

Vereinbarung zur Organisation der IT-Versorgung zwischen dem Fachbereich Physik und dem Hochschulrechenzentrum

Ersteller/in	Andreas Gabriel, Gabriele Hruschka
Stand	Version 1-0, 2.12.2024
Anlagen	A1. Aufteilung der Aufgaben A2. Bereitgestellte Anwendungen A3. Fachspezifische Anwendungen des Fachbereichs A4. IT-Systeme, Mitarbeiter/innen und eingesetztes Personal

1 Grundzüge der Zusammenarbeit

Das Hochschulrechenzentrum (HRZ) stellt den Fachbereichen und Einrichtungen (FBE) der Philipps-Universität sowie kooperierenden Einrichtungen eine breite Palette von IT-Diensten¹ bereit. Die im folgenden beschriebenen Dienste erbringt das HRZ nach Vereinbarung mit dem Fachbereich².

Vom HRZ bereitgestellte IT-Dienste können von den FBE entweder ohne Voraussetzungen genutzt werden (A), sind verpflichtend zu nutzen (B) oder erfordern zu ihrer Nutzung eine Mitwirkung (C). Die in dieser Vereinbarung genannten IT-Dienste sind jeweils entsprechend gekennzeichnet. Die FBE realisieren ihre Mitwirkung dabei durch die Beauftragung und Autorisierung von Personal für die Rollen der IT-Koordination und der Betreuung fachspezifischer Anwendungen. Die Aufgaben der einzelnen Rollen sind in Anlage 1 aufgelistet.

Die Unterstützung dieser IT-Dienste geschieht gemäß des Kommunikationsschemas in Abbildung 1. In der Abbildung bedeuten Kreise und Rechtecke mit abgerundeten Ecken Rollen, Quadrate stellen Organisationseinheiten dar.

Die Unterstützung der IT-Dienste erfolgt primär durch den First-Level-Support, der sich als zentrale Anlaufstelle für alle Anfragen und die Behebung von Störungen positioniert. Gegebenenfalls leitet der First-Level-Support Anfragen und Störungen an die passenden Ansprechpartner/innen des Second-Level-Support im HRZ weiter.

Das HRZ stellt in diesem Zusammenhang die FBE-Betreuung als organisatorischen Ansprechpunkt für die FBE. Der Second-Level-Support im HRZ übernimmt alle Aufgaben, für die vertieftes technisches Know-How erforderlich ist.

¹ vgl. <https://www.uni-marburg.de/de/hrz/dienste>.

