



openKONSEQUENZ

Organisation und Prozesse der Software- Pflege der openKONSEQUENZ e.G

Version: 1.0

Stand: 19. Januar 2022

Änderungshistorie

Datum	Art der Änderung	Bearbeiter	Version
27.09.2021	Initiale Version	Dr. Jürgen Meister	0.6
08.12.2021	Aktualisierung Prozess: <ul style="list-style-type: none"> • Software-Pflege Ergänzung Sub-Prozesse: <ul style="list-style-type: none"> • Onboarding Module-Maintainer • Bearbeitung 3rd-Level-Ticket Ergänzungen: <ul style="list-style-type: none"> • Inhaltsverzeichnis • Änderungshistorie • Aktuelle Ansprechpartner Anpassung: <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentenstruktur 	Dr. Michel Alessandrini	0.7
18.01.2022	Ergänzung der Telefon-Hotline	Dr. Michel Alessandrini	0.8
19.01.2022	Freigabe	Dr. Jürgen Meister	1.0

Präambel

openKONSEQUENZ eG entwickelt Open Source-Module für Netzbetreiber und stellt diese den Mitgliedern der Genossenschaft sowie anderen Netzbetreibern zur Verfügung. Eine Herausforderung für den professionellen Einsatz von Open Source-Software ist die normalerweise opportunistische und ungeplante Software-Pflege ohne feste Servicezeiten und abgestimmte Service Level Agreements (SLA), wodurch insbesondere weniger kritische Fehler erst bei „passenden Gelegenheiten“ durch die Entwickler-Community behoben werden. Da die Open Source-Module von openKONSEQUENZ eG jedoch im Umfeld kritischer Infrastrukturen eingesetzt werden, muss für diese Module auch verlässliche Software-Pflege sichergestellt sein.

Aus diesem Grund hat openKONSEQUENZ eG die Software-Pflege der eigenen Open Source-Module professionalisiert und dadurch planbar gemacht. Im Rahmen der Software-Pflege werden Mängel, die im laufenden Betrieb identifiziert werden, behoben und Fehlerbehebungen den Anwendern in geeigneter Form bereitgestellt.

Inhaltsverzeichnis

Abgrenzung der Software-Pflege bei openKONSEQUENZ	5
Rollen der Software-Pflege	5
Fehlerklassen	6
Servicezeiten	6
Reaktionszeiten	6
Organisationsstruktur	7
Hauptprozess: Software-Pflege	8
Subprozess: Bearbeitung 3rd-Level-Ticket	9
Subprozess: Onboarding Module-Maintainer	10
Software-Pflegevertrag	11
Aktuelle Ansprechpartner	12

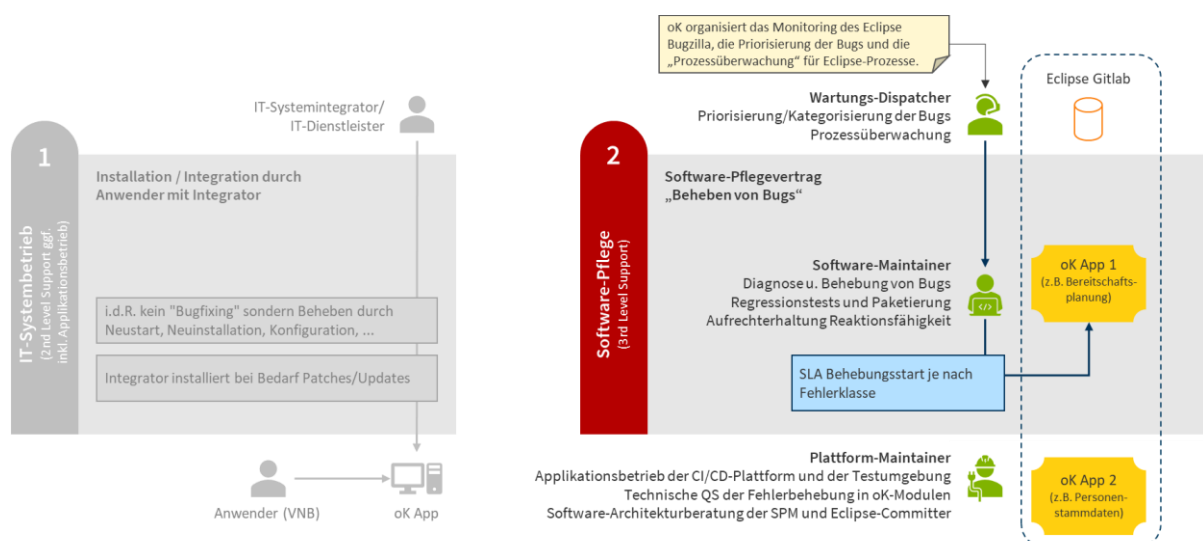
Abgrenzung der Software-Pflege bei openKONSEQUENZ

