

HOSTINGPLANER

DDB CMS

HOS DBC

Indhold

Hostingplaner DDB CMS hos DBC.....	1
1 Hostingplaner	3
2 Definitioner	4
2.1 Miljøer	4
2.2 Support	4
2.2.1 DDB CMS - 1. line support.....	4
2.2.2 DDB CMS - 2. line support.....	5
2.2.3 Support scope	5
2.3 Opdatering af DDB CMS	5
3 Redaktørhostingplanen.....	5
3.1 Beskrivelse	5
3.2 Indhold.....	6
4 Webmasterhostingplanen.....	8
4.1 Beskrivelse	8
4.2 Indhold.....	8
5 Programmørhostingplanen	11
5.1 Beskrivelse	11
5.2 Indhold.....	11

1 Hostingplaner

I erkendelse af, at bibliotekerne har forskellige behov i forhold til dels support og dels mulighed for videreudvikling af DDB CMS, etableres tre hostingplaner.

I hostingplanerne hænger graden af mulighed for individuel tilpasning af DDB CMS applikationen - det vil sige selve DDB CMS hjemmesiden – sammen med graden af support.

Således har biblioteker, der ønsker mulighed for større ændringer af DDB CMS applikationen gennem adgang til tilføjelser eller mere grundlæggende ændringer i koden, et tilsvarende større eget ansvar for support og drift.

De tre hostingplaner er:

- Redaktør: En standardløsning, med redaktionelle tilpasningsmuligheder i DDB CMS Applikationen og fuld support
- Webmaster: En standardløsning, med funktionelle tilpasningsmuligheder på design- og modulniveau og delvis support.
- Programmør: Et virtuelt servermiljø, hvor et system/applikation frit kan tilpasses, uden support.

Bibliotekerne skal tage stilling til, hvilken hostingplan de ønsker, så de kan overgå til den ønskede hostingplan så hurtigt som muligt.

Særligt om webmaster-løsningen

Biblioteker, der vælger webmasterhostingplanen, skal afvente udviklingen af et kontrolpanel til migrering af moduler imellem hostingmiljøerne. En tidsplan for dette afventes.

Generelt vil der være enkelte udfordringer ved at skifte fra én plan til en anden, men biblioteker, der afventer webmasterhostingplanen, kan starte på redaktørplanen og uden problemer skifte til webmasterplanen, så snart denne er klar.

De enkelte planer ligger til grund for hosting- og supportydelsernes indhold.

2 Definitioner

2.1 Miljøer

Alle tre hostingplaner opererer med tre installationer (miljøer) af DDB CMS:

- Produktion
- Staging
- Development

Produktion

Produktionsmiljøet er bibliotekets hjemmeside i drift, dvs. den hjemmeside, som slutbrugerne ser.

Staging

Stagingmiljøet er en kopi af bibliotekets hjemmeside, hvor nye versioner og konfigurationer af DDB CMS afprøves i produktionslignende former. Det etableres ved at klonе det eksisterende produktionsmiljø og opgradere med den seneste version af DDB CMS koden. Herefter kan de ønskede ændringer testes og stagingmiljøet dermed bruges til at verificere, om sitet fungerer som ønsket. Når et stagingmiljø er testet færdigt og godkendt, kan produktionsmiljøet opgraderes.

Development

I development-miljøet kan biblioteket eksperimentere med nye funktioner, designændringer og tilpasninger. Development-miljøet ligger isoleret, så går development-hjemmesiden ned eller virker en væsentlig funktion ikke, påvirker det ikke produktionsmiljøet; det vil sige selve bibliotekets hjemmeside, som slutbrugerne ser. Dog bevares indhold ikke, og der tages ikke backup af development-miljøet.

2.2 Support

DDB CMS support består af:

- Support på hostingydelser
- Support på DDB CMS

Supporten er afhængig af den respektive hostingplan og leveres som 1. line og 2. line support.

2.2.1 DDB CMS - 1. line support

Henvendelser i mail eller telefon fra kunder/bibliotekerne modtages og registreres. Fejl eller problemer, som ikke kræver teknisk support, udbedres. Fejl, som kræver teknisk assistance, viderestilles til 2. line, og sagen følges med henblik på at sikre udbedringen sker inden for rammerne af de eksisterende servicemål;¹.