² vgl. [IT-Ordnung \(25.10.2018\)](#), § 5 Abs. 2 lit. c

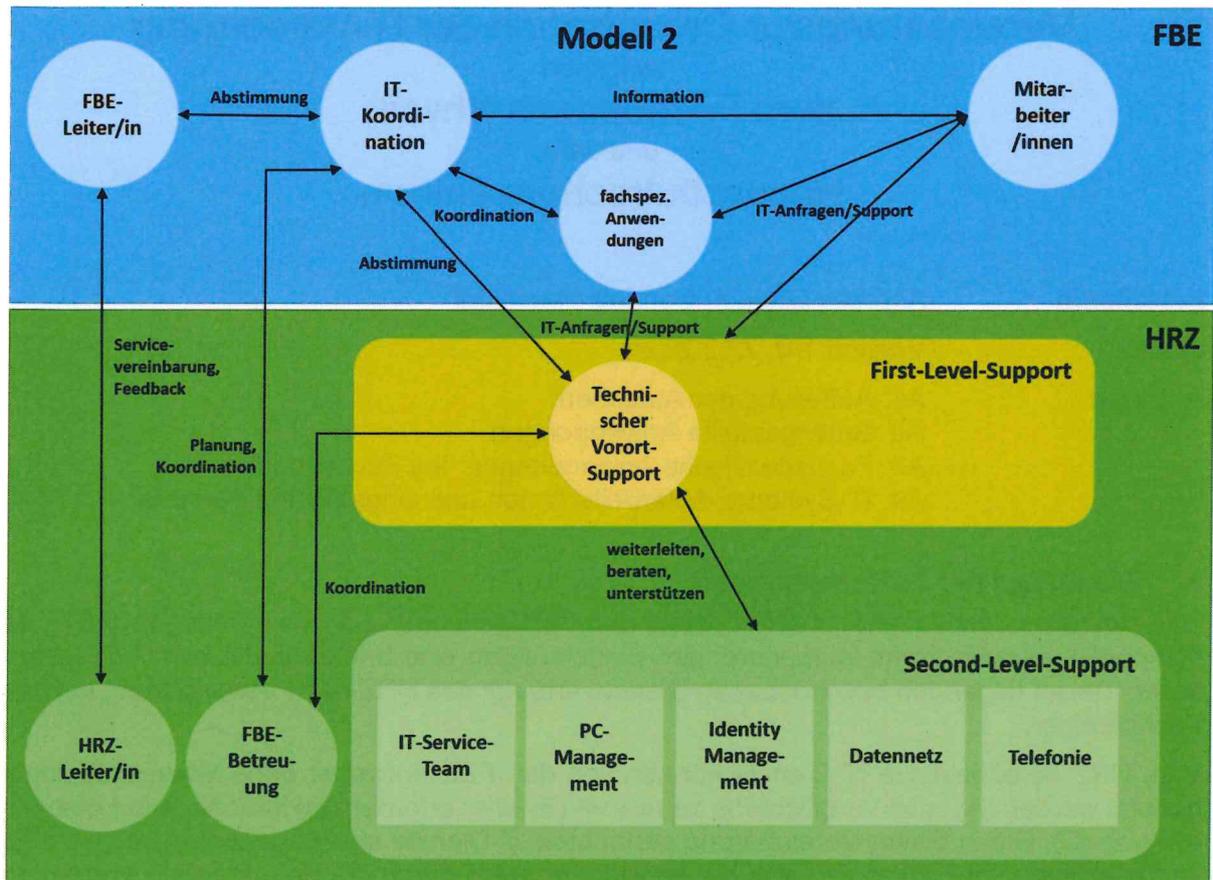


Abbildung 1: Kommunikationsschema

2 IT-Arbeitsplatz-Versorgung

Die Nutzung der IT-Dienste des HRZ erfolgt in aller Regel über den eigenen IT-Arbeitsplatz. Die vorliegende Vereinbarung regelt deshalb den Leistungsumfang des Angebots standardisierter IT-Arbeitsplätze des HRZ für die Mitarbeiter/innen des Fachbereichs sowie die Mitwirkung des Fachbereichs an den koordinierenden Abläufen, die zur Nutzung der vom HRZ bereitgestellten IT-Diensten erforderlich sind.

2.1 Arbeitsplatzrechner und Druckdienste

Das HRZ unterstützt den Fachbereich beim Betrieb von Arbeitsplatzrechnern und Anwendungen. Dazu

- stellt das HRZ Ausstattungsempfehlungen für IT-Arbeitsplatzrechner bereit (A),
- schließt Rahmenverträge zur Beschaffung von Hardware und Softwarelizenzen ab (B),
- betreibt eine Softwareverteilung und stellt Installationspakete zur Nutzung bereit (Software-Pflege) (C),
- betreibt die Active-Directory Domäne AD.Uni-Marburg.DE (Verzeichnisdienst für Arbeitsplatzrechner) (C),
- stellt Fileservices (Home-, Gruppen- und Projektlaufwerke) zur Verfügung (C) und
- betreibt die Druckdienste für Netzwerkdrucker und zentral aufgestellte Kopiergeräte (C).

Der Fachbereich trägt für die Einhaltung der lizenzrechtlichen Bestimmungen bei der Installation von Software Sorge. Zu diesen Bestimmungen gehört in der Regel die Erbringung eines Nachweises über die Beschaffung der eingesetzten Lizenzen, die der Fachbereich auf Nachfrage des Herstellers innerhalb von etwa zwei Wochen bereitstellen muss.

2.2 Telefonie

Das HRZ betreibt eine mit dem öffentlichen Telekommunikationsnetz verbundene Telefonanlage und stellt Telefonendgeräte bereit (B). Weiterhin werden Mobilfunkverträge und Mobiltelefone über einen Rahmenvertrag bereitgestellt (B).

