

Präsidiumsbeschluss „Zentraler IT-Dienstleister“ an der Leibniz Universität Hannover

Sitzung der Zentralen Einrichtungen am 7.03.2011

Ricarda Mletzko, Gabriele von Voigt

Agenda

1. Ausgangssituation
2. Selbstverständnis und Zielsetzung
3. Aufbauorganisation und Leitung der ZIT
4. Schnittstelle zwischen ZIT und Kunden/Nutzern
5. Organisation des Umsetzungsprozesses
6. Umsetzungsplan
7. Zeit- und Finanzplan der Umsetzung

1. Ausgangssituation

Rahmenbedingungen:

- Ergebnisse des Projekts „Verbesserung der IT-Services und der IT-Struktur an der Leibniz Universität Hannover“ (kurz: IT-Reorganisation) vom 01.04.2009 bis 01.07.2010.
- Empfehlungen des Abschlussbericht der Arbeitsgruppe IT-Dienstleistungsinfrastruktur (AG IDIS) vom 27.04.2007.
- Strategische IT-Leitsätzen der Leibniz Universität Hannover.

1. Ausgangssituation

DFG - Empfehlungen der Kommission für IT-Infrastruktur

- „Die **IT-Infrastruktur** ist somit zum **Rückgrat moderner Hochschulen** geworden, sie betrifft, treibt und beflügelt all deren Bereiche wie **Forschung, Lehre, Verwaltung, Leitungsstrukturen** oder **Hochschulmedizin**.“
- „IT-Infrastruktur kann ihrer Aufgabe, Prozesse zu unterstützen und zu verbessern, aber nur gerecht werden, wenn diese ganzheitlich konzipiert sowie sinnvoll definiert sind und wenn die qualitativ und quantitativen Ressourcen auch bereitgestellt werden.“

Quelle: *DFG Informationsverarbeitung an Hochschulen – Organisation, Dienste und Systeme Empfehlungen der Kommission für IT-Infrastruktur für 2011–2015, Seite 1*

2. Selbstverständnis und Zielsetzung inhaltliches Profil

- **Service-Anbieter von IT-Diensten** für die gesamte Leibniz Universität Hannover.
- Basierend auf dem Einsatz der Informationstechnologie werden die **Kunden der SIT bei der Erreichung ihrer Ziele unterstützt.**
- Das **Serviceportfolio** wird regelmäßig entsprechend eines strukturierten Verfahrens mit den Kunden abgesprochen und mit dem CIO sowie dem Präsidium abgestimmt und angepasst.
- Die SIT untersteht der **Verantwortung und Aufsicht durch das Präsidium** der Leibniz Universität Hannover. Das Präsidium entscheidet auf Vorschlag des CIO über die Strategieplanungen und formuliert Zielvereinbarungen mit der ZIT.

2. Selbstverständnis und Zielsetzung

Nutzen für die Fakultäten

- Ausrichtung der IT-Serviceangebote auf gegebene und zukünftige Anforderungen der IT-Kunden an der LUH,
- Steigerung der Qualität angebotener IT-Services,
- Reduktion der Kosten bei IT-Services (langfristig),
- Reduktion des Einsatzes von Fakultätspersonal für die Betreuung von IT-System und damit
- Konzentration auf die Kernaufgaben
- Verbesserung von
 - Erreichbarkeit (User Help Desk & SPOC) und
 - Transparenz (Dienstleistungskatalog und Service Level Agreements)

