ÜBER DAS IT-SERVICEZENTRUM DER BAYERISCHEN JUSTIZ (JUS-IT)

Die Jus-IT ist für alle im Zusammenhang mit der Entwicklung und dem Einsatz von Informationstechnik stehenden Angelegenheiten zentral für alle Gerichte, Staatsanwaltschaften und weitere Stellen im Bereich der bayerischen Justiz und damit für etwa 13.500 IT-Anwender zuständig. Sie ist für die Planung, Konzeption, Koordination, Durchführung und das Controlling der IT-Projekte der bayerischen Justiz verantwortlich. Dazu gehören z.B. die Betriebskoordination, Koordination der Entwicklung, Einführung und Pflege justizspezifischer Software, die IT-Schulung der Anwender, die Beschaffung sowie die Ausstattung aller hierfür geeigneter Arbeitsplätze mit moderner Informations- und Kommunikationstechnik.

AUSGANGSLAGE

Der Entwicklungsverbund von 10 Bundesländern für die Justiz-Fachapplikationen forumSTAR und der eJustice Basisdienste (Komponenten der elektronischen Kommunikationsplattform (eKP) und des Integrationsportals (eIP)) setzt im Bereich Datenbank und Middleware auf ORACLE Produkte. Der in anderen Verträgen vom Kunden beauftragte Hersteller dieser Applikationen (IBM)
entwickelt die Individualsoftware entsprechend auf Basis von ORACLE Komponenten. Darunter die justizeigene Individualsoftware forumSTAR und die eJustice-Basisdienste (eKP und eIP). Zur Unterstützung des Unternehmens IBM benötigt der Kunde ORACLE Grundsupport sowie darüber hinausgehende technische Beratungsleistungen. Bei Problemen und Fragen im Umfeld der Entwicklung bzw. Nutzung der Fachapplikation erfolgt eine kontinuierliche, schnelle Unterstützung für den Bereich der ORACLE Komponenten, die insoweit auch Durchgriff bis auf Quellcodeebene bietet.

ERBRACHTE LEISTUNGEN

Bei Problemen, Fragen, Planungen im Umfeld der Entwicklung und beim Betrieb der Individualsoftware erfolgt eine reibungslose Unterstützung für den Bereich der ORACLE Komponenten, mit Durchgriff auf die ORACLE Entwicklung. Diese Unterstützung umfasst tiefgreifende Kommunikation über alle Ebenen aller beteiligten Parteien (die Jus-IT als Repräsentant des Entwicklungsverbundes, Hersteller IBM sowie das Bayerische Landesamt für Steuern - Rechenzentrum Nord als Betreiber des RZ). Für die oben genannten Produkte werden Fachkenntnisse durch virtual7 zur Verfügung gestellt, die in den folgenden Dienstleistungskomponenten umgesetzt werden:

AUF EINEN BLICK:

Kunde: IT-Servicezentrum der bayerischen Justiz

Standort: München

PROJEKTDETAILS:

Volumen: bis zu 750 PT

Dauer: 60 Monate

Technologien:

- ORACLE Datenbank
- ORACLE WebLogic
- ORACLE SOA Suite
- ORACLE Linux
- ORACLE VM (OVM)
- ORACLE Java

ANSPRECHPARTNER:

Evgeny Pekler
t. +49 (0) 89 122 28 31 15
m. +49 (0) 176 106 190 15
evgeny.pekler@virtual7.de

BEREITSTELLUNG DES GRUND-SUPPORTS

Besetzung des Grundsupports (Mo bis Fr) von 8:00 bis 17:00 Uhr. Im Fokus steht das Gesamtprojekt und die Entwicklungen im Kontext von forumSTAR, eKP und eIP. Es geht dabei auch um die Planung, sowohl aus der kurzfristigen, mittel- und langfristigen Perspektive.

Erstellung eines Qualitäts- und Servicehandbuches

- Arbeitsabläufe und Meldewege
- Aufgaben und Zuständigkeiten
- Kommunikationsplan
- Spezifikation der Ereignisse und Schwellenwerte zu proaktiven Überwachung

BEREITSTELLUNG VON CONSULTING- & ARCHITEKTURBERATUNGSLEISTUNG

SchnBeller Rückgriff innerhalb von virtual7 auf weitere Kompetenzträger und Spezialisten und sehr kurzfristige Vor-Ort Unterstützung bei kritischen Problemen.

- Reviews von technischen Konzepten
- Entwicklungsunterstützung (Support für die Entwickler von Justiz-Fachverfahren, welche auf ORACLE Produkte aufsetzen), auch vor Ort beim Entwickler in München
- Unterstützung bei der Fehlersuche
- Sonstige Consultingleistungen (z.B. Best Practice)
- Teilnahme an regelmäßig stattfindenden Architektur-Boards der Firma IBM zur Information und Diskussion fachlicher und technischer Fragestellungen

NUTZUNG DES SYSTEMS JIRA

Die Mitarbeiter von virtual7 nutzen das vom Kunden bereitgestellte Ticket- und Kommunikations-System JIRA. Probleme werden vom Hersteller von forumSTAR (IBM) an virtual7 gemeldet, virtual7 bietet dabei einen transparenten Helpdesk Support für alle ORACLE-bezogenen Probleme. Dabei kontaktiert der virtual7 Mitarbeiter je nach Art des Service-Requests intern selbst den Standardproduktsupport gegenüber ORACLE, öffnet und verwaltet den Service-Request, verfolgt die Problembehandlung und meldet den Status an definierte Ansprechpartner über JIRA zurück. Jegliche Kommunikation über JIRA erfolgt zur Erhöhung der Transparenz und Information aller Beteiligten.

REPORTING

Das Reporting wird relativ einfach gehalten, da über den eigentlichen Status der Aktivitäten und Support-Fälle innerhalb des Jour Fixe gesprochen wird und der Status jederzeit über JIRA einsehbar ist. Daneben erfolgt monatlich ein Leistungs-, ein Budget- und ein Reisekostenreport.

FORUMSTAR

Beratungsleistung und -unterstützung zur Umsetzung des Software Modernisierungs-Grobkonzepts forumSTAR. Das Grobkonzept wurde von IBM im Auftrag des Entwicklungsverbundes forumSTAR erstellt. Ziel des Grobkonzepts ist die Darstellung der Rahmenbedingungen und der zugrundeliegenden Konzepte für eine avisierte Modernisierung von forumSTAR. Es enthält technische, fachliche und organisatorische Aspekte. In diesem Zusammenhang bewertet virtual7 das Konzept inhaltlich technisch (aus der ORACLE-Technologie-Perspektive) und erarbeitet Empfehlungen sowie
Vorschläge für die Umsetzung:

- Realisierbarkeit (z.B. Voraussetzungen / Risiko-Bewertung für neu einzuspielende Releases)
- Optimierungs-Potenziale
- S.A.F.E.-Konformität
- Zukunftsfähigkeit
- Performance-Verbesserungen und Testbarkeit

Ziel ist es, mit dem Kunden, eine nachhaltige und dauerhafte Betreibbarkeit und Zuverlässigkeit der Systeme zu gewährleisten. Darüber hinaus prüft virtual7 die Architektur-Empfehlung (ebenfalls aus ORACLE-Sicht) und bringt auch dafür ggf. weitere Vorschläge zur Umsetzung ein, sofern dies die Entwicklung des Fachverfahrens forumSTAR sowie eKP und eIP unterstützt.