Die Software-Pflege in openKONSEQUENZ konzentriert sich explizit auf den 3rd Level Support und damit auf die Fehlerbehebung im Quellcode und eng zusammenhängenden Aufgabenbereiche. Die Verantwortung für den 1st und 2nd Level Support für den Applikationsbetrieb der openKONSEQUENZ Module liegt bei den (End-)Anwendern (=Netzbetreiber) und deren IT-Abteilung.

Rollen der Software-Pflege

openKONSEQUENZ organisiert die Software-Pflege als 3rd Level Support im Auftrag der Mitglieder und unterbeauftragt Software- und System-Dienstleister mit der Durchführung einzelner Aufgaben. Im Rahmen der Software-Pflege werden die für 3rd Level Support erforderlichen Aufgaben auf 3 Rollen verteilt:

- **Wartungs-Dispatcher:** Organisiert und koordiniert den 3rd Level Support im Auftrag von openKONSEQUENZ. Der Wartungs-Dispatcher ist der erste Ansprechpartner der Netzbetreiber und nimmt alle Störungsmeldungen entgegen.
- **Modul-Maintainer:** Verantworten im Auftrag von openKONSEQUENZ die Durchführung der operativen Software-Pflege-Arbeiten an User Modulen und/oder Plattform Modulen von openKONSEQUENZ.
- **Plattform-Maintainer:** Verantwortet im Auftrag von openKONSEQUENZ den Betrieb der openKONSEQUENZ-Plattform. Die Plattform besteht aus Plattform Services (CI/CD-Infrastruktur inkl. Testumgebungen der in Software-Pflege befindlichen User Module und Paket-Repository) sowie der Qualitätssicherungs- und Demo-Umgebungen für openKONSEQUENZ Module. Der Plattform-Maintainer unterstützt die Modul-Maintainer bei software- und systemtechnischen Fragestellungen bzgl. der Module sowie den Wartungs-Dispatcher bei der Qualitätssicherung und Abnahme der Fehlerbehebungen und/oder Updates.



Fehlerklassen, Reaktions- und Servicezeiten Im Störfall garantiert der Software-Pflegevertrag maximale Reaktionszeiten, um eine zügige Fehlerbehebung zu ermöglichen. Diese richtet sich nach Art der Fehlerklasse.

Fehlerklassen

Fehlerklasse	Reaktionszeit
1 – Betriebsverhindernder Fehler	4 Stunden
2 – Betriebsbehindernder Fehler	6 Stunden
3 – Leichter Fehler	8 Stunden
4 – Unkritischer Fehler	5 Servicetage

Die Zeitangaben beziehen sich auf die Servicezeiten. Zeiten außerhalb der Servicezeiten werden nicht berücksichtigt.

