report 3.3.2 hinzugefügt
19.04.2016	Xi Kong	Kooperationsmodell als weiteren Verweis für SLAs ergänzt

Inhaltsverzeichnis:

1. Einleitung	4
2. Kriterienkatalog – Betriebstauglichkeit der technischen Basisdienste	4
2.1. Bemerkungen	4
2.2. Der Kriterienkatalog	5
3. Serviceangebot: technische Basisdienste	7
3.1. Bemerkungen	7
3.2. Für den Endnutzer bereitgestellte Basisdienste	8
3.2.1. DARIAH-DE Portal	8
3.2.2. Kollaborative Arbeitsumgebungen	8
3.2.3. Helpdesk	8
3.2.4. Mailinglisten	9
3.2.5. Cloud Share	9
3.2.6. Versionsverwaltung für Projekte	10
3.2.7. Hosting	10
3.2.8. Datenbanken	10
3.3. Unterstützende Basisdienste	11
3.3.1. AAI	11
3.3.2. Verzeichnisdienst / LDAP	11
3.3.3. PID	12
3.3.4. Storage-Service (Bit-Preservation: iRODS, StorageAPI/AdminAPI) ...	12
3.3.5. Replikation der Daten	13
3.4. Für den Betrieb der technischen Infrastruktur benötigte Basisdienste	13
3.4.1. Dienstgüte und entsprechend funkt. Monitoring, Metamonitoring	13
3.4.2. Ressourcenbereitstellungskoordination	13
3.4.3. Accounting / Nutzungsmonitoring	14
4. Service-Level-Agreements zum Serviceangebot	14

1. Einleitung

Arbeitspaket 2.4 befasst sich mit der Vorbereitung der Überführung der Basisdienste in den Dauerbetrieb. Im Rahmen dieser Arbeit konnten etliche der in DARIAH-DE entwickelten Servicekomponenten auf der Basis eines Kriterienkatalogs in den Betrieb der an dem Vorhaben beteiligten Rechenzentren überführt und eingegliedert werden. Diese Dienste werden derzeit betrieben.

In Kapitel 2 wird der endgültige Kriterienkatalog zur Feststellung der Betriebstauglichkeit der technischen Basisdienste vorgestellt.

Auf der Basis der überführten, initialen Basisdienste wurde ein erweiterter Servicekatalog erstellt, aus dem u.a. operative Anforderungen an die Rechenzentren und Serviceprovider hervorgehen. Dieser Servicekatalog wird in Kapitel 3 vorgestellt.

Das Thema „Service-Level-Agreements“ wird in Kapitel 4 besprochen.

2. Kriterienkatalog – Betriebstauglichkeit der technischen Basisdienste (in Einklang mit dem DARIAH Service-Life-Cycle)

2.1. Bemerkungen

Zur Feststellung der Betriebstauglichkeit der technischen Basisdienste wurde bereits in Report 2.4.1 („Eingliederung der in DARIAH-DE entwickelten und angebotenen Komponenten in die Strukturen der Rechenzentren“) ein vorläufiger Kriterienkatalog vorgestellt.

Im Folgenden wird der aktuelle Kriterienkatalog vorgestellt, welcher in den Service-Lifecycle eingliedert wurde. Grundlage dafür waren der initiale Kriterienkatalog (<https://dev2.dariah.eu/wiki/display/DARIAH2/Kriterienkatalog+-+Betriebstauglichkeit+der+Basisdienste>) sowie das Dokument „Labeling der Kriterien“ (<https://wiki.de.dariah.eu/pages/viewpage.action?pageId=39321826>) aus der AG Service-Lifecycle.

Der Kriterienkatalog ist unter folgender URL einsehbar:

<https://wiki.de.dariah.eu/pages/viewpage.action?pageId=42309654>

Der Kriterienkatalog wird danach auf drei der fünf Phasen des DARIAH Service-Lifecycle verteilt (Development, Testing und Handover).

Einige der Kriterien, die für die Feststellung der operativen Betriebstauglichkeit wichtig sind, wurden im Dokument über den DARIAH Service-Lifecycle nicht ausdrücklich besprochen.

Kursiv, grau gehaltene Fragestellungen entstammen dem Dokument zum DARI AH Service-Lifecycle, sind aber für die Fragestellung der Betriebstauglichkeit eines Dienstes nicht relevant.

