



IT-Services des Regionalen Rechenzentrums (RRZ)

Rahmenvereinbarung

Version 0.95

Stand: 12.05.2016

Inhalt

1	Überblick	1
2	Verlässlicher, regelhafter Betrieb und Support von IT-Services	1
3	Weiterentwicklung von IT-Services – Veränderungen und Projekte.....	3
4	Bereitstellung von IT-Investitionsmitteln	5

1 Überblick

Das RRZ unterstützt die Universität Hamburg bei der Erfüllung ihrer Aufgaben für Forschung, Lehre, Studium und Verwaltung mit anforderungsadäquaten IT-Services.

Das vorliegende Dokument regelt die Bereitstellung und Ausgestaltung dieser IT-Services durch das RRZ im Rahmen des IT-Versorgungskonzepts der Universität Hamburg.

Das Ziel dieser Rahmenvereinbarung ist die Standardisierung der Zusammenarbeit zwischen dem RRZ und seinen Kunden. Diese grundlegenden Vereinbarungen werden durch weitere konkretisierende und erläuternde Dokumente ergänzt – insbesondere durch den aktuellen Servicekatalog des RRZ und durch ein IT-Service-Management-Glossar.

In dem Servicekatalog sind die vom RRZ bereitgestellten Services sowie deren Ausprägungen, Anwendergruppen und Service-Zeiten beschrieben. Im Glossar werden die verwendeten Begriffe des IT-Service-Managements verbindlich definiert – beispielsweise Service, Kunde, Anwender, Service Desk und Servicekatalog. Die Begriffe und deren Definitionen orientieren sich an dem best-practice-basierten Regelwerk ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Bei den durch das RRZ erbrachten IT-Dienstleistungen ist grundsätzlich zwischen den folgenden Kategorien zu unterscheiden:

- (a) dem verlässlichen, regelhaften *Betrieb und Support von IT-Services* und
- (b) den Veränderungen und Projekten zur *Weiterentwicklung von IT-Services*.

Die jeweiligen zugehörigen Regelungen werden in *Kapitel 2* und *3* beschrieben.

In *Kapitel 4* wird das Antrags- und Umsetzungsverfahren zur Bereitstellung von *zentralen Investitionsmitteln für IT-Infrastruktur* dargestellt.

2 Verlässlicher, regelhafter Betrieb und Support von IT-Services

In diesem Kapitel werden die Leistungen des RRZ sowie die zwischen den Kunden und dem RRZ verabredeten generellen Regelungen in Bezug auf die Leistungen der Kategorie (a) beschrieben.

Diese Leistungen umfassen

- Umsetzung von Aufträgen zur Inanspruchnahme von IT-Services, die entweder
 - durch die Auftragsberechtigten an das Service Desk (s. u.) gerichtet werden oder
 - durch Nutzer direkt beim Service Desk oder über Webformular gebucht werden
- Support für bereits in Anspruch genommene IT-Services über das Service Desk
 - Persönliche Hilfestellung beim jeweiligen „RRZ-ServiceDesk“ (RRZ bzw. vor Ort)
 - Störungsmeldung und Störungsbehebung über die zentrale „RRZ-ServiceLine“
- Weitere Beratungs- und Unterstützungsaufgaben
 - Individuelle Beratung, Unterstützung und Problemlösung: 2nd-Level-Support
 - Koordinierung und Beratung zur Initiierung neuer Services: Portfolio-Manager

Service Desk

Beratung, Störungsmeldungen, Aufträge zur Inanspruchnahme von IT-Services, die nicht direkt über webbasierte Selbstbedienungsfunktionen gebucht werden können, erfolgen jeweils ausschließlich über eine der folgenden Ausprägungen des Service Desk (**1st-Level-Support**):

- (a) Persönlich ansprechbare Service- und Beratungsstellen (**RRZ-ServiceDesk**) befinden sich u. a. an den Standorten RRZ (Schlüterstraße 70), Mittelweg 177 und Von-Melle-Park 9.
- (b) Alternativ werden Aufträge, Störungsmeldungen, etc. über die **RRZ-ServiceLine** kommuniziert:
- telefonisch über +49 40 42838-7790 mit personeller Besetzung in der Zeit von Montag bis Freitag von 7:30 Uhr bis 19:30 Uhr, außerhalb des Zeitraumes: Anrufbeantworter-Funktion
 - per Fax über +49 40 42797-7331 ganztägig
 - per E-Mail über rrz.serviceline@uni-hamburg.de ganztägig

Innerhalb des Zeitraumes mit personeller Besetzung erhält der Anwender auf seine Störungsmeldung eine direkte Lösung oder zeitnah eine Rückmeldung, aus der die Einordnung und die für die Lösung verantwortliche Stelle hervorgeht, sowie eine zeitliche Perspektive bezüglich der Bearbeitung. Ein durch den Nutzer beantragter IT-Service wird entweder direkt zur Verfügung gestellt oder ein Bereitstellungzeitpunkt kommuniziert.