Servicezeiten

Montag bis Donnerstag 08:30 Uhr bis 17:00 Uhr
Freitag 08:30 Uhr bis 14:00 Uhr

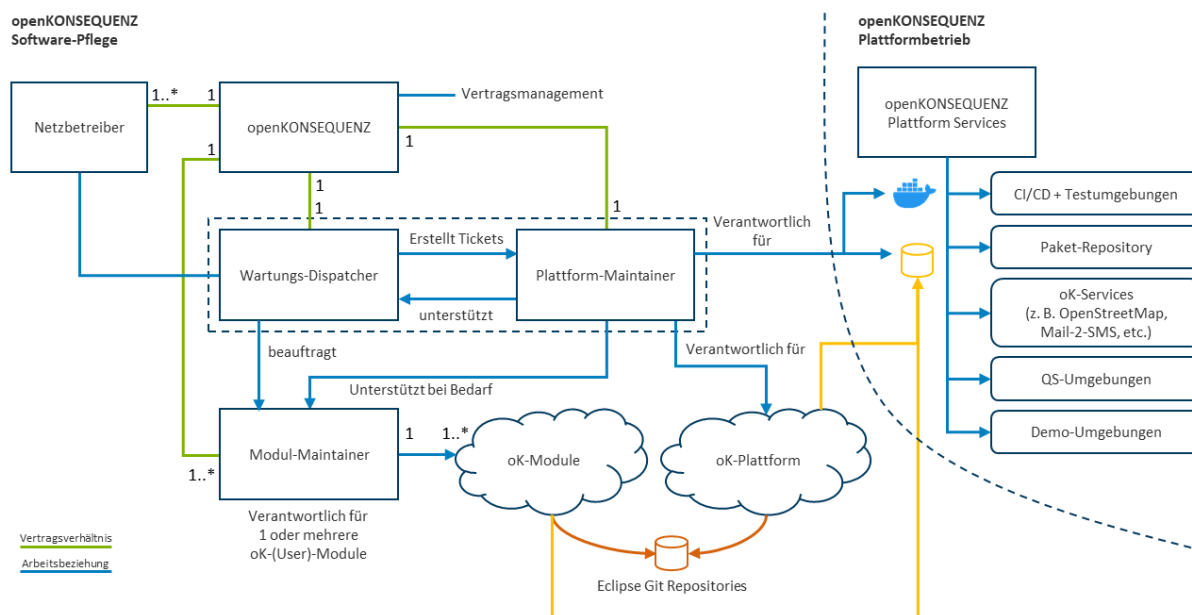
Reaktionszeiten

Innerhalb dieser Zeit startet der Wartungs-Dispatcher mit der Analyse der Fehlermeldung.

Im Rahmen der Fehleranalyse einigen sich die unterschiedlichen Parteien auf einen verbindlichen Fehlerbehebungsplan.

Organisationsstruktur

In der nachfolgenden Abbildung sind die Rollen (Stakeholder) und deren Beziehungen im Kontext der Software-Pflege der openKONSEQUENZ-Module dargestellt.