2.2. Der Kriterienkatalog

DARIAH-SLC: DEVELOPMENT

- Lizenzrechtliche Fragen
Sind für die Bereitstellung des Dienstes Lizenzen erforderlich?
Wenn ja, welche Kosten, Rahmenbedingungen, etc.?

DARIAH-SLC: TESTING

- Existiert eine Test- oder Verifikationssuite zum Dienst?
- Wenn ja, welche Aspekte werden getestet/verifiziert?
- ggf. Dokumentation für die Test-/Verifikationssuite zum Service

DARIAH-SLC: HANDOVER

- Dokumentation
 - Beschreibung des Services:
 - Aufgabe/Feature/Funktionalität
 - Was ist die Aufgabe des Dienstes?
 - Welche Funktionalitäten liefert der Dienst?
 - Gibt es Funktionalitäten die explizit nicht geliefert werden?
 - *evtl. Referenzinstallation*
 - *Erwartete Anzahl der Nutzer, erwartete Anzahl der Instanzen*
 - *Einrichtung/Ansprechpartner*
 - Dokumentation für den Endnutzer:
 - Existiert eine Endnutzerdokumentation?
 - Umfang/Ausführlichkeit einer vorhandenen Dokumentation?
 - verfügbare Formate der Endnutzerdokumentation (Textfile, PDF, Web, etc)
 - Quellenangaben (Link zur Dokumentation) vorhanden?
 - inkl. Ansprechpartner für den Support
 - Existiert eine Dokumentation für den Support?
 - Umfang/Ausführlichkeit einer vorhandenen Dokumentation?
 - verfügbare Formate der Endnutzerdokumentation (Textfile, PDF, Web, etc)
 - Quellenangaben (Link zur Dokumentation) vorhanden?
 - Dokumentation für die Serviceadministration:
 - Existiert eine Administratordokumentation?
 - verfügbare Formate der Administratordokumentation (Textfile, PDF, Web, etc)

- Quellenangaben (Link zur Dokumentation) vorhanden?
 - Spezifikationen Runtime Umgebung, Ressourcen, Netzwerk
 - Software: Betriebssystem, benötigte Bibliotheken und Abhängigkeiten des Services
zwingende Dienstvoraussetzungen, softwareseitig
 - Hardware: Benötigte Ressourcen: CPU, RAM, HDD, Network (Datenübertragungsmenge)
zwingende Dienstvoraussetzungen, hardwareseitig
 - Abhängigkeiten zur anderen DARIAH-DE Services
Verwandte Dienste:
 - a) Dienste, die auf dem Dienst beruhen
 - b) komplementäre Dienste
 - c) Dienste, auf denen der Dienst beruht
 - Beschreibung des Deploymentprozesses:
 - Step-by-Step Anleitung
 - Unterstützung mit Beispielkonfigurationen, etc.
 - *Beschreibung der Betriebsfunktionalität* (siehe oben, Beschreibung des Services)
 - inkl. Mechanismus im Falle eines Rebootes: der Service soll automatisiert restartet werden können und funktionsfähig sein
 - Hinweise auf mögliche Beschränkungen/Probleme
 - Aspekte während des Betriebs, FAQ
 - inkl. Ansprechpartner/Administrationsupport
 - evtl. Dokumentation zur weiteren Entwicklung
 - inkl. Ansprechpartner
Ist eine Weiterentwicklung des Dienstes geplant, wer übernimmt diese?
 - Wenn der Dienst fehlerhaft implementiert sein sollte, wer übernimmt Bugfixes?
-
- Fragen zu Sicherheitsaspekten
Welche (internen/externen) Sicherheitsaspekte bzgl. des Dienstes sind zu beachten?
 - Fragen zur Migration
Wenn ja, wie wird eine mögliche Dienstmigration (z.B. zwischen 2 RZ-Partnern) unterstützt?
 - *Erstellung von Dienstbereitstellungsverträgen bzw. Klärung des nachhaltigen Betriebs bzw. der Finanzierung mit DeISU*

3. Serviceangebot: technische Basisdienste

3.1. Bemerkungen

Die technischen Basisdienste werden in drei Gruppen eingeteilt:

1. Für den Endnutzer bereitgestellte Basisdienste
 1. DARIAH-DE Portal
 2. Kollaborative Arbeitsumgebungen
 3. Helpdesk
 4. Mailinglisten
 5. Cloud Share
 6. Versionsverwaltung für Projekte
 7. Hosting
 8. Datenbanken
2. Unterstützende Basisdienste
 1. AAI
 2. Verzeichnisdienst / LDAP
 3. PID
 4. Storage-Service (Bit-Preservation: iRODS, StorageAPI/AdminAPI)
 5. Replikation der Daten
3. Für den Betrieb der technischen Infrastruktur benötigte Basisdienste
 1. Dienstgüte und entsprechend funktionales Monitoring, Meta-Monitoring
 2. Ressourcenbereitstellungskoordination
 3. Accounting / Nutzungsmonitoring

Die Dienste werden bzgl. der Anzahl an Instanzen, die in DARIAH benötigt werden, klassifiziert. Notwendige Schritte und Voraussetzungen vor der Einführung eines Dienstes und vor einer Außerbetriebnahme werden dargelegt.

Die unter 1. und 2. aufgeführten Dienste stehen größtenteils zur Verfügung, von den im dritten Teil aufgeführten Diensten steht derzeit nur das funktionale Monitoring zur Verfügung. Die Einführung sowohl einer dedizierten Ressourcenbereitstellungskoordination (welche derzeit über das DARIAH-Wiki erfolgt) als auch eines zentralen Accountings / Nutzungsmonitorings (welches derzeit nur lokal bei den RZ-Partnern verfügbar ist) sollten in den dritten Förderphase verfolgt werden.

Die vorgestellten Basisdienste sind zum größten Teil auch dem Report „R 3.3.2 – Analyse der Basisangebote der Rechenzentren“ (<https://wiki.de.dariah.eu/pages/viewpage.action?pageId=26150061>) zu entnehmen. Die Dienste „2.5 Replikation der Daten“ und „3.2 Ressourcenbereitstellungskoordination“ wurden hinzugefügt.

Im Gegensatz zum Report 3.3.2 werden aber nur technische Basisdienste betrachtet.

3.2. Für den Endnutzer bereitgestellte Basisdienste

3.2.1 DARIAH-DE Portal

Derzeit bereitgestellt durch folgenden Service-Provider:

- GWDG

Klassifizierung:

- Einfachinstanz, bei einem der beteiligten RZ-Partner

Einführung: *<in DARIAH-DE eingeführt, Beschreibung für einen Ersatzdienst>*

- Feststellung der Betriebstauglichkeit
- Einpflege in das Monitoring

Außerbetriebnahme:

- Essentieller Dienst, Ersatz muss vor Außerbetriebnahme zur Verfügung stehen

3.2.2 kollaborative Arbeitsumgebungen (Wiki, Jira, Etherpad, etc.)

Derzeit bereitgestellt durch folgenden Service-Provider:

- GWDG

Klassifizierung:

- in der Regel Einfachinstanzen, bei einem der beteiligten RZ-Partner

Einführung: *<in DARIAH-DE eingeführt, Beschreibung für neue, bzw. Ersatzdienste>*

- Feststellung der Betriebstauglichkeit
- Einpflege in das Monitoring, ggf. Accounting
- Dokumentation für DARIAH-Nutzer bereitstellen
- Einbindung in das Portal

Außerbetriebnahme:

- teilweise essentielle Dienste (Wiki), Ersatz muss in diesem Fall vor Außerbetriebnahme zur Verfügung stehen, eine Migration der Inhalte vor Außerbetriebnahme ist zwingend erforderlich

3.2.3 Helpdesk

Derzeit bereitgestellt durch folgende Service-Provider:

- MPCDF, DAASI

Klassifizierung:

- Einfachinstanz bei einem der beteiligten RZ-Partner
- Helpdesk sowohl für technische als auch fachwissenschaftliche Anfragen

Einführung:

- Feststellung der Betriebstauglichkeit

- Einpflege in das Monitoring
- Dokumentation für die Helpdesk-Mitarbeiter und die DARIAH-Nutzer
- Einbindung in das Portal

Außerbetriebnahme:

- Essentieller Dienst, Ersatz muss vor Außerbetriebnahme zur Verfügung stehen
- Bei Außerbetriebnahme: eine Migration aller alten Inhalte in ein neues System ist wünschenswert, eine Migration offener Tickets ist zwingend erforderlich