Weiterer Support des RRZ

Je nach Komplexität der Anfrage werden vom Service Desk weitere Beratungs-, Betriebs- und Bereitstellungsleistungen hinzugezogen:

- Der **2nd-Level-Support** im RRZ bearbeitet diese Fälle während der personell betreuten Zeiten, regelmäßig in der Kernarbeitszeit und gegebenenfalls auch darüber hinaus gehend. Je nach Service beinhaltet dies eine Aufgabenerledigung vor Ort beim Nutzer.
- Der gegebenenfalls hinzugezogene **3rd-Level-Support**, der von den Zulieferern des RRZ bereitgestellt wird, unterliegt den entsprechenden Vereinbarungen und Verträgen. Dabei handelt es sich im Wesentlichen um Hard- und Software-Hersteller sowie um weitere IT-Dienstleister – beispielweise die Fa. Dataport für IT-Fachverfahren der Hamburger Kernverwaltung oder den DFN-Verein (Deutsches Forschungsnetz) für die leistungsfähige Anbindung der UHH an das Internet und für bestimmte Netzdienste.
- Anforderungen zur Bereitstellung neuer IT-Services, insbesondere im Kontext „Portale, Applikationen und Entwicklung“, erörtert der jeweilige autorisierte auftragsberechtigte und fachlich verantwortliche Kundenvertreter mit der hierfür zuständigen Koordinierungs- und Beratungsstelle im RRZ, dem **Portfolio-Manager** (vgl. *Kapitel 3*).

Verfügbarkeit der IT-Services

Die **IT-Betriebszeit** des RRZ entspricht grundsätzlich einem 24/7-Betrieb, d. h. 24 Stunden an sieben Tagen pro Woche.

Die **IT-Servicezeit** des RRZ ist die um geplante Ausfallzeiten reduzierte Betriebszeit.

Geplante Ausfallzeiten betreffen die Zeiten, die für Wartungsarbeiten vorgesehen sind. Diese können in den folgenden Zeiträumen durchgeführt werden:

- Jeder 1. Dienstag eines Monats in der Zeit von 15:00 Uhr bis 19:00 Uhr
- Jeder 3. Donnerstag eines Monats in der Zeit von 5:00 Uhr bis 10:30 Uhr
- Jeder 3. Sonnabend eines Monats in der Zeit von 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr

Planbare Wartungen, die nicht im Rahmen der genannten Zeiten ausgeführt werden können, werden mit einem Vorlauf von mindestens vier Wochen angekündigt. Die Ankündigung wird optional eine Woche, in jedem Fall einen Tag vor Durchführung der Wartung wiederholt.

Zur Vermeidung oder Reduzierung hoher Gefährdungsrisiken – beispielsweise in Bezug auf Aspekte der Informationssicherheit – können kurzfristig außerordentliche Wartungsmaßnahmen erforderlich sein. Deren Ankündigung erfolgt so früh wie möglich, nachdem die Notwendigkeit der Maßnahme durch das RRZ förmlich bestätigt wurde.

Abweichungen von dieser Regelung sind in besonderen Fällen nach einvernehmlicher Abstimmung zwischen den Vertretern der betroffenen Kunden und dem RRZ möglich.

Als Grundlage für ein mögliches künftiges Berichtswesen wird verabredet, dass geplante Ausfallzeiten nicht zu Lasten des Qualitätsmerkmals Verfügbarkeit gehen.

IT-Servicekatalog

Die vom RRZ zur Verfügung gestellten IT-Services werden in einem gesonderten Dienstleistungskatalog beschrieben. Dieser bildet die weitere Grundlage für die Leistungserbringung.

IT-Service-Management-Glossar

Zum einheitlichen Gebrauch und zum allgemeineren Verständnis von Fachbegriffen des IT-Service-Managements dient ein Glossar, das die an ITIL orientierten Definitionen sowie die an der UHH gebräuchlichen Synonyme und Erläuterungen bzw. Konkretisierungen beinhaltet.

3 Weiterentwicklung von IT-Services – Veränderungen und Projekte

Das RRZ strebt eine kontinuierliche, bedarfsorientierte Weiterentwicklung und Optimierung der bereitgestellten IT-Services an. Das Ziel ist dabei die effiziente Unterstützung von Geschäftsprozessen der Kunden durch entsprechende IT-Services.

Die Weiterentwicklungen werden also nicht nur aufgrund von technischen Fortschritten, sondern ausdrücklich auch auf Basis von Anforderungen der Anwender initiiert, projektiert und umgesetzt. Optimierungen an den IT-Services sollen auch durch ein automatisches Monitoring der Qualitätsmerkmale dieser Services angestoßen werden.