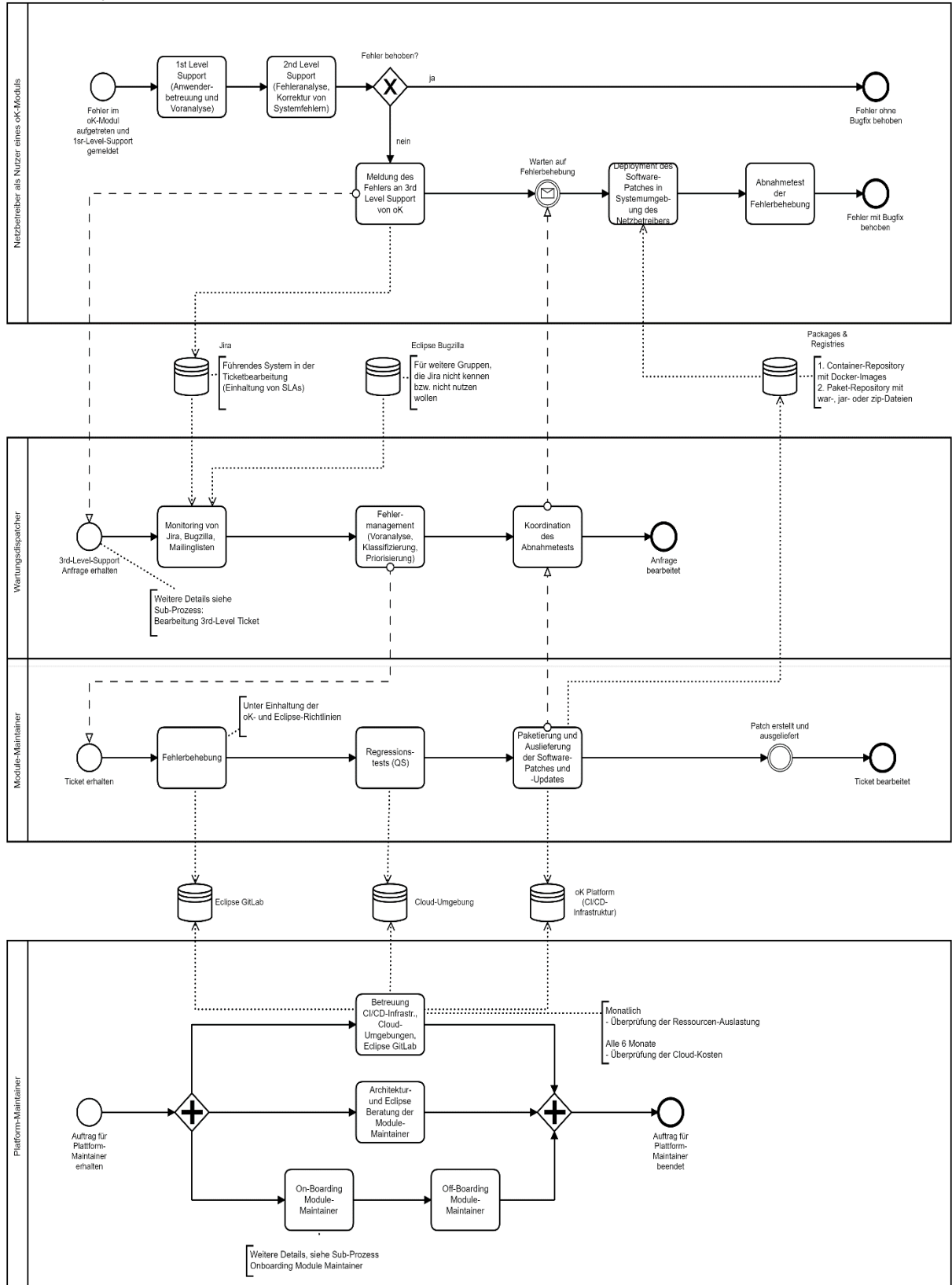
- openKONSEQUENZ organisiert die Software-Pflege im Auftrag der Netzbetreiber. Im Verantwortungsbereich von openKONSEQUENZ liegt die Auswahl und Beauftragung der erforderlichen Dienstleister sowie das entsprechende Vertragsmanagement. openKONSEQUENZ hat einen Wartungs-Dispatcher, einen Plattform-Maintainer und mehrere Modul-Maintainer mit der Durchführung operativer Arbeiten beauftragt.
- openKONSEQUENZ hat das Ownership über die openKONSEQUENZ-Plattform¹.
- Netzbetreiber beauftragen die openKONSEQUENZ Genossenschaft mit der Durchführung der Software-Pflege für ein oder mehrere Module. Im Falle von softwaretechnischen Fehlern können die Netzbetreiber sich an einen Wartungs-Dispatcher mit der Störungsmeldung wenden.
- Der Wartungs-Dispatcher nimmt die Störungsmeldung entgegen, klassifiziert, priorisiert und leitet diese an Modul Maintainer zur Behebung des softwaretechnischen Fehlers weiter. Nach Abschluss der Fehlerbehebung durch den Modul-Maintainer prüft der Wartungs-Dispatcher (ggf. mit Unterstützung des Plattform Maintainer) die Fehlerbehebung und informiert betroffene Netzbetreiber über das Vorliegen eines Update- bzw. Bug Fix-Pakets.
- Der Plattform-Maintainer verantwortet die Konfiguration, Dokumentation und den technischen Betrieb der openKONSEQUENZ Plattform Services. Darüber hinaus unterstützt der Plattform-Maintainer die Modul-Maintainer bei technischen Fragestellungen zu openKONSEQUENZ Plattform Services und in Ausnahmefällen in der Rolle des Eclipse Committers.