¹ Servicemålene – også kaldet Service Level Agreement (SLA) - dækker over for eksempel aftalte svartider

Denne ydelse leveres via den SPOC²-funktion, som DBC etablerer for DDB-organisationen.

2.2.2 DDB CMS - 2. line support

Supportsagen overtages fra 1. line. Teknisk support leveres i forbindelse med nedbrud af service eller rettelse af fejl som følge af ændringer til systemet. Hvis der er tale om en tilbagevendende fejl, initieres en Problem management-proces.

2. line support leveres som en del af DDB CMS hostingkontrakten og ydelsens indhold er afhængig af den valgte hostingplan.

2.2.3 Support scope

1. line og 2. line support dækker tekniske aspekter af DDB CMS og den tilhørende stack. Funktionelle aspekter – såsom oprettelse af en ny bruger, nyt indhold eller lignende - dækkes ikke. Ved funktionelle henvendelser henviser DBC's servicefunktion til det af DDB etablerede community support-forum på: <http://platform.dandigbib.org/projects/ddb-cms/boards>.

2.3 Opdatering af DDB CMS

Udvikling af DDB CMS sker løbende i kraft af vedligeholdsaftalen samt gennem bidrag fra projekter, biblioteker, leverandører mv.

Når nye versioner af DDB CMS lanceres, opdateres bibliotekernes hostede miljøer afhængig af den valgte hostingplan, så biblioteker på:

- Redaktør hostingplanen automatisk får opdateret deres hjemmesider.
- Webmaster hostingplanen får opdateret deres hjemmeside, men kan udskyde opdateringen i maksimalt tre måneder fra lanceringsdatoen.
- Programmør hostingplanen foretager opdateringer.

DDB CMS er open source og publiceret, så kildekoden er tilgængelig til enhver tid.

Kritiske opdateringer grundet alvorlige bugs eller sikkerhedsopdateringer kan ikke afvises, da de kan kompromittere de øvrige biblioteker på hostingmiljøerne.

Bibliotek med hostingplanen Redaktør eller Webmaster kan ikke afvise automatiske opdateringer og vedligehold, da DDB og hostingleverandøren ellers ikke kan garantere en driftssikker løsning.

3 Redaktørhostingplanen

3.1 Beskrivelse

Redaktørplanen er for de biblioteker, der tilretter deres design via standardformularer og benytter sig af DDB CMS standardløsning med de funktioner, som alle biblioteker har adgang til. Man har her primært mulighed for at redigere indholdet og til dels layoutet på hjemmesiden. Der er ikke mulighed for at foretage dybdegående tekniske ændringer i opbygningen eller funktionalitet.

² Står for Single Point of Contact, hvilket betyder, at bibliotekerne kun skal henvende sig ét sted; DBC.

Det kræver et vist kendskab til redigering af hjemmesider, men derudover ingen særlige tekniske forudsætninger.

Redaktørplanen bør vælges af biblioteker, der ønsker en standardløsning, og som gerne vil have teknisk support.

3.2 Indhold

Redaktørplanen leveres automatisk med et Staging- og Produktionsmiljø.

Biblioteket kan etablere et Development miljø, hvis man f.eks. vil afprøve moduler eller themes (design), som ikke ligger i standard DDB CMS. Ændringer til dette miljø kan dog ikke sættes i produktion, men benyttes som undersøgelse af udviklingspotentialer af hjemmesiden.

	Development	Staging	Produktion
Rette i design (Theme)	Ja	Via formularer (Logo, grundfarver, tekst mv.)	Via formularer (Logo, grundfarver, tekst mv.)
Tilføje moduler	Ja	Ingen adgang	Ingen adgang
Support Hosting	Ja	Ja	Ja
Support Applikation			
-Teknisk	Ja	Ja	Ja
-Funktionel	Nej	Nej	Nej
Vedligehold og opgradering	Ja	Ja	Ja
Kontrolpanel	-	Opret dev-miljø	Opret dev-miljø
Roller	Anonym bruger, Autentificeret bruger, Gæsteblogger, Lokal redaktør, Redaktør, Lokaladmin, Admin	Anonym bruger, Autentificeret bruger, Gæsteblogger, Lokal redaktør, Redaktør, Lokaladmin	Anonym bruger, Autentificeret bruger, Gæsteblogger, Lokal redaktør, Redaktør, Lokaladmin

Filsystemadgang

Det er ikke nogen adgang til servere.