Die Nutzung der Anschlüsse erfordert die Zuordnung der Mitarbeiter/innen zu einer Organisationseinheit des Fachbereichs (C)³. Telefonanschlüsse und dienstliche Mobiltelefone müssen deshalb mittels entsprechender, vom HRZ bereitgestellter Formulare beantragt werden (B).

Die Unterstützung in der grundlegenden Handhabung und die Entgegennahme von Störungen erfolgt durch den First-Level-Support.

2.3 Datennetz

Das HRZ betreibt das Datennetz der Philipps-Universität UMRnet, verbindet das UMRnet mit dem Wissenschaftsnetz DFN bzw. dem Internet und stellt den Fachbereichen und Einrichtungen sowie kooperierenden Einrichtungen Anschlüsse zur Nutzung bereit (B).

Die Nutzung der Anschlüsse erfordert die Registrierung des anzuschließenden IT-Systems sowie die Benennung des/der Hauptnutzers/in⁴ (C).

2.4 Identity Management

Um die IT-Sicherheit der vom HRZ bereitgestellten IT-Dienste gewährleisten zu können, setzt die Nutzung dieser Dienste die persönliche Identifikation der Mitarbeiter/innen und deren Zuordnung zu einer Organisationseinheit des Fachbereichs voraus. Das HRZ stellt dem Fachbereich deshalb Antragsformulare für Internet-Accounts (B) und eine Anwendung zur Pflege von Nutzerdaten (Online-Verzeichnis) bereit (C).

Der/die Mitarbeiter/innen des Fachbereichs beantragen ihre Internet-Accounts beim HRZ mittels des Antragsformulars (B).

Die Mitarbeiter/innen des Fachbereichs beantragen ihren Account für die Arbeitsplatzrechner, für die das HRZ die Software-Pflege übernimmt, bei der IT-Administration (B).

3 Medientechnik

Das HRZ stattet Lehr- und Veranstaltungsräume der Universität und des Fachbereichs mit Medientechnik aus und betreibt diese Ausstattung.

1. Das HRZ plant und errichtet die Ausstattung von Räumen mit Medientechnik in Absprache mit der IT-Koordination und übernimmt den Betrieb und die Wartung. Die Ausstattung erfolgt in der Regel im Rahmen von Bauprojekten unter Leitung des Dezernats IV (A).
2. Das HRZ stellt Kurzanleitungen zu den Ausstattungen bereit (A).
3. Der Technische Vor-Ort Support ist Ansprechpartner für Lehrende bei Fragen und Störungen. Der Technische Vorort-Support führt einmal pro Semester eine Wartung der Medientechnik durch und bietet einmal pro Semester Einweisungen für Lehrende an.

4 Organisation

4.1 IT-Management: Planung, Steuerung und Weiterentwicklung der IT-Versorgung

Um die IT-Versorgung des Fachbereichs optimal zu gestalten, muss Planung und Weiterentwicklung in enger Abstimmung zwischen dem Fachbereich und dem HRZ erfolgen.

³ Vgl. Abschnitt 2.4, Identity Management

⁴ für Arbeitsplatzrechner und (Mobil-)Telefone muss ein/e Hauptnutzer/in benannt werden, für andere IT-Systeme ein/e IT-Administrator/in.

1. Die IT-Koordination und die FBE-Betreuung sind hierfür die gegenseitigen Ansprechpartner (zu den Details siehe die Aufgabenbeschreibungen in Anlage 1).
2. Der Fachbereich und das HRZ führen jährlich ein Statusgespräch. Dabei wird die Anzahl der IT-Systeme, die Anzahl der Nutzer sowie der Umfang des eingesetzten Personals zu Beginn der Vereinbarung und jährlich zum 01.01. festgestellt. Weicht der Personalbedarf merklich von der Personalkapazität ab, passen der Fachbereich und das HRZ den Umfang des Personaleinsatzes sowie ggf. die Kostenerstattung zum nächstmöglichen Zeitpunkt an, in der Regel im folgenden Haushaltsjahr.