¹ Bei den kaufmännischen Vereinbarungen mit Cloud- und ggf. weiteren Infrastruktur-Dienstleistern werden die Verträge zwischen openKONSEQUENZ und den Infrastruktur-Dienstleistern geschlossen. Der Plattform Maintainer übernimmt im Auftrag von openKONSEQUENZ die operativen und technischen Abstimmungen mit den Infrastrukturdienstleistern ohne in ein direktes Vertragsverhältnis mit den Netzbetreibern zu treten.

Hauptprozess: Software-Pflege

Der gesamte Software-Pflege-Prozess der openKONSEQUENZ ist im folgenden Prozessbild dargestellt:

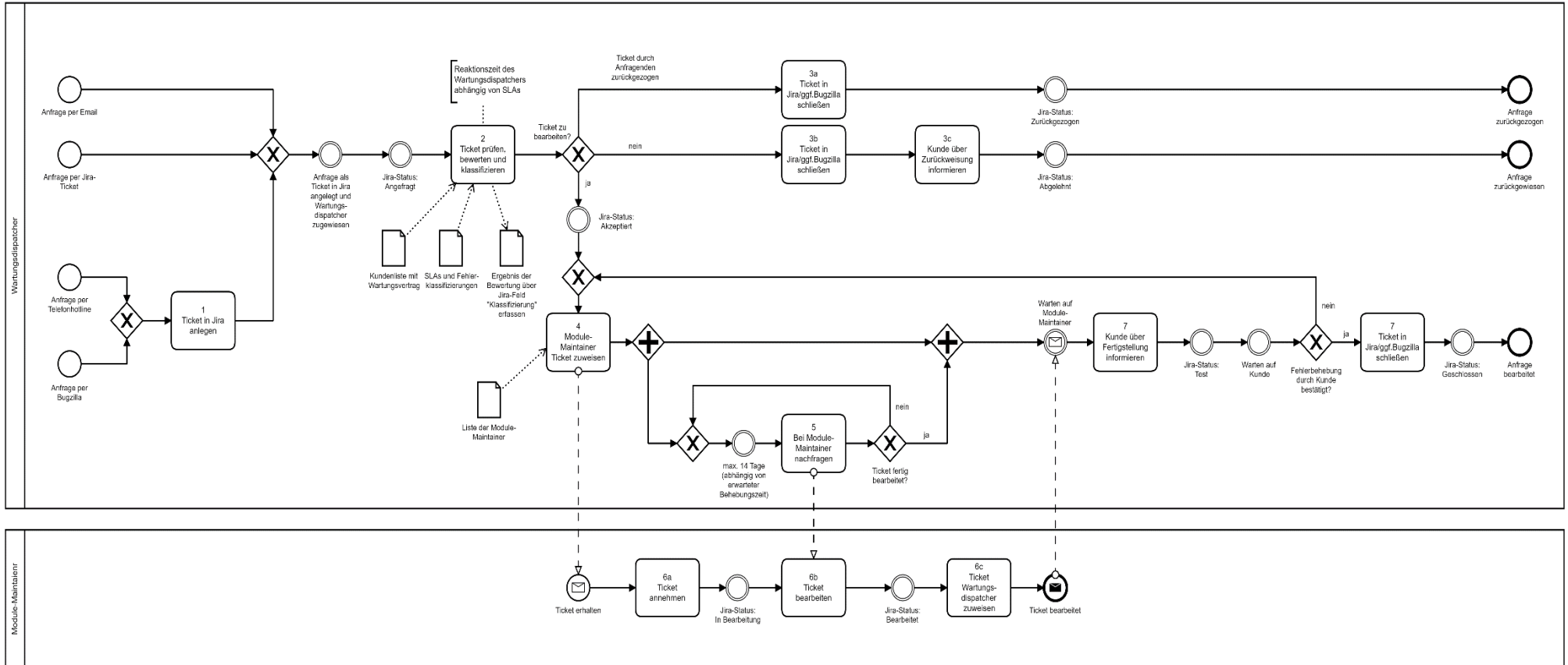
Prozess: Software-Pflege (Übersicht)
 Version: 1.1
 Datum: 20.09.2021
 Status: Abgestimmt
 Prozess Eigner: Dr. Jürgen Meister