Kundenseitig koordiniert ermittelte Anforderungen zur Neu- und Weiterentwicklung von IT-Services werden über die jeweilige Kundenvertretung – d. h. dem vom Kunden autorisierten Auftragsberechtigten – an das RRZ gerichtet. Seitens des RRZ werden die Anforderungen durch einen zentralen Ansprechpartner („Portfolio-Manager“) aufgenommen. Vor der Umsetzung bewertet das RRZ in enger Abstimmung mit der Kundenseite die Machbarkeit, die Wirtschaftlichkeit und die Auswirkungen. Hierzu ist auf der Kundenseite ein fachlich verantwortlicher Ansprechpartner zu benennen.

Bei größeren Entwicklungsvorhaben ist auf Grundlage einer fachlichen Vorklärung die übergreifende Koordinierung mit anderen Vorhaben zu IT-Services und eine Priorisierung durch das CIO-Gremium notwendig.

Die Weiterentwicklung oder Neugestaltung von IT-Services erfolgt grundsätzlich in kooperativen Change-Projekten, die das RRZ gemeinsam mit dem Kunden durchführt. Gegebenenfalls werden weitere Partner hinzugezogen.

Die Verantwortung bei der Durchführung dieser Projekte ist dabei auf die jeweiligen Projektpartner verteilt – die Kunden tragen die Fachverantwortung für die betroffenen Geschäftsprozesse. Das RRZ trägt die Verantwortung für die zugehörigen IT-Services.

Das RRZ ist bei der Durchführung dieser Projekte je nach Projektphase, Umfang und Komplexität in unterschiedlicher Form und Intensität beteiligt:

1. Beratung, Analyse, Bedarfsklärung, Konzeption
 - Ressourcen im RRZ: Portfolio-Manager (Koordinations- und Beratungsstelle)
 - Analyse und Klärung der fachlichen Anforderungen, Entwurf und Konzeption sowie Planung der Umsetzung des zukünftigen IT-Services in enger Zusammenarbeit mit dem Projektverantwortlichen des Kunden
2. Anpassung bzw. Einrichtung oder Neuentwicklung bzw. Einkauf
 - Ressourcen im RRZ: Projekt- oder Dauerpersonal
 - Umsetzung/Entwicklung im Projekt oder
 - Auftragsvergabe an Entwicklungsfirma bzw. Einkauf von Lösungen und Customizing
3. Know-how-Transfer, Schulung
 - Ressourcen im RRZ: Dauerpersonal
 - Umsetzung in Kleinprojekten oder
 - Unterstützung des Kunden bei der Umsetzung
4. Bereitstellung und Einrichtung bereits existierender Lösungsplattformen
 - Ressourcen im RRZ: IT-Support
 - Umsetzung/Entwicklung durch den Kunden mit Unterstützung durch IT-Support

Nach erfolgreichem Abschluss des – insbesondere für die Fälle 1 und 2 erforderlichen – zeitlich begrenzten Change-Projekts geht der neue bzw. veränderte IT-Service in den Dauerbetrieb über, der wiederum über die in *Kapitel 2* beschriebenen Verabredungen geregelt ist.

In Fällen, dass der dabei gestaltete neue bzw. veränderte IT-Service ein IT-Fachverfahren unterstützt, ist für das IT-Fachverfahren die jeweilige federführende Stelle – z. B. eine Fachabteilung in der Präsidialverwaltung – gesamtverantwortlich.

Bedarfe für neue IT-Services erfordern grundsätzlich eine besondere projektorientierte Vorgehensweise, die jeweils die im Folgenden dargestellten Schritte beinhaltet:

- (1) **Vorprojektierung:** Kunde und RRZ erstellen eine Anforderungsspezifikation, die das Ziel und den Zweck der Veränderung bzw. des IT-Services beschreibt, sowie eine Projektskizze mit grobem Ablauf, Realisierungstermin und Arbeitsteilung.
- (2) **Ressourcenabschätzung:** RRZ und Kunde ermitteln die benötigten Ressourcen für Projekt und Dauerbetrieb (Personal, Sachmittel, Geräte, ...), gegebenenfalls mit Darstellung von Alternativszenarien.
- (3) **Datenschutz und IT-Sicherheit:** Der Kunde erstellt Verfahrensbeschreibung und Risikoanalyse und klärt mit der Dienststelle die Beteiligung der Personalräte. Das RRZ wirkt in Bezug auf IT-Sicherheit mit. Die Projektbeteiligten holen Stellungnahmen durch den Datenschutzbeauftragten und den Informationssicherheitsbeauftragten ein.
- (4) **Projektinitiierung:** Priorisierung und Einordnung des Projektes im Vergleich mit bereits laufenden und weiteren geplanten Projekten. Klärung der Mittelherkunft für die gemäß (2) benötigten Ressourcen (z. B. IT-Investitionsmittel über IuK-Haushaltskommission, vgl. *Kapitel 4*). Untereinander abgestimmte Erstellung von Beschlussvorlagen für CIO-Gremium bzw. Präsidium, Bewilligung, Projektstart, Auftragsvergabe.
- (5) **Change:** Kooperative Durchführung und Koordinierung des Projektes.
- (6) **Operations:** Übergang in den Regelbetrieb, kontinuierliche Anpassungen der IT-Services.

