

Otto-Friedrich-Universität Bamberg



# IT-Servicekatalog

Rechenzentrum Universität Bamberg

Entwurf 17.12.2013

## Inhalt

I.	Gegenstand des Service-Katalogs.....	3
II.	Angebotsspektrum und Verfügbarkeit der IT-Dienste .....	3
III.	IT-Dienste.....	4
A.	Beratung, Unterstützung, Hilfe.....	4
B.	Computer zum Lehren, Lernen, Recherchieren.....	5
C.	Datennetz .....	5
D.	Daten speichern, sichern, archivieren.....	7
E.	Drucken, Scannen, Digitalisieren.....	9
F.	E-Mail, Kalender, Kontakte .....	10
G.	Evaluieren, Prüfen .....	12
H.	Hardware, Software, Peripherie .....	14
I.	IT-Kurse & Lehrveranstaltungen .....	17
J.	Online lehren, lernen, informieren.....	17
K.	Telefonie, Videokommunikation.....	19
IV.	Betriebskonzept Service-Levels .....	20
IV.1	Verfügbarkeit der IT-Dienste, Notifikation, Störungsbehebung .....	20
IV.2	Klassifizierung von Störungen.....	20
IV.3	Reaktionszeiten bei Mitteilung von Störungen und bei Anfragen .....	20
IV.4	Priorisierung der IT-Dienste der Universität: Einteilung in Kritikalitätsgruppen .....	21
IV.5	Priorisierung der IT-Dienste nach besonderen Schutzbedarfsanforderungen	21

## I. Gegenstand des Service-Katalogs

Der Service-Katalog soll den Ist-Zustand der vom Rechenzentrum erbrachten IT-Dienste beschreiben und so eine Grundlage zur Darstellung und Weiterentwicklung des Leistungsumfangs und Angebotsspektrums bieten. Der vorliegende Entwurf zu einer ersten Version bezieht sich auf das Wintersemester 2013/14 und beschreibt den Stand zu Ende 2013. Nach Bedarf soll zukünftig unter Einbeziehung der Gremien der Universität eine neue Version des Service-Katalogs erstellt werden (z.B. bei größeren Änderungen oder der Einführung von neuen Diensten).

Die Beschreibung des Angebots der IT-Dienste im Service-Katalog soll eher allgemein gehalten sein und wesentliche Rahmenaspekte festlegen. Außerdem sollen zusätzlich auch Anforderungen und Weiterentwicklungen, die durch die Entscheidungsstrukturen der Universität erarbeitet wurden, dargestellt werden. Für detailliertere Angaben, Informationen zur Beantragung, Anleitungen und Kontaktdaten für Support wird jeweils auf die passende Stelle im online-Angebot verwiesen. Rahmendokumente mit Bezug zu den IT-Diensten (wie z.B. Richtlinien der Universität) werden auf einer Übersichtseite im Web verlinkt: <http://www.uni-bamberg.de/rz/wir/richtlinien/>

Die vorliegende Version des Service-Katalogs basiert auf Vorarbeiten aus einem Seminar am Lehrstuhl für BWL, insbes. Unternehmensführung & Controlling.

## II. Angebotsspektrum und Verfügbarkeit der IT-Dienste

Die IT-Dienstleistungen sollen den IT-Bedarf der Universität optimal abdecken. Flexibilität und technische Weiterentwicklung müssen dabei ebenso gewährleistet sein wie stabiler und sicherer Betrieb. Da eine maximale Zielerreichung zu vertretbaren Kosten nicht möglich ist, soll ein optimales Dienstangebot durch Standardisierung und Erschließung von Synergien erreicht werden. Die Universität Bamberg bietet dabei für alle zentralen IT-Dienste eine einheitliche Servicequalität. Es gibt im Allgemeinen keine individuellen oder abgestuften Leistungsangebote z. B. je nach Fakultät oder Bezahlung. Haftungsansprüche gibt es gemäß den Nutzungsrichtlinien für Informationsverarbeitungssysteme der Universität Bamberg nicht. Zur Optimierung und Weiterentwicklung besteht aber ein Anspruch auf Transparenz des IT-Betriebs gegenüber den Nutzern z. B. in Form von Reports zur Verfügbarkeit oder zum Leistungsumfang. Dazu soll die Bereitstellung eines Service-Katalogs für alle angebotenen Dienste erfolgen sowie die dedizierte Behandlung des Themas unter dem Schlagwort IT-Service-Management, welches insbesondere die Prozesse Service-Katalog-Management, Störungsbehebung sowie Reporting und Kommunikation mit der Universität über die zuständigen Gremien umfasst.

Weitere Angaben zum Betriebskonzept der Service-Levels liegen derzeit als Entwurf für die Gremien vor und sind im Anhang ab Seite 20 angefügt.

### III. IT-Dienste

#### A Beratung, Unterstützung, Hilfe

##### A.1 Service „IT-Support“

Kurzbezeichnung	it-support
Beschreibung	Zentrale Anlaufstelle für IT-Fragen
Umfasst	Bearbeitung oder Weiterleitung von Anfragen. Erreichbar per Telefon, E-Mail oder persönlich vor Ort im Rechenzentrum
Service-Level	-
Reporting	-
Service-Erbringer	Rechenzentrum
Anforderungsberechtigt	-
Nutzungsberechtigt	Alle Angehörigen der Universität und Externe
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/it-support">http://www.uni-bamberg.de/rz/it-support</a>
Sonstiges	Die Öffnungszeiten des IT-Supports richten sich nach den an der Universität üblichen Bürozeiten.