3.2.4 Mailinglisten

Derzeit bereitgestellt durch folgenden Service-Provider:

- GWDG

Klassifizierung:

- Einfachinstanz bei einem der beteiligten RZ-Partner

Einführung: *<in DARIAH-DE eingeführt, Beschreibung für eine Erweiterung des Dienstes>*

- Feststellung der Betriebstauglichkeit
- Einpflege in das Monitoring
- Dokumentation für DARIAH-Mitarbeiter und DARIAH-Nutzer

Außerbetriebnahme:

- Ersatz muss vor Außerbetriebnahme zur Verfügung stehen
- Bei Außerbetriebnahme: eine Migration aller alten Inhalte in ein neues System ist zwingend erforderlich

3.2.5 Cloud Share

Derzeit bereitgestellt durch folgenden Service-Provider:

- GWDG (DFN Cloud)

Klassifizierung:

- in der Regel eine Einfachinstanz, ggf. Einfachinstanzen unabhängiger Dienste bei einigen der beteiligten RZ-Partner
- Daten Share Dienst für DARIAH-Nutzer

Einführung:

- Feststellung Betriebstauglichkeit
- Einpflege in das Monitoring, Accounting
- Dokumentation für DARIAH-Nutzer bereitstellen

Außerbetriebnahme:

- Bzgl. aller verfügbaren Daten muss die Frage der Migration und Verfügbarkeit in einem anderen Cloud Share Dienst geklärt werden. Alle Daten sollten für den Nutzer, wann immer möglich, vollkommen transparent migriert werden. Wird kein anderer Cloud Share Dienst angeboten, müssen die Nutzer genug Zeit erhalten, ihre Daten zurückzuholen.

3.2.6 Versionsverwaltung für Projekte

Derzeit bereitgestellt durch folgenden Service-Provider:

- GWDG

Klassifizierung:

- Einfachinstanz bei einem der beteiligten RZ-Partner

Einführung: *<in DARIAH-DE eingeführt, Beschreibung für eine Erweiterung des Dienstes>*

- Feststellung der Betriebstauglichkeit
- Einpflege in das Monitoring
- Dokumentation für DARIAH-Mitarbeiter und DARIAH-Nutzer

Außerbetriebnahme:

- Ersatz muss vor Außerbetriebnahme zur Verfügung stehen
- Bei Außerbetriebnahme: eine Migration aller alten Inhalte in ein neues System ist zwingend erforderlich

3.2.7 Hosting

Derzeit bereitgestellt durch folgende Service-Provider:

- GWDG, MPCDF

Klassifizierung:

- in der Regel Mehrfachinstanzen, vermutlich bei den meisten beteiligten RZ-Partnern verfügbar
- Bereitstellung von virtuellen Maschinen, sowohl für DARIAH-Nutzer als auch für DARIAH-interne Zwecke

Einführung: *<in DARIAH-DE eingeführt, Beschreibung für neue RZ-Partner>*

- Feststellung der Betriebstauglichkeit des angebotenen Hostings
- Einpflege in das Monitoring, Accounting, Ressourcenkoordinierung
- Dokumentation für DARIAH-Nutzer bereitstellen

Außerbetriebnahme:

- Bzgl. sämtlicher virtueller Maschinen muss geklärt werden, ob diese noch benötigt werden und falls ja, wie und zu welchem RZ-Partner diese migriert werden. Falls eine Migration nicht möglich ist, müssen die entsprechende VMs ggf. bei einem RZ-Partner neu aufgesetzt werden.

3.2.8 Datenbanken

Derzeit bereitgestellt durch folgende Service-Provider:

- *<derzeit keine Bereitstellung>*

Klassifizierung:

- in der Regel Mehrfachinstanzen, vermutlich bei den meisten beteiligten RZ-Partnern verfügbar
- Bereitstellung von Datenbanken für DARIAH-Nutzer

Einführung:

- Feststellung der Betriebstauglichkeit
- Einpflege in das Monitoring, Accounting, Ressourcenkoordinierung
- Dokumentation für DARIAH-Nutzer bereitstellen

Außerbetriebnahme:

- Bzgl. aller Datenbanken muss geklärt werden, ob diese noch benötigt werden und falls ja, wie und zu welchem RZ-Partner diese migriert werden. Falls eine Migration nicht möglich ist, müssen ggf. Ersatz-Datenbanken bei einem RZ-Partner aufgesetzt werden. Kann keine passende Datenbank angeboten werden, müssen dem DARIAH-Nutzer Abzüge (z.B. SQL-Dumps) seiner Daten zur Verfügung gestellt werden.

