

**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
- **GWDG**
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, Wilfried
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