##### A.2 Service „PC-Service“

Kurzbezeichnung	pc-service
Beschreibung	Support für PC-Arbeitsplätze von Beschäftigten
Umfasst	Hilfe per Fernwartung bei technischen Problemen und Beratung zu PCs, Peripherie und Software an Arbeitsplätzen. Erreichbar per Telefon, E-Mail oder nach Vereinbarung vor Ort im Rechenzentrum
Service-Level	-
Reporting	-
Service-Erbringer	Rechenzentrum
Anforderungsberechtigt	-
Nutzungsberechtigt	Alle Beschäftigten der Universität
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/pc-service">http://www.uni-bamberg.de/rz/pc-service</a>

## B Computer zum Lehren, Lernen, Recherchieren

### B.1 Service „PC-Pools“

Kurzbezeichnung	pc-pools
Beschreibung	Campusöffentlich zugängliche Computerräume für Übungsbetrieb und Lehrveranstaltungen
Umfasst	Betrieb zentraler Computerräume. Konfiguration und Softwareausstattung nach den Vorgaben der jeweiligen Fachbereiche.
Service-Level	-
Reporting	-
Service-Erbringer	RZ (PC-Technik) Medientechnik (Beamer- und Medientechnik im Raum)
Anforderungs-berechtigt	Einrichtung in Absprache mit CIP-Beauftragten der Fakultäten; Raumbuchung über Lehrveranstaltungsplanung.
Nutzungsberechtigt	Alle Angehörigen der Universität
Kosten	Gesamtfinanzierung auf Universitätsebene. Es werden keine Kosten nach Nutzungseinheiten verrechnet
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/pc-pools">http://www.uni-bamberg.de/rz/pc-pools</a>

## C Datennetz

### C.1 Service „Datennetz“

Kurzbezeichnung	netz
Beschreibung	Datennetz und Internetzugang der Universität
Umfasst	Anbindung von mehr als 40 über die Stadt verteilten Standorten. Datennetz für die Telefonie.
Service-Level	Kritikalitätsgruppe 1 (s. Anhang)
Reporting	Für diesen Dienst werden Kennzahlen zur Verfügbarkeit und Servicequalität bereitgestellt: <a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/netz">http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/netz</a>
Service-Erbringer	Rechenzentrum, DFN-Verein
Anforderungsberechtigt	-
Nutzungsberechtigt	Alle Angehörigen der Universität und Gäste
Kosten	Gesamtfinanzierung auf Universitätsebene. Es werden keine Kosten nach Nutzungseinheiten verrechnet
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/netz">http://www.uni-bamberg.de/rz/netz</a>

## C.2 Service „WLAN“

Kurzbezeichnung	wlan
Beschreibung	Drahtloser Netzzugang am Campus
Umfasst	Access-Points in Unterrichtsräumen und Aufenthaltsbereichen der Universität
Service-Level	Kritikalitätsgruppe 2 (s. Anhang)
Reporting	Für diesen Dienst werden Kennzahlen zur Verfügbarkeit und Servicequalität bereitgestellt: <a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/wlan">http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/wlan</a>
Service-Erbringer	Rechenzentrum
Anforderungs-berechtigt	-
Nutzungsberechtigt	Alle Angehörigen der Universität und Gäste über eduroam
Kosten	Gesamtfinanzierung auf Universitätsebene. Es werden keine Kosten nach Nutzungseinheiten verrechnet
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/wlan">http://www.uni-bamberg.de/rz/wlan</a>

## C.3 Service „eduroam“

Kurzbezeichnung	eduroam
Beschreibung	Internetzugang über WLAN für Gäste
Umfasst	Zugang für Nutzerkennungen anderer Einrichtungen die an eduroam (DFNRoaming) teilnehmen; Zugang für Angehörige der Universität Bamberg in das WLAN-Netz anderer Einrichtungen.
Service-Level	-
Reporting	-
Service-Erbringer	RZ, DFN-Verein, Teilnehmende Einrichtungen
Anforderungs-berechtigt	-
Nutzungsberechtigt	Alle Angehörigen der Universität sowie Personen mit Nutzerkonto einer ebenfalls an eduroam teilnehmenden Einrichtung.
Kosten	Gesamtfinanzierung auf Universitätsebene. Es werden keine Kosten nach Nutzungseinheiten verrechnet
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/eduroam/">http://www.uni-bamberg.de/rz/eduroam/</a>

## D Daten speichern, sichern, archivieren

### D.1 Service „Fileserver“

Kurzbezeichnung	fileserver
Beschreibung	Fileserver für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
	Zentraler Datenspeicher, auf den orts- und geräteunabhängig zugegriffen werden kann.
Service-Level	Kritikalitätsgruppe 1 (s. Anhang)
Reporting	Für diesen Dienst werden Kennzahlen zur Verfügbarkeit und Servicequalität bereitgestellt: <a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/fileserver">http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/fileserver</a>
Service-Erbringer	Rechenzentrum
Anforderungs-berechtigt	Leitungen organisatorischer Einheiten gemäß ORG-Schlüssel der Universität
Nutzungsberechtigt	Alle Angehörigen der Universität. Zentraler Datenspeicher für Studierende wird primär über den Service „o365“ bereitgestellt)
Kosten	Gesamtfinanzierung auf Universitätsebene. Es werden keine Kosten nach Nutzungseinheiten verrechnet
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/fileserver">http://www.uni-bamberg.de/rz/fileserver</a>