4.2 Ressourceneinsatz

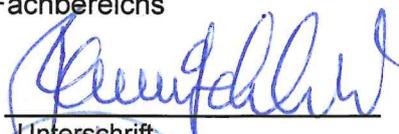
Der Personaleinsatz wird wie folgt vereinbart:

1. Der Fachbereich stellt eine Person mit wissenschaftlicher Qualifikation als IT-Koordination im Umfang von E13, 25% VZÄ aus seinen Mitteln bereit⁵.
2. Das HRZ setzt eine Person mit wissenschaftlicher Qualifikation für die FBE-Betreuung im Umfang von E13, 10% VZÄ aus seinen Mitteln ein⁶.
3. Das HRZ setzt Personal mit einer Qualifikation eines/r IT-Systemelektronikers/in oder Fachinformatikers/in Systemintegration für den Technischen Vorort-Support im Umfang von 50% VZÄ ein. Der Fachbereich erstattet dem HRZ die anfallenden Personalkosten nach den Verrechnungssätzen der Philipps-Universität für die Entgeltgruppe 7 – 9 TV-H⁷.
4. Im Falle einer Kündigung dieser Vereinbarung treffen der Fachbereich und das HRZ eine Übergangsregelung für die Finanzierung des Personals des Technischen Vorort-Support für bis zu drei Jahre.

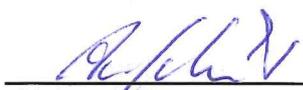
4.3 Laufzeit der Vereinbarung

1. Die Laufzeit dieser Vereinbarung beginnt mit dem Abschluss dieser Vereinbarung und mit Einstellung einer Person im Technischen Vorort-Support für den Fachbereich.
2. Die Vereinbarung hat eine Laufzeit von 12 Monaten und verlängert sich bis zum nächsten Jahresende, sofern sie nicht fristgerecht gekündigt wird.
3. Die Vereinbarung kann erstmalig bis zum 30.09.2025 zum 31.12.2025 gekündigt werden. Danach beträgt die Kündigungsfrist 6 Monate zum Jahresende.
4. Die in dieser Vereinbarung beschriebenen IT-Dienste stehen dem Fachbereich auch nach einer Kündigung dieser Vereinbarung in vollem Umfang zur Verfügung, wenn der Fachbereich seine Mitwirkungspflichten an den IT-Diensten des Typs (C) erfüllt. Im Falle einer Kündigung treffen der Fachbereich und das HRZ dazu eine Nachfolgeregelung für die Koordination der Abläufe bei der Nutzung dieser IT-Dienste.

Dekan/in des Fachbereichs

9.12.2024 
 Datum Unterschrift

Leiter/in des Hochschulrechenzentrums

04.12.2024 
 Datum Unterschrift



⁵ Richtwert: 1 VZÄ pro 1.000 IT-Systeme.

⁶ Richtwert: 1 VZÄ pro 3.500 IT-Systeme.

⁷ Richtwert: 1 VZÄ pro 500 IT-Systeme für den First-Level-Support.

Anlagen

1 Aufteilung der Aufgaben

Die anfallenden Aufgaben – insbesondere auch die Betreuung der Anwendungen auf Arbeitsplatzrechnern - werden wie folgt auf die Rollen aus dem Kommunikationsschema aufgeteilt:

1.1 Vom Fachbereich besetzte Rollen

Rolle	Aufgaben
IT-Koordination	<ul style="list-style-type: none">• Koordination aller IT-Belange der FBE• Erhebung der Bedarfe der FBE bezüglich ihrer IT-Versorgung• Unterstützung des Dekanats / der Leitung bei der Formulierung der Anforderungen an die IT-Versorgung der FBE• Unterstützung des Dekanats / der Leitung bei der Formulierung der Anforderungen an den Ausbau des Datennetzes (UMRnet), insbesondere bei einer Bedarfsanalyse sowie des HRZ (UMRnet-Team) bei der Planung und Ausführung von Verkabelungsmaßnahmen• Planung und Weiterentwicklung von Diensten gemeinsam mit dem HRZ• Vereinbarungen mit dem HRZ über die vom HRZ zu liefernden Dienste (z. B. Fileserver-Kontingente)• Information der Mitarbeiter/innen der FBE über die mit dem HRZ getroffenen Vereinbarungen und die angebotenen Dienste des HRZ (vgl. https://www.uni-marburg.de/de/hrz/dienste)• Entgegennahme der Abrechnung von Leistungen (z.B. Fileserver-Kontingente)• Sicherstellung, dass die Mitarbeiter/innen der FBE kompatible Endgeräte beschaffen, die mit dem UMRnet verbunden werden können und verantwortet die Registrierung dieser Endgeräte durch den First-Level-Support• Sicherstellung der Pflege der Nutzerdaten und der Organisationszugehörigkeiten• Steuerung der Betreuung fachspezifischer Anwendungen• Abstimmung mit dem Technischen Vorort-Support
Betreuung fachspezifischer Anwendungen	<ul style="list-style-type: none">• Für fachspezifische Anwendungen: Fachliche Anwendungsberatung mit Know-how in der Anwendung oder erweitertem technischen Know-how; ggf. Kontakt zum Hersteller; bei Bedarf inhaltliche Unterstützung zur Nutzung der Anwendung