Subprozess: Bearbeitung 3rd-Level-Ticket

Die Bearbeitung der 3rd-Level-Tickets ist in folgendem Prozess-Diagramm im Detail dargestellt. Dort sind die jeweiligen Bearbeitungsstatus (= JIRA-Status) aufgeführt sowie die Verantwortungsübergänge bei der Bearbeitung der Tickets.

Prozess: Bearbeitung 3rd-Level Ticket
 Version: 1.0
 Datum: 20.09.2021
 Status: Abgestimmt
 Prozess Eigner: Dr. Jürgen Meister

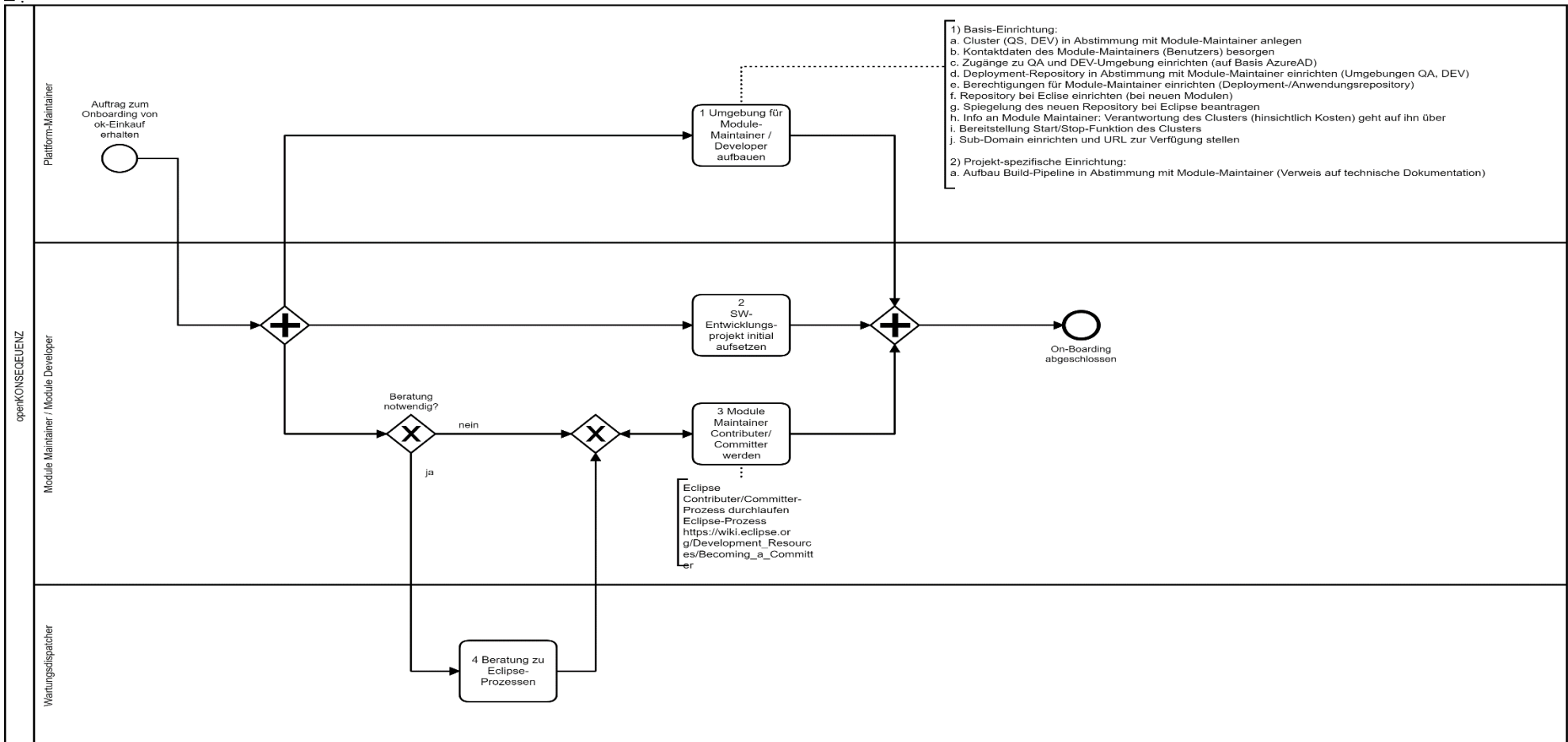


Verantwortungsübergänge werden über Jira-Status und über Ticketzuweisung definiert:
 Status: Angefragt, Akzeptiert, Abgelehnt, Zurückgewiesen, *, In Bearbeitung, Bearbeitet, **, Test, Geschlossen
 * Ticket Module-Maintainer zuweisen.
 ** Ticket-Übergabe an Wartungsdispenscher

Subprozess: Onboarding Module-Maintainer

Der Onboarding-Prozess für den Module-Maintainer ist in folgendem Prozessbild veranschaulicht. Dort ist auch eine Checkliste für den technischen Aufbau der Umgebung enthalten:

Prozess: Onboarding Module-Maintainer
 Version: 1.0
 Datum: 20.09.2021
 Status: Abgestimmt
 Prozess Eigner: Dr. Jürgen Meister



Software-Pflegevertrag