3.3 Unterstützende Basisdienste

3.3.1 AAI

Derzeit bereitgestellt durch folgende Service-Provider:

- DAASI, MPCDF

Klassifizierung:

- Einfachinstanz, bei einem der beteiligten RZ-Partner - ggf. weitere Instanzen zur Redundanz

Einführung: *<in DARIAH-DE eingeführt, Beschreibung für einen Ersatzdienst>*

- Feststellung der Betriebstauglichkeit
- Einpflege in das Monitoring
- Anbindung an den DARIAH Verzeichnisdienst

Außerbetriebnahme:

- Essentieller Dienst, Ersatz muss vor Außerbetriebnahme zur Verfügung stehen
- Im Zuge einer Umstellung müssen sämtliche, durch die bisherige AAI geschützte Ressourcen (Wiki, Versionsverwaltung, etc.) auf den neuen Dienst umgestellt werden

3.3.2 Verzeichnisdienst / LDAP

Derzeit bereitgestellt durch folgende Service-Provider:

- DAASI, MPCDF

Klassifizierung:

- Einfachinstanz, bei einem der beteiligten RZ-Partner - ggf. weitere Instanzen zur Redundanz

Einführung: *<in DARIAH-DE eingeführt, Beschreibung für einen Ersatzdienst>*

- Feststellung der Betriebstauglichkeit

- Einpflege in das Monitoring

Außerbetriebnahme:

- Essentieller Dienst, Ersatz muss vor Außerbetriebnahme zur Verfügung stehen
- Alle DARIAH Nutzer müssen in ein Ersatzsystem migriert werden

3.3.3 PID

Derzeit bereitgestellt durch folgenden Service-Provider:

- GWDG

Klassifizierung:

- Einfachinstanz, bei einem der beteiligten RZ-Partner - ggf. weitere Instanzen zur Redundanz

Einführung:

- Feststellung der Betriebstauglichkeit
- Einpflege in das Monitoring
- Dokumentation für den Nutzer bereitstellen
- ggf. Anbindung an Storage Dienste

Außerbetriebnahme:

- Auf Grund der Natur des Dienst ist eine Außerbetriebnahme weder möglich noch erwünscht.

3.3.4 Storage-Service (Bit-Preservation)

Derzeit bereitgestellt durch folgende Service-Provider:

- GWDG, KIT, MPCDF

Klassifizierung / Beschreibung:

- in der Regel Mehrfachinstanzen, vermutlich bei den meisten beteiligten RZ-Partnern verfügbar
- ein Storage-Service (Bit Preservation) ist Teil der Storage Föderation und muss daher in die bestehende Storage-Föderation integrierbar sein

Einführung: *<in DARIAH-DE eingeführt, Beschreibung für neue RZ-Partner>*

- Feststellung der Betriebstauglichkeit
- Einpflege in das Monitoring, Accounting
- Anbindung an die StorageAPI / AdminAPI
- Einbindung in die DARIAH Storage-Föderation, insbesondere den Replikationsdienst

Außerbetriebnahme:

- Bzgl. aller verfügbaren Daten muss die Frage der Migration und Verfügbarkeit bei einem anderen RZ-Partner geklärt werden. Alle Daten sollten für die DARIAH-Nutzer, wann immer möglich, vollkommen transparent migriert werden. Wird kein anderer Storage Service (Bit-Preservation) angeboten, müssen die DARIAH-Nutzer genug Zeit erhalten, ihre Daten zurückzuholen.

3.3.5 Replikation der Daten

Derzeit bereitgestellt durch folgenden Service-Provider:

- GWDG, KIT, MPCDF

Klassifizierung:

- Mehrfachinstanzen, bei den am Storage-Service beteiligten RZ-Partnern verfügbar
- Basis der DARIAH Storage Föderation

Einführung: *<in DARIAH-DE eingeführt, Beschreibung für eine Erweiterung des Dienstes>*

- neu bereitgestellte Storage-Dienste müssen sich, transparent, in die DARIAH-DE Storageföderation einfügen

Außerbetriebnahme:

- Essentieller Dienst, ein entsprechender Ersatzdienst muss vor der Außerbetriebnahme zur Verfügung stehen. Replizierte Daten müssen in den neuen Dienst importiert werden und weiterhin zur Verfügung stehen.