2. Selbstverständnis und Zielsetzung Namensänderung

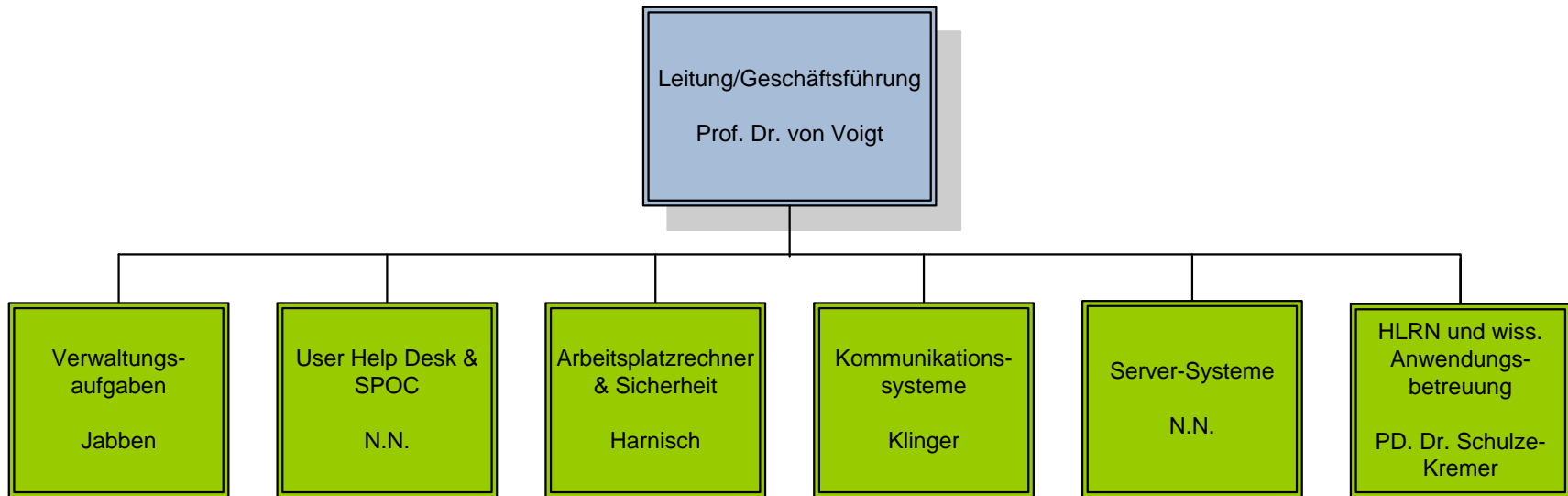
Ziel

- Betonung des Dienstleistungsaspekts
- Herstellen eines eindeutigen Bezugs zur Leibniz Universität Hannover
- Hervorheben der zentralen Funktion

Neuer Name wurde vom Präsidium verabschiedet.

- **Zentrale Services Informationstechnologie (ZIT)**

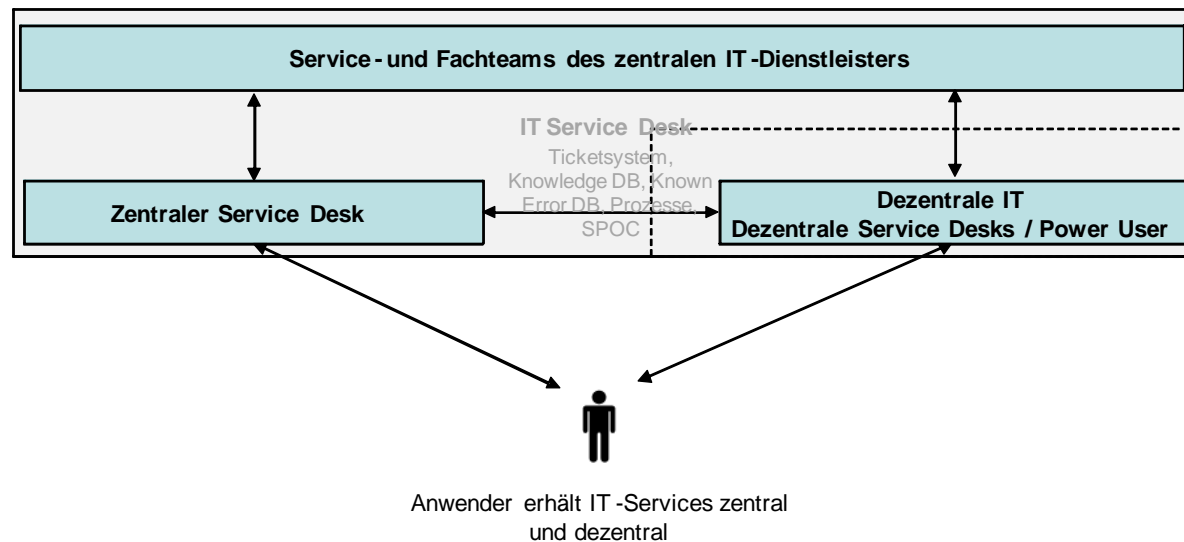
3. Aufbauorganisation und Leitung der ZIT