Durch den Abschluss eines Software-Pflegevertrags erhält der Netzbetreiber, neben dieser professionellen Betreuung, Zugriff auf die Paket-Repositorys des Moduls. Die Installation des Moduls und der Updates wird dadurch erheblich erleichtert und schont die eigenen Ressourcen.

Aktuelle Ansprechpartner

Stand: 31.01.2022

Rolle	Ansprechpartner	Kontaktdaten
Prozessverantwortlicher Software-Pflege	Dr. Jürgen Meister (OFFIS)	juergen.meister@offis.de
Wartungsdispatcher	Jonas Tewolde (PTA)	support@openkonsequenz.de +49 621 41960 900
Plattform-Maintainer	Simon Reis (PTA)	maintainer@openkonsequenz.de +49 621 41960 900
Module-Maintainer Bereitschaftsplanung	Bernd Hesse (Mettenmeier)	support@mettenmeier.de +49 5251 150 592
Module-Maintainer Kaskadeninformationstool (casciety)	Florian Kuhlmann (worldiety)	florian.kuhlmann@worldiety.de +49 441 559 770 17
Module-Maintainer Störungsinformationstool	N.N.	N.N.
Module-Maintainer Betriebstagebuch	N.N.	N.N.
Module-Maintainer Kontaktstammdaten	N.N.	N.N.
Module-Maintainer Geplante Netzmaßnahmen	N.N.	N.N.
Module-Maintainer Stellungnahme TÖB	N.N.	N.N.