4 Bereitstellung von IT-Investitionsmitteln

Sämtliche Einrichtungen der Universität Hamburg können aus einem zentralen Budget Investitionsmittel für IuK-Infrastruktur (IT-Geräte und Netze) beantragen. Die IuK-Anträge sind – nach vorheriger Koordinierung im beantragenden Bereich – an den Vorsitzenden der IuK-Haushaltskommission (Direktor des RRZ) zu richten. Der Vorsitzende der IuK-Haushaltskommission (IuK-HK) fordert am Jahresende zur Antragstellung für Beschaffungen auf, die im jeweiligen Folgejahr geplant sind. Darüber hinaus können unter bestimmten Umständen Dringlichkeitsanträge für größere, kurzfristig erforderliche Beschaffungen unterjährig gestellt werden.

Der jährliche Bedarf an Arbeitsplatzsystemen für die Fakultäten wird vom RRZ an die IuK-HK übermittelt. Nach Vorbegutachtung über sämtliche Beschaffungsbeantragungen der Universität Hamburg in dem jeweiligen Haushaltsjahr werden die von der IuK-HK empfohlenen und finanzierbaren Maßnahmen im Auftrag des IuK-HK-Vorsitzenden mit PSP-Elementen versorgt. Bei komplexen Maßnahmen findet im Rahmen der Umsetzung eine Beschaffungsbegutachtung statt, an deren Ergebnis sich die Vergabe letztlich orientieren muss.

Voraussetzung für eine Vorbegutachtung von Sonderbedarfen (z. B. Server, Software) ist die Darstellung des zwischen dem RRZ und einem vom Kunden autorisierten Antragsberechtigten abgestimmten Betriebs- und Nutzungskonzepts (IT-Basis, Anwendungsbetrieb, Nutzersupport) für das jeweilige Fachverfahren und die Bestätigung über die Ausfinanzierung des Betriebs sowie des vorher gegebenenfalls erforderlichen Anschubprojekts (vgl. *Kapitel 3*). Im Rahmen der Vorabstimmung steht das RRZ dem Kunden beratend zur Verfügung. In Fällen, in denen Geräte – wie Server- und Speicherinfrastruktur – zur gemeinsamen Nutzung durch mehrere Kundengruppen zentral im „Data Center“ des RRZ betrieben werden, beantragt das RRZ den Gesamtanforderungen entsprechend direkt die benötigten Komponenten.

Der IuK-Antrag an die IuK-HK ersetzt bzw. beinhaltet nicht den an anderer Stelle zu initiiierenden und notwendigen Vorlauf zur Planung neuer IT-Dienstleistungen, in den primär das RRZ eng einbezogen werden muss. Zur Veränderung der Leistungen des RRZ sei auf *Kapitel 3* verwiesen.

Jeweils höchstprioritär werden aus dem zentralen Budget für IuK-Infrastruktur die erforderlichen Mittel für die Arbeitsplatzsysteme (APS) gemäß den jeweiligen UHH-Standards bereitgestellt. Der Jahresbedarf des beantragenden Bereichs wird durch eine mitzuliefernde Bestandsanalyse plausibilisiert. Gemäß der APS-Jahresplanung wird dem jeweiligen Bereich im Auftrag des IuK-HK-Vorsitzenden ein zweckbestimmtes PSP-Element bereitgestellt.

Unterjährig benötigte Standard-Arbeitsplatzsysteme und Standard-Software sowie kleinere Ersatz- und Ergänzungsmaßnahmen (KLEE) erfordern keinen separaten Antrag, sondern werden direkt vom RRZ aus den jeweiligen Rahmenverträgen unter Bezugnahme auf die bereichsweite APS-Jahresplanung aus dem entsprechenden PSP-Element beschafft bzw. auf der Basis der Software- bzw. KLEE-Pauschalen, die das RRZ in Abstimmung mit der IuK-HK für die gesamte Universität Hamburg verwaltet, realisiert.

Die Abschätzung und Bereitstellung der Mittel für Folgekosten (Aufwand, z. B. für Wartung und Strom, sowie Personal, z. B. für den Betrieb und den Nutzersupport) – nicht nur für aus Universitätsmitteln finanzierte Hard- und Software, sondern gegebenenfalls aus Landes-, Bundes- oder weiteren Drittmitteln – ist mit zu planen bzw. zu klären.