#### Service-spezifische Funktionale Parameter

Der Zugriff von außerhalb des Universitätsnetzes erfordert eine VPN-Verbindung

#### Persönlicher Speicherplatz am Fileserver

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht auf dem Fileserver des Rechenzentrums standardmäßig ein Speicherplatz von 1 GB unter ihrer persönlichen Nutzernummer zur Verfügung. Der Speicherplatz kann bei begründetem Bedarf erweitert werden.

Über den Inhalt persönlicher Fileserverfreigaben ist aus rechtlichen Gründen ausschließlich die Inhaberin oder der Inhaber verfügungsberechtigt.

## Aufgabenbezogener Speicherplatz am Fileserver

Im Unterschied zu persönlichem Speicherplatz am Fileserver besteht hier die Zuordnung zu einer Organisationseinheit.

Speicheranforderungen, die über die zentral bereitstellbaren Kapazitäten hinausgehen, können bei individueller Finanzierung über den zentralen Fileserverdienst den entsprechenden Einrichtungen zugänglich gemacht werden.

### *Datenschutz und Compliance*

Verwaltungsberechtigt und damit auch Verantwortlich für den Datenschutz sind die Leitungen der organisatorischen Einheiten, denen der aufgabenbezogene Speicherplatz zugeordnet ist. Die Zuordnung leitet sich über das Einrichtungskürzel in der Fileserver-Freigabe ab.

### **Service „Fileserver für Studierende“**

Allen Studierenden steht auf dem Fileserver des Rechenzentrums standardmäßig eine Freigabe mit einem Speicherplatz von 500 MB unter ihrer persönlichen Nutzernummer zur Verfügung.

Darüber hinaus stehen Office 365 nutzenden Studierenden 7 GB Online-Speicher per SkyDrive zur Verfügung.

Weitere Informationen unter

<http://www.uni-bamberg.de/rz/dienstleistungen/dateidienste/studium>

## D.2 Datensicherung und Wiederherstellung

Die Datensicherung ist derzeit primär zur Gewährleistung der Datenintegrität bei Ausfällen im laufenden Betrieb konzipiert.

- Nutzerdaten, die zu einem bestimmten Zeitpunkt vorhanden waren, können bei Bedarf (wie versehentlichem Löschen der Daten) wiederhergestellt werden.
- Dateien, die zum Sicherungszeitpunkt geöffnet sind oder nicht korrekt geschlossen wurden, können unter Umständen nicht gesichert werden.
- Eine Datenwiederherstellung kann nur von zugriffsberechtigten Personen veranlasst werden.

Weitere Informationen unter

<http://www.uni-bamberg.de/rz/backup>



## E Drucken, Scannen, Digitalisieren

### E.1 Service „IC-Print“

Kurzbezeichnung	ic-print
Beschreibung	Zentraler Druck- und Scandienst
Umfasst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PC-Anbindung der am Campus zugänglichen Fotokopiergeräte zum Drucken und Scannen.</li> <li>• Auslösen der Druckaufträge mit Hilfe des Studierendenausweises / der Servicecard an einem beliebigen Gerät.</li> </ul>
Service-Level	Kritikalitätsgruppe 3 (s. Anhang)
Reporting	-
Service-Erbringer	Rechenzentrum Medientechnik (Kopiergeräte) Dezernat Z/IS (Servicecard)
Anforderungs-berechtigt	-
Nutzungsberechtigt	Alle Angehörigen der Universität
Kosten	Kostenabbuchung über Servicecard bei Papierdruck. Die Gebühren für ic-print sind identisch mit den Gebühren für das Fotokopieren
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/ic-print">http://www.uni-bamberg.de/rz/ic-print</a>

#### Service-spezifische Funktionale Parameter

Scan- und Druckaufträge werden aufgrund des hohen Datenvolumens nach einer bestimmten Zeit gelöscht. Weitere Informationen zur Vorhaltdauer auf den Webseiten.

## F E-Mail, Kalender, Kontakte

### F.1 Service „E-Mail“

Kurzbezeichnung	mail
Beschreibung	E-Mail für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Basis von Exchange
Umfasst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basisfunktionen "Senden Empfangen und Verwalten von E-Mail-Nachrichten"</li> <li>• Umfangreiche Groupwarefunktionalität, wie servergespeicherte Kalender, Adressbücher etc.</li> <li>• Möglichkeiten zur kollaborativen Nutzung</li> </ul>
Service-Level	Kritikalitätsgruppe 2 (s. Anhang)
Reporting	Für diesen Dienst werden Kennzahlen zur Verfügbarkeit und Servicequalität bereitgestellt: <a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/mail">http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/mail</a>
Service-Erbringer	Rechenzentrum
Anforderungs-berechtigt	Leitungen organisatorischer Einheiten gemäß ORG-Schlüssel der Universität
Nutzungsberechtigt	Alle Angehörigen der Universität. E-Mail für Studierende wird primär über den Service „o365“ bereitgestellt.
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/mail">http://www.uni-bamberg.de/rz/mail</a>

