

**Der gemeinsame
Dienstleistungskatalog der
IT-Dienstleister am
Wissenschaftsstandort Göttingen**

Dr. Wilfried Grieger

Gesellschaft für wissenschaftliche Datenverarbeitung mbH Göttingen (GWDG)



- gegründet 1970
- gemeinnützige GmbH
- Hochschulrechenzentrum für die Georg-August-Universität Göttingen
- IT-Kompetenzzentrum für die Max-Planck-Gesellschaft (MPG)

DFG-Projekt GÖ*



- **Initiierung 2002**

Förderinitiative der DFG zur Stärkung der Informationsstrukturen an deutschen Hochschulen und Forschungseinrichtungen (Themenbereich I)

- **Ein Kernziel**

Reorganisation, Integration und Ausbau von Ressourcen, Diensten und Verfahren

- **Dienstleistungskatalog**

„Kurzfristig werden für sämtliche Leistungen Preise kalkuliert und ein einheitlicher Dienstleistungskatalog über alle Anbieter hinweg erstellt.“

Beteiligte IT-Dienstleister



- **IT der Universitätsmedizin Göttingen (UMG)**
für die UMG
- **GWWDG**
für die Universität Göttingen und die MPG
- **Abteilung IT**
für die Universitätsverwaltung und die Studierenden
- **IT der Niedersächsischen Staats- und
Universitätsbibliothek (SUB)**
für die SUB
- ... und weitere kleine Rechenzentren in Göttingen

Ziele



- **Transparenz des Dienstleistungsangebots**
„Welcher Dienst wird von welchem IT-Dienstleister angeboten?“
- **Erfassung der geleisteten Dienste**
„Welcher Dienst wird bei welchem IT-Dienstleister in Anspruch genommen?“
- **Bündelung der Dienste**
„Jeder Dienst wird nur von einem IT-Dienstleister angeboten.“
- **Leistungsverrechnung**
„Dienste werden bei einem IT-Dienstleister *eingekauft*.“

Basis



- **Dienstleistungskatalog der GWDG seit 1993**
<http://www.gwdg.de/leistungskatalog>
- **Erfassung der angebotenen Dienste**
von jedem IT-Dienstleister
- **Erzeugung einer einheitlichen Struktur**
- **Zugriff über das WWW**
<http://lotus1.gwdg.de/gwdgdb/dlk-goestern.nsf>
- **Dienstleistungskatalog für IT-Koordinatoren**

Gemeinsamer Dienstleistungskatalog - Startseite



[IT-Service-Elemente](#)

[Dienstleister](#)

[Kunden](#)

[Home](#)

Katalog der IT-Services



Gemeinsamer Dienstleistungskatalog - IT-Dienstleister



[← Zurück](#) [→ Weiter](#) [+ Erweitern](#) [- Komprimieren](#) [🔍 Suchen](#)

Dienstleister

| Dienstleister | Hauptkategorie | Unterkategorie | Bezeichnung | Varianten |
|---------------|----------------|----------------|-------------|-----------|
| ▶ GWDDG | | | | |
| ▶ UMG GB IT | | | | |
| ▶ UNI IT | | | | |
| ▶ SUB DB | | | | |
| ▶ UNI PR | | | | |
| ▶ UNI LL | | | | |
| ▶ UNI TK | | | | |
| ▶ WISo RZ | | | | |

[← Zurück](#) [→ Weiter](#) [+ Erweitern](#) [- Komprimieren](#) [🔍 Suchen](#)

[IT-Service-Elemente](#)

[Dienstleister](#)

[Kunden](#)

[Home](#)

Gemeinsamer Dienstleistungskatalog - Kunden



[← Zurück](#) [→ Weiter](#) [+ Erweitern](#) [- Komprimieren](#) [🔍 Suchen](#)

Kunden

| Kundenkreis | Hauptkategorie | Unterkategorie | Bezeichnung | Varianten | Dienstleister |
|-------------|-----------------------|----------------|-------------|-----------|---------------|
| ▶ | EXTERNE | | | | |
| ▶ | GÄSTE | | | | |
| ▶ | Medizinische Fakultät | | | | |
| ▶ | MPG | | | | |
| ▶ | UMG | | | | |
| ▶ | UMG-Studierende | | | | |
| ▶ | UMG-Verwaltung | | | | |
| ▶ | UNI-Fakultäten | | | | |
| ▶ | UNI-Studierende | | | | |
| ▶ | UNI-SUB | | | | |
| ▶ | UNI-Verwaltung | | | | |