Rette i design

Sker gennem de værktøjer og skabeloner som findes i DDB CMS applikationen.

Tilføje moduler

Det kan ikke tilføjes nogle moduler som ligger udenfor DDB CMS applikationen.

Databasen

Læseadgang gennem standardværktøj

Hosting ydelser – Support, overvågning og vedligehold

Kvartalsmæssige opetidsrapporter for server & operativsystem	Ja
Overvågning af server & operativsystem	Ja
Opgraderinger/opdateringer af operativsystem	Ja
Overvågning af applikationen	Ja
HelpDesk modtager alle spørgsmål vedrørende applikationen DDB CMS. Tekniske spørgsmål som ikke kan løses i HelpDesk videresendes til 2. Line support.	Ja
1. line support HelpDesk modtager alle spørgsmål vedrørende hosting. Spørgsmål som ikke kan løses i HelpDesk videresendes til 2. Line support.	Ja
2. line support Teknisk problemløsning af hosting spørgsmål/problemer	Ja

Applikationsydelser – Support, Vedligehold og opgraderinger af applikation

1. line support HelpDesk modtager alle spørgsmål vedrørende applikationen DDB CMS. Tekniske spørgsmål som ikke kan løses i HelpDesk videresendes til 2. Line support.	Ja
2. line support Teknisk support på applikationen DDB CMS (Fejl, bugs, mv.) Funktional support (Brug af og problemer med brug af funktioner i DDB CMS) Funktional support (Brug af og problemer med brug af funktioner i DDB CMS) kan tilkøbes på konsulentbasis til timebetaling.	Ja Nej Ja
Vedligehold (rettelse af bugs, sikkerhed, ny funktionalitet) Nye versioner leveres af DDB organisationen som opgradering/opdatering	Ja
Opgraderinger/opdateringer af applikationen Hostingplan Redaktør kan ikke takke nej til centralt vedligehold og opgraderinger Kritiske opdateringer sker automatisk til Staging og Produktion Nye versioner opgraderes planmæssigt til Staging og efter en testperiode og godkendelse sker automatiske en opgradering af produktionsmiljøet.	Ja

Kontrolpanel

Via kontrolpanelet kan biblioteket migrere moduler og themes mellem de forskellige miljøer. Biblioteket kan etablere/overskrive developmentmiljøet ud fra produktionsmiljøet. Bemærk, at disse oprettes som komplette platforme, dvs. hele Drupal-instanser, frem for sites i en multisite-struktur. Dette sikrer i langt højere grad mod utilsigtede bivirkninger på produktionsmiljøet. Hvis et site skal re-etableres ud fra en ældre version (fra backup), vil det kræve hjælp fra DBC-personale.

4 Webmasterhostingplanen

4.1 Beskrivelse

Webmasterplanen er for de biblioteker, som har behov for direkte at kunne udvikle og implementere ændringer i deres produktionssite. Bibliotekerne kan selv tilføje moduler og temaer. Dette giver mulighed for afprøvning af 3. parts-moduler og temaer, men ikke mulighed for at ændre i resten af koden i sitet.

Supporten dækker de funktioner, der er med i DDB CMS. Biblioteket skal selv afholde udgifter til support som følge af fejl, der er opstået på grund af bibliotekets installation af themes (design) og moduler, der ikke er en del af DDB CMS.

Webmasterplanen bør vælges af biblioteker, som har tekniske kompetencer til at tilføje moduler, samt kompetencer til at fejlsøge og afhjælpe problemer, der opstår i forbindelse med installation og test samt opgradering til senere versioner af DDB CMS.

4.2 Indhold

Webmasterplanen leveres automatisk med Development-, Staging- og Produktionsmiljøer. Biblioteket tager ansvar for lokal udvikling, mens der centralt tages ansvar for de standardfunktioner og -design som alle har (standard DDB CMS).