#### Service-spezifische Funktionale Parameter

##### *Größenbeschränkungen:*

Standard-Postfachgröße: 1000 MB (bei Bedarf erweiterbar)  
maximale Größe einer Nachricht: 50 MB

##### *Mailzugriff*

Das Rechenzentrum unterstützt für den Zugriff insbesondere:

- Microsoft Outlook 2010 oder höher
- Mozilla Thunderbird als alternatives E-Mail-Programm zu Outlook
- Web-Mail-Client unter [mailex.uni-bamberg.de](http://mailex.uni-bamberg.de)

#### Service-spezifische Festlegungen

##### *Persönliche E-Mail-Konten*

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität Bamberg sowie für Personen, die als Gastwissenschaftler, Gastdozierende oder in ähnlicher Funktion für die Universität Bamberg tätig sind, wird auf Antrag ein persönliches E-Mail-Konto eingerichtet. Die Beantragung erfolgt zusammen mit der persönlichen Nutzerkennung.

##### *Datenschutz und Compliance*

Es gilt die Vertraulichkeit des Schriftverkehrs. Der Inhalt persönlicher E-Mail-Konten (gemäß dem Schema [name.vorname@uni-bamberg.de](mailto:name.vorname@uni-bamberg.de)) ist aus rechtlichen Gründen ausschließlich der Inhaberin oder dem Inhaber zugänglich

## Aufgabenbezogene E-Mail-Konten

Im Unterschied zu persönlichen E-Mail-Konten sind Funktionsinhaber über das Konto verfügungsberechtigt. Zugriffs- und Verwaltungsberechtigungen können dezentral selbst vergeben werden. Die Mail-Bearbeitung im Team oder im Urlaubs-, Krankheits-, Vertretungsfall kann so oft einfacher gewährleistet werden.

### *Datenschutz und Compliance*

Verwaltungsberechtigt und damit auch Verantwortlich für den Datenschutz und im weiteren Sinn für die Inhalte der Kommunikation sind die Leitungen der organisatorischen Einheiten denen die aufgabenbezogenen E-Mail-Konten zugeordnet sind. Die Zuordnung leitet sich ab über das Einrichtungskürzel in der E-Mailadresse.

## F.2 Service „Office 365 für Studierende“

Kurzbezeichnung	o365
Beschreibung	E-Mail für Studierende auf Basis Office 365
	Office 365 ist ein umfassendes E-Mail- und Kollaborationssystem. Office 365 beinhaltet gegenüber dem Funktionsumfang, der üblicherweise an deutschen Universitäten für die elektronische Kommunikation zur Verfügung gestellt wird, deutlich erweiterte Möglichkeiten.
Service-Level	Siehe <a href="http://www.edu365.de">www.edu365.de</a>
Reporting	-
Antragsberechtigt	Studierende beantragen die Nutzung bei der Immatrikulation. Studierenden, die das Angebot für Office 365 nicht nutzen möchten, wird ein alternatives E-Mail-Postfach bereitgestellt
Nutzungsberechtigt	Alle Studierenden der Universität
Service-Erbringer	Rechenzentrum (First-Level-Support, Anbindung an das IDM der Universität Bamberg) Microsoft (Hosting)
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/o365">http://www.uni-bamberg.de/rz/o365</a>

## Service-spezifische Festlegungen

### *Datenschutz und Compliance*

Die Nutzung der über reine E-Mail hinausgehenden Funktionen ist freigestellt. Office 365 erfüllt – anders als andere Cloud-Dienste oder verbreitete Soziale Netzwerke – europäische Datenschutzstandards und zielt weniger auf die Verwendung von Daten für Werbezwecke oder ähnliches ab. Die Daten werden in den in der EU befindlichen Rechenzentren der Fa. Microsoft gespeichert. Die Fa. Microsoft sichert ein gemäß europäischen Datenschutzerfordernungen angemessenes Datenschutzniveau zu. Die europäischen Datenschutzrichtlinie 94/46/EG sowie der Beschluss der EU-Kommission vom 5.2.2010 über Standardvertragsklauseln werden umgesetzt. Außerdem hat sich die Fa. Microsoft zur Einhaltung der "Safe Harbor"-Vereinbarung verpflichtet, die allerdings vor dem Hintergrund des Patriot Act nicht unumstritten ist.

Die Fa. Microsoft ergreift umfangreiche Maßnahmen, um die Sicherheit und sehr hohe Verfügbarkeit der Daten zu gewährleisten. Die Maßnahmen erfüllen gemäß ISO27001-Zertifizierung die Anforderungen an geeignete Sicherheitsmechanismen und werden

regelmäßig gemäß SAS70-Standard geprüft.

Die Rechte an den eigenen Daten verbleiben beim jeweiligen Nutzenden. Microsoft nutzt die Daten nicht für eigene Zwecke! Bei manueller Löschung von Daten, bei Widerruf oder Beendigung der Nutzung werden die Daten zuverlässig gelöscht, sobald eine Sicherheitsfrist von 30 Tagen abgelaufen ist.