[← Zurück](#) [→ Weiter](#) [+ Erweitern](#) [- Komprimieren](#) [🔍 Suchen](#)

[IT-Service-Elemente](#)

[Dienstleister](#)

[Kunden](#)

[Home](#)

Gemeinsamer Dienstleistungskatalog - Dienste



[← Zurück](#) [⇒ Weiter](#) [✚ Erweitern](#) [⇐ Komprimieren](#) [🔍 Suchen](#)

IT-Service-Elemente

| Hauptkategorie | Unterkategorie | Bezeichnung | Varianten | Dienstleister |
|--|----------------|-------------|-----------|---------------|
| ▶ 1. Consulting | | | | |
| ▶ 2. Support | | | | |
| ▶ 3. Schulung und Information | | | | |
| ▶ 4. Netze | | | | |
| ▶ 5. IT-Infrastruktur - HW/SW-Basisdienste | | | | |
| ▶ 6. Anwendungen/Systeme für Wissenschaft, Lehre, Administration und Krankenversorgung | | | | |

[← Zurück](#) [⇒ Weiter](#) [✚ Erweitern](#) [⇐ Komprimieren](#) [🔍 Suchen](#)

[IT-Service-Elemente](#)

[Dienstleister](#)

[Kunden](#)

[Home](#)

Gemeinsamer Dienstleistungskatalog - Element



IT-Service-Element

| | |
|-----------------------------------|---|
| DLK-ID | 1/002 |
| in ID | |
| Hauptkategorie | 1. Consulting |
| Unterkategorie | 1.1 Analysen |
| GWDDG-DL-Nummer | 20 |
| Bezeichnung | Bedarfsanalyse zum IT-Bedarf und Ist-Aufnahme |
| Beschreibung | <p>Größe, Struktur und Aufgaben der Einrichtung sind Grundlage für die Einschätzung des IT-Bedarfs. Ein Konzept für die Versorgung der Einrichtung oder Organisationseinheit mit IT-Leistung wird erarbeitet. Vorhersehbare Erweiterungen werden abgeschätzt. Die in der Einrichtung vorhandene IT-Infrastruktur wird daraufhin untersucht, inwieweit sie Teilanforderungen bereits genügt und in einer neuen Struktur aufgehen kann.</p> |
| Ergebnis (Ziel) | <p>Bericht, der einen IST-Stand beschreibt und ggf. eine Abschätzung der erforderlichen IT-Ausstattung gibt sowie Möglichkeiten für die weitere Verwendung vorhandener IT-Komponenten aufzeigt.</p> |
| V (J/N) | N |
| Varianten | |
| Status | a |
| Dienstleister | GWDDG |
| Kundenkreis | MPG,UNI-Fakultäten,UNI-Verwaltung,UNI-SUB,Medizinische Fakultät,EXTERNE |
| Zielgruppe | Mitarbeiter, IT-Kontakte |
| Vorlaufzeit (brutto) | keine |
| Verfügbarkeit | nach Absprache |
| Beratungsvoraussetzung | keine |
| Bearbeitungszeit (netto) | nach Aufwand |
| Service-Nutzung (Mindestlaufzeit) | keine |
| Zuständige AG / Team / Gruppe | AG O |
| Primäre Ansprechpartner | Grieger, Willfried |
| Voraussetzung (Nutzer) | keine |
| Voraussetzung (andere IT-DL) | keine |
| Entgelt | 4 AE pro Stunde |
| Bemerkungen | |

[IT-Service-Elemente](#)

[Dienstleister](#)

[Kunden](#)

[Home](#)

- **Einstiegsseite**
Mai/Juni 2013
- **Zählung der Dienste**
mit OTRS (Ticket-System), ab 2013
- **Nutzungsstatistiken**
auf der Basis der Zählung
- **Integration von Service Level Agreements**
- **Leistungsverrechnung**
auf der Basis der AE-Berechnung der GWWDG,
auf Vollkostenrechnung beruhend, ab 2014 (?)

Kontakt



- Dr. Wilfried Grieger
wgrieger@gwdg.de
0551 201-1512