	Development	Staging	Produktion
Rette i design (Theme)	Ja	Via formularer (Logo, grundfarver, tekst mv.)	Via formularer (Logo, grundfarver, tekst mv.)
Tilføje moduler	Ja	Via kloning af development miljø	Via kloning fra staging miljø
Support Hosting	Ja	Ja	Ja
Support Applikation			
-Teknisk (DDB-standard)	Ja	Ja	Ja
-Teknisk (egne moduler/themes)	Nej	Nej	Nej
-Funktionel	Nej	Nej	Nej

Vedligehold og opgradering	Nej (biblioteket kloner nyt Development miljø fra produktionsmiljøet)	Ja	Ja
Kontrolpanel	Migrer til staging	Migrer til produktion	Opret dev miljø
Roller	Anonym bruger, Autentificeret bruger, Gæsteblogger, Lokal redaktør, Redaktør, Lokaladmin, Admin	Anonym bruger, Autentificeret bruger, Gæsteblogger, Lokal redaktør, Redaktør, Lokaladmin	Anonym bruger, Autentificeret bruger, Gæsteblogger, Lokal redaktør, Redaktør, Lokaladmin

Filsystemadgang

Defineres.

Tilføjelse themes

Sker gennem de værktøjer og skabeloner, som findes i DDB CMS eller tilføjelser i *themes* mappen på bibliotekets sites.

Tilføjelse moduler

Sker gennem tilføjelser i *modules* mappen på bibliotekets sites.

Databasen

Læseadgang gennem standardværktøj

Hosting ydelser - Support, overvågning og vedligehold

Kvartalsmæssige opetidsrapporter for server & operativsystem	Ja
Overvågning af server & operativsystem	Ja
Opgraderinger/opdateringer af operativsystem	Ja
Overvågning af applikationen	Ja
HelpDesk modtager alle spørgsmål vedrørende applikationen DDB CMS. Tekniske spørgsmål, som ikke kan løses i HelpDesk videresendes til 2. Line support.	Ja
1. line support HelpDesk modtager alle spørgsmål vedrørende hosting. Spørgsmål som ikke kan løses i HelpDesk videresendes til 2. Line support.	Ja
2. line support Teknisk problemløsning af hostingspørgsmål/-problemer	Ja

Applikationsydelser – Support, Vedligehold og opgraderinger af applikation

1. line support HelpDesk modtager alle spørgsmål vedrørende standard DDB CMS Tekniske spørgsmål som ikke kan løses i HelpDesk videresendes til 2. Line support.	Ja
2. line support Teknisk support på standard DDB CMS (Fejl, bugs, mv.)	Ja
Teknisk support på ændringer/tilføjelser til standard DDB CMS	Nej
Support på produktionssitet, hvis fejlen eksisterer på en vanilla installation af DDB CMS.	Ja
Support på stagingmiljøet, hvis det ikke virker efter en ren standard DDB CMS installation	Ja
I tilfælde af, at en opstået fejl skønnes at være en følge af moduler eller temaer, som biblioteket selv har installeret, vil der blive faktureret support-timer direkte til biblioteket. DBC kan i den situation heller ikke garantere, at problemet kan løses, uden at der rulles tilbage til tilstanden før fejlen opstod.	
Funktionel support (Brug af og problemer med brug af funktioner i DDB CMS)	Nej
Teknisk applikationssupport på ændringer/tilføjelser til standard DDB CMS kan tilkøbes på konsulentbasis til timebetaling.	Ja
Funktionel support (Brug af og problemer med brug af funktioner i DDB CMS) kan tilkøbes på konsulentbasis til timebetaling.	Ja
Vedligehold (rettelse af bugs, sikkerhed, ny funktionalitet)	
Nye versioner leveres af DDB organisationen som opgradering/opdatering	Ja
Opgraderinger/opdateringer af applikationen	Ja
Hostingplan Webmaster kan ikke takke nej til centralt vedligehold og opgraderinger af standard DDB CMS	
Biblioteket har selv ansvaret for opgraderinger/opdateringer af applikationen.	
Den nye version/opdatering skal godkendes indenfor den af DDB definerede tid og derefter skal Produktionssitet opgraderes.	
Bemærk: I den årlige pris er ikke inkluderet større opdateringer/opgraderinger til en nyere version af Drupal (Drupal 7 til 8).	