Weitere Informationen zu Sicherheit und Datenschutz bei Office 365 finden sich im Trust Center von Microsoft (verlinkt unter <http://www.uni-bamberg.de/rz/o365> )

## G Evaluieren, Prüfen

### G.1 Service „EvaExam“

Kurzbezeichnung	evaexam
Beschreibung	System zur maschinellen Auswertung von Prüfungsbögen auf Papier
Umfasst	Erstellung (und ggf. Korrektur) online, Prüfungsdurchführung auf Papier, Scan in speziellem Scanraum
Service-Level	Kritikalitätsgruppe 3 (s. Anhang)
Reporting	-
Service-Erbringer	Rechenzentrum Prüfungsamt (ggf. für Durchführungsmodalitäten bei zentralen Prüfungen)
Anforderungs-berechtigt	Leitungen organisatorischer Einheiten gemäß ORG-Schlüssel der Universität
Nutzungsberechtigt	Mit der Prüfungsdurchführung betraute Personen
Kosten	Gesamtfinanzierung auf Universitätsebene. Es werden keine Kosten nach Nutzungseinheiten verrechnet
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/evaexam">http://www.uni-bamberg.de/rz/evaexam</a>

## G.2 Service „EvaSys“

Kurzbezeichnung	evasys
Beschreibung	Zentrales System zur Auswertung von Fragebögen der Lehrevaluation
Umfasst	Das System ist von der Funktionalität primär an den Anforderungen der Lehrevaluation ausgerichtet, kann aber auch für andere Befragungen genutzt werden. Befragungen können online oder auf Papier durchgeführt werden.
Service-Level	Kritikalitätsgruppe 3 (s. Anhang)
Reporting	-
Service-Erbringer	Rechenzentrum Dezernat Z/PQM (Konzeptionelle Betreuung der Lehrevaluation)
Anforderungs-berechtigt	Beschäftigte der Universität Bamberg, externe Dozierende für ihre Lehrveranstaltungen
Nutzungsberechtigt	Der Kreis der Teilnahmeberechtigten wird für jede Befragung individuell festgelegt.
Kosten	Gesamtfinanzierung auf Universitätsebene. Es werden keine Kosten nach Nutzungseinheiten verrechnet
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/evasys">http://www.uni-bamberg.de/rz/evasys</a>

### Service-spezifische Festlegungen

#### *Erstellungs- und Auswertungsservice*

Für die Lehrevaluation wird eine zentrale Unterstützung angeboten. Dies umfasst die Generierung der Evaluationsbögen und bei papierbasierter Durchführung das Einscannen. Der Ausdruck von Papierbögen erfolgt dezentral durch die Dozierenden (Zusendung einer PDF-Datei pro Lehrveranstaltung).

Der Versand der Auswertungen erfolgt automatisch per E-Mail an die in UnivIS hinterlegten Dozierenden.

Voraussetzungen zur Teilnahme:

- Nutzung einer Variante der universitätsweit erarbeiteten Standardfragebögen
- Eintrag der Lehrveranstaltung inklusive E-Mailadresse der Dozierenden in UnivIS
- bei Online-Evaluation wird zusätzlich ein VC-Kurs zum Versand der TANs an die dort eingeschriebenen Studierenden benötigt

## H Hardware, Software, Peripherie

### H.1 Service „Hardwarebeschaffung“

Kurzbezeichnung	hardwarebeschaffung
Beschreibung	Hardwarebeschaffung für Einrichtungen der Universität
Umfasst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitwirkung bei überregionalen Ausschreibungen und Rahmenverträgen</li> <li>• zentrale Beschaffung von PCs, Notebooks, Druckern, Peripherie und Servern</li> <li>• Beratung zu Konfiguration und Geräteauswahl</li> </ul>
Service-Level	-
Reporting	-
Service-Erbringer	Rechenzentrum
Anforderungs-berechtigt	Leitungen organisatorischer Einheiten gemäß ORG-Schlüssel der Universität
Nutzungsberechtigt	Mit der Beschaffung betraute Personen
Kosten	Der von der Einrichtung selbst zu tragende Kostenanteil variiert abhängig von verschiedenen Rahmenbedingungen.
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/hardwarebeschaffung">http://www.uni-bamberg.de/rz/hardwarebeschaffung</a>

#### Service-spezifische Festlegungen

##### *Genehmigung*

Über die Genehmigung und Finanzierung von Hardwarebeschaffungen entscheidet die Haushaltsabteilung.

##### *Zentrale Beschaffung*

Aus zentral verwalteten Haushaltsmitteln werden in der Regel nur solche Geräte beschafft, die vom Rechenzentrum befürwortet worden sind.