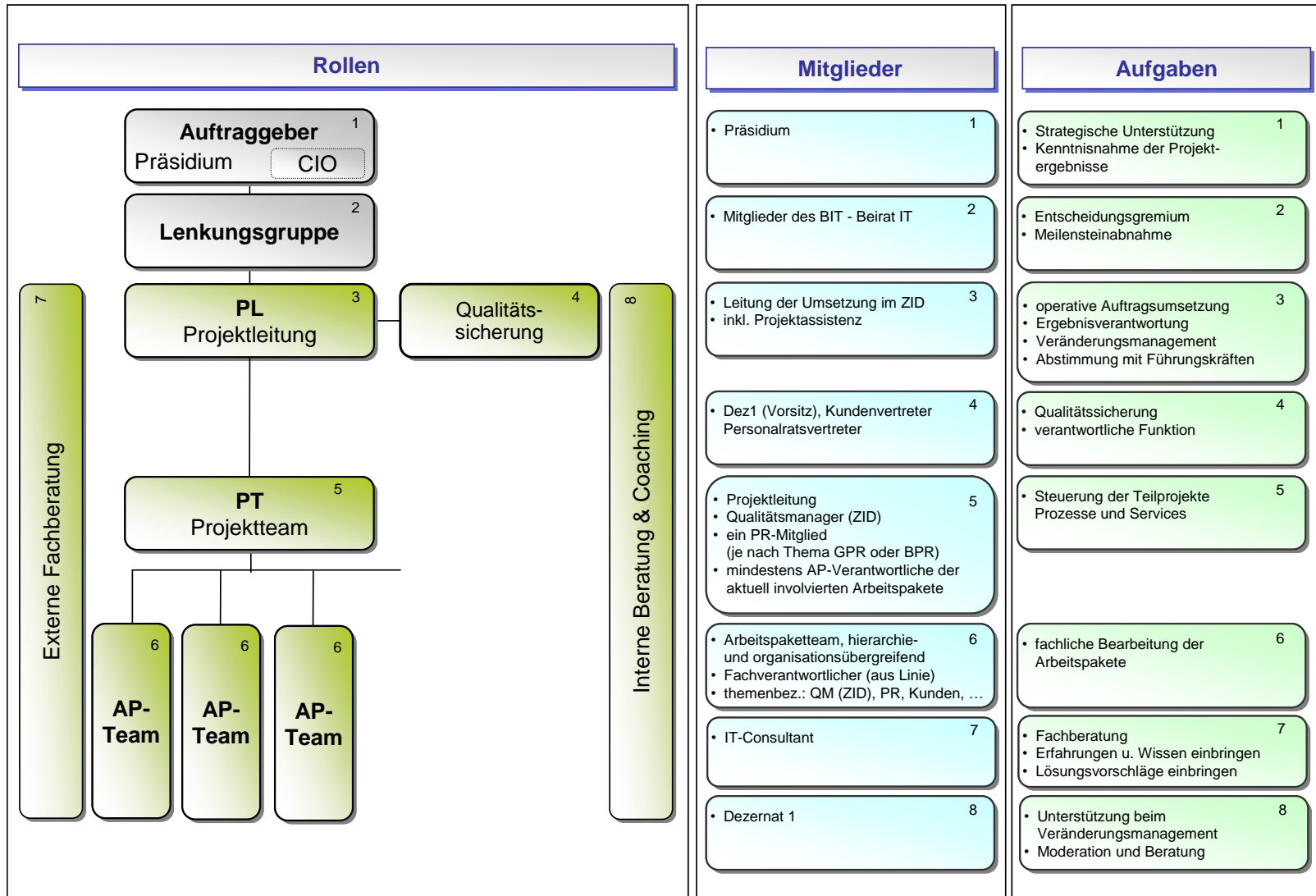
- Die Leitungspositionen der Bereiche User Help Desk & SPOC und Server-Systeme werden ausgeschrieben.

4. Schnittstellen zwischen ZIT und Kunden/Nutzern

- Die **strategische Schnittstelle** zum CIO und den Kunden zur Bedarfsermittlung von IT-Diensten und der Art ihrer Erbringung wird im Rahmen der notwendigen Anpassung der IT-Governance noch entschieden.
- Die **operative Schnittstelle** in der Nutzerbetreuung wird vorrangig über einen zentralen IT Service Desk mit dem Single Point of Contact (SPOC) realisiert.