3.4 Für den Betrieb der technischen Infrastruktur benötigte Basisdienste

3.4.1 Dienstgüte und entsprechend funktionales Monitoring, Meta-Monitoring

Derzeit bereitgestellt durch folgende Service-Provider:

- GWDG, KIT, MPCDF

Klassifizierung:

- Einfachinstanz, bei einem der beteiligten RZ-Partner, aber mit zusätzlichen verteilten Komponenten bei allen anderen beteiligten RZ-Partnern

Einführung: *<in DARIAH-DE eingeführt, Beschreibung für einen Ersatzdienst>*

- Feststellung der Betriebstauglichkeit
- Anbindung an sämtliche zu überwachenden Dienste

Außerbetriebnahme:

- Essentieller Dienst, Ersatz muss vor Außerbetriebnahme zur Verfügung stehen

3.4.2 Ressourcenbereitstellungskoordination

Derzeit bereitgestellt durch folgende Service-Provider:

- *<derzeit keine Bereitstellung>*

Klassifizierung:

- Einfachinstanz, bei einem der beteiligten RZ-Partner

Einführung:

- Feststellung der Betriebstauglichkeit
- Einpflege in das Monitoring

Außerbetriebnahme:

- Essentieller Dienst, Ersatz muss vor Außerbetriebnahme zur Verfügung stehen

3.4.3 Accounting / Nutzungsmonitoring

Derzeit bereitgestellt durch folgende Service-Provider:

- *<derzeit keine Bereitstellung>*

Klassifizierung:

- Mehrfachinstanzen, bei allen beteiligten RZ-Partnern verfügbar

Einführung:

- Feststellung der Betriebstauglichkeit
- Anbindung/Einführung bei sämtlichen Dienste, bei denen ein Accounting erforderlich

Außerbetriebnahme:

- Essentieller Dienst, Ersatz muss vor Außerbetriebnahme zur Verfügung stehen

4 Service-Level-Agreements zum Serviceangebot

Ursprünglich sollte (als weiteres Ziel des Arbeitspakets 2.4) das Serviceangebot an technischen Basisdiensten mit Service-Level-Agreements bereitgestellt werden. Sinnvollerweise sollte hierfür aber auf DARIAH-Seite eine entsprechende, DARIAH vertretende Institution (die geplante DeISU) bereitstehen, was aber noch nicht abschließend der Fall ist.

Weiterhin folgendes Zitat aus dem Report „R 3.3.2 – Analyse der Basisangebote der Rechenzentren“¹, Kapitel „4.5 Verwendete SLAs“ von Cluster 3 (<https://wiki.de.dariah.eu/pages/viewpage.action?pageId=26150061>)²:

„Service-Level-Agreements (SLAs) stellen die Vereinbarung bezüglich der Dienstgüte bzw. des Service-Levels des Service-Providers gegenüber der DeISU dar. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments ist der Plan, in bilateralen Rahmenverträgen Standard-SLAs aufzunehmen. Jeder Dienst kann auf die-

¹ Vgl.

<https://wiki.de.dariah.eu/download/attachments/14651583/R%203.3.2.pdf?version=1&modificationDate=1461313788997&api=v2>

² Version 05.02.15

se Standard-SLAs verweisen und bei Bedarf im Einzelfall Abweichungen von diesen Standard-SLAs definieren. Sollten die vereinbarten Standard-SLAs unpassend für einen speziellen Dienst sein, können alternativ auch individuelle SLAs genutzt werden. Dieses Vorgehen verringert den Gesamtaufwand und schafft eine erhöhte Übersichtlichkeit bei den einzelnen Services.“

Darüber hinaus kann die „Dienstvereinbarung“ als Muster für einen Servicevertrag zwischen DeISU und Service Providern, aus DARAIH-DE Kooperationsmodell, dienen, siehe R 3.3.3 Rechenzentren-Kooperationsmodell. Diese Dienstvereinbarung kommt ursprünglich aus Rechenzentren, daher können die für SLAs relevanten Aspekte praktisch genauso behandelt werden.

Das Thema der SLAs wird daher in diesem Report nicht weiter behandelt.