## H.2 Service „Hardwarebetreuung“

Kurzbezeichnung	hardwarebetreuung
Beschreibung	Hardwarebetreuung für Einrichtungen der Universität
Umfasst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantieabwicklung und Entsorgung von zentral beschafften Geräten.</li> <li>• Hardwarebetreuung von Standard-Arbeitsplätzen</li> </ul>
Service-Level	-
Reporting	-
Service-Erbringer	Rechenzentrum
Anforderungs-berechtigt	-
Nutzungsberechtigt	Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität
Kosten	Es werden keine Kosten verrechnet
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/hardwarebetreuung">http://www.uni-bamberg.de/rz/hardwarebetreuung</a>

## H.3 Service „Softwarebeschaffung“

Kurzbezeichnung	softwarebeschaffung
Beschreibung	Zentrale Beschaffung von Software für Angehörige der Universität
Umfasst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitwirkung bei überregionalen Ausschreibungen und Rahmenverträgen</li> <li>• Beratung zur Softwareauswahl</li> <li>• Beschafft wird neben Software aus Rahmenverträgen auch individuell benötigte Software</li> </ul>
Service-Level	-
Reporting	-
Antragsberechtigt	Alle Angehörigen der Universität, (ggf. Kostenstellenberechtigte) Für Studierende kann nur bestimmte Software angeboten werden
Nutzungsberechtigt	Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität
Kosten	Verrechnung des Beschaffungspreises
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/softwarebeschaffung">http://www.uni-bamberg.de/rz/softwarebeschaffung</a>

### Service-spezifische Festlegungen

#### *Zentrale Beschaffung*

Die Organisationseinheiten der Universität Bamberg sind angehalten, alle Bestellungen von Softwareprodukten über das Rechenzentrum abzuwickeln.

## H.4 Service „Softwarebetreuung“

Kurzbezeichnung	softwarebetreuung
-----------------	-------------------

Beschreibung	PC-Service für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität
Umfasst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung eines einheitlichen Software-Images Für die Rechner der Universität</li> <li>• Installation von Software</li> <li>• Support bei Fragen zur konkreten Nutzung per Fernwartung</li> </ul>
Service-Level	-
Reporting	-
Service-Erbringer	Rechenzentrum
Antragsberechtigt	-
Nutzungsberechtigt	Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität
Kosten	Es werden keine Kosten verrechnet
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/softwarebetreuung">http://www.uni-bamberg.de/rz/softwarebetreuung</a>

### Service-spezifische Festlegungen

#### *Bearbeitungsdauer bei Neuinstallationen*

Die Neuinstallation wird im Rechenzentrum durchgeführt. In der Regel kann der Transport des Gerätes, die Neuinstallation und die Übernahme von persönlichen Daten innerhalb von 1-2 Arbeitstagen geleistet werden.



## I IT-Kurse & Lehrveranstaltungen

### I.1 Computerkurse für Studierende

Das Rechenzentrum organisiert Computerkurse für Studierende, die von Dozierenden des Schulungszentrums im Regionalen Rechenzentrum Erlangen (RRZE) direkt in Bamberg durchgeführt werden.

Weitere Informationen unter  
<http://www.uni-bamberg.de/rz/kurse>

### I.2 E-Learning-Workshops für Dozierende

Das Rechenzentrum bietet Lehrstuhlmitarbeiterinnen und -mitarbeitern sowie Beschäftigten der Universitätsverwaltung praxisorientierte Workshops rund um das Thema "E-Learning" an: Virtueller Campus, Video- und Webkonferenzen, elektronisch unterstützte Prüfungen etc.

Weitere Informationen unter  
<http://www.uni-bamberg.de/rz/kurse>

## J Online lehren, lernen, informieren

### J.1 Service „Virtueller Campus“

Kurzbezeichnung	vc
Beschreibung	Zentrale E-Learning Plattform der Universität auf Basis von Moodle
Umfasst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service zum Anlegen und Kopieren von Kursen auf Bestellung</li> <li>• Support bei Fragen zur Konzeption und Problemen bei der Nutzung</li> </ul>
Service-Level	Kritikalitätsgruppe 1 (s. Anhang)
Reporting	Für diesen Dienst werden Kennzahlen zur Verfügbarkeit und Servicequalität bereitgestellt: <a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/vc">http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/vc</a>
Service-Erbringer	Rechenzentrum
Anforderungs-berechtigt	VC-Kurse werden Beschäftigten der Universität oder externen Dozierenden zugeordnet
Nutzungsberechtigt	Alle Angehörigen der Universität sowie Externe (Selbstregistrierung möglich). Zugangsberechtigungen werden individuell pro Kurs festgelegt.
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/vc">http://www.uni-bamberg.de/rz/vc</a>

### Service-spezifische Festlegungen

#### *Datenschutz und Compliance*

Neu angelegte Moodle-Kursräume werden Beschäftigten der Universität oder externen Dozierenden zugeordnet. Diese sind als Moderatorinnen oder Moderatoren

verwaltungsberechtigt und damit verantwortlich für die von ihnen selbst oder von anderen Kursteilnehmern bereitgestellten Inhalte sowie für die Zugänglichkeit von Kursen durch andere Personen.

## J.2 Service „Webauftritt“

Kurzbezeichnung	www
Beschreibung	Zentraler Webauftritt der Universität auf Basis von Typo3
Umfasst	Plattform zur Bereitstellung von Informationen im WWW
Service-Level	Kritikalitätsgruppe 2 (s. Anhang)
Reporting	Für diesen Dienst werden Kennzahlen zur Verfügbarkeit und Servicequalität bereitgestellt: <a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/www">http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/www</a>
Service-Erbringer	Rechenzentrum (technischer Betrieb und Unterstützung) Dezernat Z/KOM (Redaktionellen Fragen und Schulungen)
Anforderungs-berechtigt	Leitungen organisatorischer Einheiten gemäß ORG-Schlüssel der Universität
Nutzungsberechtigt	Die Berechtigung zur Bearbeitung von Inhalten kann delegiert werden
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/www">http://www.uni-bamberg.de/rz/www</a>

### Service-spezifische Festlegungen

#### *Datenschutz und Compliance*

Verwaltungsberechtigt und Verantwortlich für die im Webauftritt im jeweiligen Bereich veröffentlichten Inhalte sind die Leitungen der organisatorischen Einheiten, denen die Webseiten zugeordnet sind.