5. Organisation des Umsetzungsprozesses



5. Organisation des Umsetzungsprozesses

- Beginn des Umsetzungsprojekts ist am 01.01.2011
- Umsetzung erfolgt in Linie (Auftrag an die Leitung des ZIT) mit Steuerung von außen
 - Projektleitung: Prof. Dr.- Ing. G. von Voigt
- Lenkung durch Beirat für Informationstechnologie
- Das Dezernat 1 übernimmt
 - Qualitätssicherung,
 - Beratung und
 - Coaching

6. Umsetzungsplan Zeitplan

	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4
Prozesse				
Incident Management	[Pink bar]			
Service Level Management	[Pink bar]			
Kunden Management	[Pink bar]			
Change Management	[Pink bar]			
Problem Management	[Pink bar]			
Release Management	[Pink bar]			
Service Asset&Configuration Management	[Pink bar]			
Qualitätsmanagement	[White bar]			
Services				
Netzservice	[Orange bar]			
EMail		[Orange bar]		
Kalender		[Orange bar]		
Webservice (uniweit TYPO 3)	[Orange bar]			
Datensicherung (Backup)		[Orange bar]		
Archivierung		[Orange bar]		
Lizenzmanagement		[Orange bar]		
Arbeitsplatz-Rechner (Grundversorgung)	[Orange bar]			
Datei-Service			[Orange bar]	
Compute-Service wissenschaftl. Rechnen	[Orange bar]			
Druckservice	[Orange bar]			
Serverhosting (allgemein)	[Orange bar]			
Serverhousing	[Orange bar]			
Forschungscluster-Housing	[Orange bar]			
Betrieb Infrastruktur Forschung&Lehre			[Orange bar]	
Videokonferenz			[Orange bar]	
Querschnittservices				
IdM			[Orange bar]	

6. Umsetzungsplan zusätzlicher Personalbedarf

Jahr 1				Jahr 2				Jahr 3				Jahr 4			
Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4

Prozesse

- Incident Management incl. Parametrierung
- Event-Management, Help Desk,
- Wissensdatenbank
- Service Level Management
- Kunden Management
- Change Management
- Problem Management
- Release Management
- Service Asset&Configuration Management
- Qualitätsmanagement

2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33
0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33
0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34
0,5	0,5	0,5	0,5	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33
0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
1	1	1	1	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33
0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Services

- Netzservice
- E-Mail
- Kalender
- Webservice (uniweit TYPO 3)
- Datensicherung (Backup)
- Archivierung
- Lizenzmanagement
- Arbeitsplatz-Rechner (Grundversorgung)
- Datei-Service
- Compute-Service wissenschaftl. Rechnen
- Druckservice
- Serverhosting (allgemein)
- Serverhousing
- Forschungscluster-Housing
- Betrieb Infrastruktur Forschung&Lehre
- Videokonferenz

0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
				0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
				0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
				0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
								1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33
0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33
0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33
								1	1	1	1	1	1	1	1
												0,5	0,5	0,5	0,5

Querschnittservices

- IdM

1	1	1	1	1	1	1	1
---	---	---	---	---	---	---	---

6. Umsetzungsplan

Personalbedarf

- Gegenwärtig im ZIT **57,68** VZÄ (gemäß Personalkostenbudget (PKB))
- Für das derzeit erbrachte Aufgabenprofil werden **67,58** VZÄs eingesetzt
Die Differenz von 9,90 VZÄs speist sich aus verschiedenen Finanzierungsquellen
- das zukünftige PKB wird **80,33 VZÄ** betragen
ausgewiesener Zusatzbedarfs von 22,65 VZÄ
zzgl. 1 VZÄ für Applikationshosting HISinOne
abzgl. 1 VZÄ durch interne Umwidmung nach Wegfall des Services Suchmaschine MetaGer
- Zum Zeitpunkt der Etablierung der Services wird die Universitätsverwaltung durch Aufgabenverlagerung in der Pressestelle und im Sachgebiet 12 freiwerdende Personalressourcen (insg. bis zu 2,5 VZÄs) zur ZIT verlagern.
- Im Rahmen der Umsetzung wird geprüft, ob Mitarbeiter aus den Fakultäten in die ZIT übernommen werden können.

Vielen Dank !

Ricarda Mletzko

Gottfried Wilhelm Leibniz Universität Hannover
Dezernat 1 Organisations- und Personalentwicklung
und IuK-Technik

Tel.: +49 511 762 5688
Fax: +49 511 762 19182

ricarda.mletzko@zuv.uni-hannover.de

Prof. Dr.-Ing. Gabriele von Voigt

Gottfried Wilhelm Leibniz Universität Hannover
ZIT – Zentrale Services Informationstechnologie

Tel.: +49 511 762 3170
Fax: +49 511 762 3003

vonvoigt@rrzn.uni-hannover.de