Kontrolpanel

Via kontrolpanelet kan biblioteket migrere sites mellem de forskellige systemer. Biblioteket kan etablere/overskrive development- og stagingmiljøer ud fra produktionsmiljøet. Bemærk, at disse oprettes som komplette platforme, dvs. hele Drupal-instanser, frem for sites i en multisite-struktur. Dette sikrer i langt højere grad mod utilsigtede bivirkninger på produktionsmiljøet. Hvis en hjemmesiden skal re-etableres ud fra en ældre version (fra backup), vil det kræve hjælp fra DBC-personale.

1. etablere/overskrive developmentmiljøet ved kloning af indhold fra produktionsmiljøet
2. etablere/overskrive stagingmiljøet ved kloning af koden fra developmentmiljø tilsat indhold fra produktionsmiljøet forudsat automatiske test gennemføres med succes
3. Opdatere produktionsmiljø med kode fra stagingmiljøet forudsat automatiske test gennemføres med succes

5 Programmørhostingplanen

5.1 Beskrivelse

Programørplanen er til biblioteker, som ønsker at foretage grundlæggende ændringer i DDB CMS databasen - baseret på enten in-house ekspertise eller 3. partsleverandører - og derfor har behov for fuld adgang til serveren.

Biblioteket påtager sig det fulde ansvar for hele serveren. Dette medfører, at opstår der problemer, hvor der er behov for konsulentbistand fra DBC, sker dette for egen regning.

Programørplanen er for biblioteker, der lokalt råder over stærke tekniske kompetencer, som kan administrere adgang til egen server uden support og med det ansvar, dette medfører.

5.2 Indhold

Opsætning af produktions-, staging- og Developmentmiljøet er helt overladt til kunden. DBC leverer alene en stand-alone virtuel server med OS (Debian Linux), samt backupklient og overvågningskomponenter.

Installation og opsætning af Drupal, andre komponenter og DDB CMS er helt overladt til kunden.

	Development/Staging/Produktion
Filsystemadgang	Der er fulde brugerrettigheder på sitet, samt SSH-adgang og sudo-rettigheder på serveren
Rette i design (Theme)	Ja
Tilføjelse moduler	Ja
Databasen	Fuld adgang
Support Hosting	Ja (basal opdatering af OS, sikkerhedspatches mm.)
Support Applikation	
-Teknisk	Nej
-Funktionel	Nej
Vedligehold og opgradering	Nej (Biblioteket varetager selv installation, vedligehold og opgradering af DDB CMS)
Kontrolpanel	Nej

Filsystemadgang

Fuld Filsystemadgang og ansvar for installation og konfiguration.

Rette i design

Ja, alle muligheder

Tilføje moduler

Ja, alle muligheder

Databasen

Fuld adgang

Hosting ydelser - Support, overvågning og vedligehold

Kvartalsmæssige opetidsrapporter for server & operativsystem	Ja
Overvågning af server & operativsystem	Ja
Opgraderinger/opdateringer af operativsystem Af sikkerhedsmæssige grunde vil operativsystemet holdes ajour gennem kørsel af sikkerheds- eller fejlrettelsesopdateringer. Med faste intervaller vil operativsystemet skulle opdateres til nyere version. DBC kan ikke garantere at driften er upåvirket i denne situation.	Ja
Overvågning af applikationen	Nej
1. line support HelpDesk modtager alle spørgsmål vedrørende Programmør hosting. Spørgsmål som ikke kan løses i HelpDesk videresendes til 2. Line support.	Ja
2. line support Teknisk problemløsning af Programmør hosting spørgsmål/problemer	Ja

Applikationsydelser - Support, Vedligehold og opgraderinger af applikation

1. line support Det vil ikke være et standard DDB CMS, når det er installeret fra git-hub af biblioteket selv, og der vil derfor ikke kunne ydes support.	Nej
2. line support Det vil ikke være et standard DDB CMS, når det er installeret fra git-hub af biblioteket selv, og der vil derfor ikke kunne ydes support.	Nej
Vedligehold af standard DDB CMS (rettelse af bugs, sikkerhed, ny funktionalitet) Leveres af DDB organisationen som opgradering/opdatering på https://github.com/ding2tal/ding2	Ja
Opgraderinger/opdateringer af applikationen	Nej

03/06/14

Biblioteker er selv ansvarligt for opgraderinger/opdateringer	
---	--

Kontrolpanel

Kontrolpanel leveres ikke til programmørplanen.