## K Telefonie, Videokommunikation

### K.1 Service „Telefonie“

Kurzbezeichnung	telefonie
Beschreibung	Flächendeckende Telefonanlage mit Voice over IP
Umfasst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeine Telefonanlagenfunktionalität</li> <li>• Anrufbeantworter-Funktionalitäten pro Rufnummer</li> <li>• integrierter Faxserver</li> <li>• Konferenzserver für Telefonkonferenzen sowie</li> <li>• die Möglichkeit, Telefonate direkt über den PC zu steuern (CTI).</li> </ul>
Service-Level	Kritikalitätsgruppe 2 (s. Anhang)
Reporting	Für diesen Dienst werden Kennzahlen zur Verfügbarkeit und Servicequalität bereitgestellt: <a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/telefonie">http://www.uni-bamberg.de/rz/reporting/telefonie</a>
Service-Erbringer	Referat I/2 - Haus- und Betriebstechnik (Ansprechpartner für die Nutzung und Administration) Rechenzentrum (Zentraler Anlagenbetrieb)
Anforderungs-berechtigt	Leitungen organisatorischer Einheiten gemäß ORG-Schlüssel der Universität
Nutzungsberechtigt	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität
Kosten	Gebühren bei Telefongesprächen nach extern
Weitere Informationen und Kontakt	<a href="http://www.uni-bamberg.de/rz/telefonie">http://www.uni-bamberg.de/rz/telefonie</a>

### K.2 Video- & Webkonferenz-Technik

Je nach technischer Ausstattung an den beteiligten Orten kann entweder Videokonferenztechnik im Rechenzentrum oder auch am Arbeitsplatz genutzt werden.

Für die Beschäftigten der Universität Bamberg steht die notwendige technische Ausrüstung zur kostenlosen Nutzung in den Räumen des Rechenzentrums zur Verfügung.

Weitere Informationen unter  
<http://www.uni-bamberg.de/rz/vconf>

## IV. Betriebskonzept Service-Levels

### IV.1 Verfügbarkeit der IT-Dienste, Notifikation, Störungsbehebung

Die IT-Dienste des Rechenzentrums werden nach dem Best-Effort-Ansatz bereitgestellt. Störungsbehebung erfolgt schnellstmöglich im Rahmen der zur Verfügung stehenden Ressourcen. In der Regel wird somit während der Dienstzeiten unverzüglich und außerhalb der Dienstzeiten spätestens am nächsten Werktag mit der Behebung einer Störung begonnen. Bekannte Störungen auch unter der Notfallschwelle werden im Service-Katalog beim betroffenen Dienst über die Webseiten veröffentlicht. Die Betroffenen müssen angemessen über Störungen informiert werden, hierzu steht der Prozess "Störungsbehandlung und Reporting" zur Verfügung.

Dienstzeiten des Rechenzentrums:

- Mo. – Do.: 08.30 - 15.30 Uhr
- Fr.: 08.30 - 12.00 Uhr
- Die automatische Systemüberwachung und Störungsmeldung erfolgt rund um die Uhr. Störungsbehebung außerhalb der Dienstzeiten kann auf freiwilliger Basis erfolgen, es besteht keine Rufbereitschaft für die RZ-Mitarbeiter.

### IV.2 Klassifizierung von Störungen

Bei einem Ausfall wird für alle IT-Dienste angestrebt, die Wiederherstellung so schnell wie möglich und vor Ablauf der zu einem Notfall führenden maximalen Ausfalldauer sicherzustellen. Die Klassifizierung von auftretenden Vorfällen erfolgt primär über die jeweilige Fachabteilung:

- **geringfügige Störung**  
(geringe Funktionsbeeinträchtigung oder nur wenige Personen betroffen)
  - Notifikations- und Eskalationsprozess nicht erforderlich
  - ggf. Aufnahme in Reporting
- **gravierende Störung**,  
Ausfall oder Ausfall Teilbereich (z.B. Netzanbindung eines größeren Gebäudes ausgefallen)
  - Notifikations- und Eskalationsprozess erforderlich.
  - Bei Erkennen einer größeren Störung werden die Betroffenen und die IT-Organisation der Universität über die Störung und deren Behebung informiert.
  - Leitfaden für das Vorgehen in Störungsfall liefert der abgestimmte und dokumentierte Prozess "**Störungsbehandlung und Reporting**"

### IV.3 Reaktionszeiten bei Mitteilung von Störungen und bei Anfragen

Wird eine **gravierende** Störung an einen zentralen Support-Kanal per E-Mail oder Telefon mitgeteilt, wird der Prozess "**Störungsbehandlung und Reporting**" ausgelöst. Die zentralen Supportkanäle sind im Servicekatalog bei den IT-Diensten verlinkt. Die angestrebte maximale Zeit bis zum Auslösen des Prozesses nach Meldungseingang ist nach Kritikalitätsgruppen unterschiedlich:

- Kritikalitätsgruppe 1: **1 Stunde**
- Kritikalitätsgruppe 2: **4 Stunden**

- Kritikalitätsgruppe 3: **1 Tag**

für **geringfügige** Störungen oder **Anfragen** wird eine Antwortzeit von maximal 2 Tagen angestrebt

#### IV.4 Priorisierung der IT-Dienste der Universität: Einteilung in Kritikalitätsgruppen

Gemäß der Auswirkungen gravierender Störungen auf den Betrieb der Universität werden die IT-Dienste in drei Kritikalitätsgruppen eingeteilt, die sich in der maximal tolerierbaren Ausfalldauer unterscheiden. Die angestrebte maximale Wiederherstellungszeit bei Ausfällen ist dabei:

- Kritikalitätsgruppe 1: **1 Arbeitstag**
- Kritikalitätsgruppe 2: **3 Arbeitstage**
- Kritikalitätsgruppe 3: **5 Arbeitstage**

Wird die maximale Ausfalldauer des jeweiligen IT-Dienstes überschritten, so erhält ein Ausfall den Status eines **Notfalls**. Dieser wird umgehend der Universitätsleitung gemeldet. Zur weiteren universitätsinternen Diskussion werden eine Analyse der Störungsursachen sowie Vorschläge für Maßnahmen zur zukünftigen Störungsvermeidung bereitgestellt. Gefundene Störungen auch unter der Notfallschwelle werden im Servicekatalog veröffentlicht. Sofern praktikabel, sind auch allgemeine Messdaten und Informationen zur Verfügbarkeit abrufbar.

#### IV.5 Priorisierung der IT-Dienste nach besonderen Schutzbedarfsanforderungen

Zur Unterstützung der Prävention von Sicherheits- und Datenschutz-Problemen findet eine zusätzliche Priorisierung der IT-Dienste nach den Kriterien Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit statt. Für IT-Dienste denen hier besondere Kritikalität beizumessen ist, können so besondere Maßnahmen getroffen werden. Diese Einteilung dient der internen Priorisierung und bezieht sich nicht auf die vom BSI festgelegten Klassifikationen zu Schutzbedarfen.

- Vertraulichkeit:  
Es sind verstärkte Maßnahmen erforderlich und gerechtfertigt um Zugriffe von nicht berechtigten Personen auszuschließen. Dies kann z.B. zu einem rigiderem Rechtemanagement-Prozess oder anderen Beschränkungen führen, die möglicherweise zu Lasten der einfachen Nutzbarkeit gehen.
  - Beispiele für Notwendigkeit:  
Negative Gutachten in Berufungsausschüssen wurden fehlerhaft verwaltet und von Google gefunden (realer Vorfall an deutscher Hochschule).
- Integrität:  
Es sind verstärkte Maßnahmen erforderlich und gerechtfertigt um die Unversehrtheit von Daten gewährleisten zu können. Dies kann z.B. über eine besonders delokalisierte Backup- oder Archivierungs-Strategie mit zyklischem Inhaltsvergleich zu den Live-Daten erreicht werden.
  - Beispiel für hypothetische Bedrohung:  
Veränderung von Bewertungen in EvaExam oder FlexNow.
- Verfügbarkeit:  
Es sind verstärkte Maßnahmen erforderlich und gerechtfertigt um die ununterbrochene Erreichbarkeit des IT-Dienstes zu gewährleisten. Dies kann z.B.



das Vorhalten startbereiter Ersatzsysteme sein.

- Beispiel für Notwendigkeit:  
Bei einem Ausfall des Virtuellen Campus zu / direkt vor Prüfungszeiten  
können Studierende nicht auf Materialien zur Prüfungsvorbereitung  
zugreifen.

## Übersicht Priorisierung (Rahmen-)Dienste

Dienst	Lokale Kritikalität	Lokale Priorität Vertraulichkeit	Lokale Priorität Integrität	Lokale Priorität Verfügbarkeit
Infrastruktur Uni z.B. Kühlung)	[Gruppe 1]			[sehr hoch]
Infrastruktur RZ	[Gruppe 1]			[sehr hoch]
Systembetrieb (storage, Virtualisierung, Backup)	[Gruppe 1]	[sehr hoch]	[sehr hoch]	[sehr hoch]
Datennetz	[Gruppe 1]	[hoch]	[hoch]	[sehr hoch]
IT-Sicherheit	[Gruppe 1]		[hoch] (Virens Scanner)	
Fileserver	[Gruppe 1]	[hoch]	[hoch]	[hoch]
Virtueller Campus	[Gruppe 1]	[hoch]	[hoch]	[hoch]
WLAN	[Gruppe 2]			
E-Mail	[Gruppe 2]	[hoch]	[hoch]	[hoch]
IT-Support (inkl. Ticketsyst.)	[Gruppe 2]		[hoch] (Backend-Systeme)	
Telefonie	[Gruppe 2]			[hoch]
www	[Gruppe 2]		[hoch]	[hoch]
PC-Pools	[Gruppe 3*]			Ggf. [hoch] (Lehrveranstaltungen)
PC-Service	[Gruppe 3*]			
EvaExam	[Gruppe 3]	[sehr hoch]		
univis	[Gruppe 3]		[hoch]	
icprint	[Gruppe 3]	[hoch]	[hoch]	