1.2 Vom HRZ besetzte Rollen

Rolle	Aufgaben
FBE-Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Ansprechpartner/in für die IT-Koordination der FBE, um den Leistungsumfang der vom HRZ bereitgestellten IT-Services zu vermitteln • Planung und Weiterentwicklung der Dienstleistungsbeziehung und der IT-Versorgung der FBE • Trifft die Vereinbarungen mit der FBE über die vom HRZ zu liefernden Dienste • Beratung und Unterstützung beim Einsatz, der vom HRZ angebotenen IT-Dienste • Entgegennahme der Bedarfe der FBE • Organisation eines jährlichen Statusgesprächs mit der FBE • Steuerung des Einsatzes des Technischen Vorort Supports • Planung des Einsatzes zentraler Haushalts- und QSL-Mittel des HRZ zur Ausstattung von PC-Pools, Hörsälen und Seminarräumen
Technischer Vorort-Support	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung der IT-Koordination bei der Formulierung der Anforderungen an die IT-Versorgung der FBE • Unterstützung der IT-Koordination bei der Formulierung der Anforderungen an den Ausbau des Datennetzes (UMRnet) • Abstimmung mit der IT-Koordination über den Umfang des Arbeitseinsatzes sowie geplante Abwesenheiten, z. B. Termine, Dienstreisen, Urlaub • Abstimmung mit der IT-Koordination zu Rechtevergabe, Benutzerkonten, Ausstattungswünschen etc. • Überwachung der Einhaltung der Fileserver-Kontingente für gemeinsam genutzte Gruppenverzeichnisse und ggf. Eskalation an die IT-Koordination • Unterstützung der Wirtschaftsverwaltungen bei der Beschaffung von Hardware und Software-Lizenzen (Hinweis auf Rahmenverträge und Empfehlungen des HRZ) • Durchführung von IT-administrativen Tätigkeiten, die erweiterte Rechte in der Benutzerverwaltung im vom HRZ bereitgestellten Active-Directory (Verzeichnisdienst für Arbeitsplatzrechner) benötigen - insbesondere werden die Accounts zur Nutzung der Arbeitsplatzrechner in Anlehnung an den Internet-Account eingerichtet. Dies geschieht in Abstimmung mit der IT-Koordination und dafür kann auch eine andere Person benannt werden. • Registrierung / Anmeldung von Endgeräten am Datennetz • Unterstützung der Mitarbeiter/innen in der grundlegenden Handhabung derjenigen IT-Arbeitsplätze, die über die Software-Pflege (opsi) des HRZ betreut werden • Allgemeine Beratung sowie eine Einweisung in Arbeitsplatz-Anwendungen (z.B. MS-Office, Adobe Acrobat). Dabei werden die grundlegenden Funktionen der Anwendung erläutert. • Unterstützung bei der grundlegenden Handhabung von Telefon- und Faxgeräten sowie Mobiltelefonen • Unterstützung bei der grundlegenden Handhabung von zentral aufgestellten Kopiergeräten • Unterstützung bei der Entfernung von Viren • Kommunikation von Mitarbeiteranfragen mit dem Second-Level-Support des HRZ

Rolle	Aufgaben
	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung der Mitarbeiter/innen bei der Auswahl eines dienstlichen Mobilfunkgerätes, Ausgabe und Rücknahme dienstlicher Mobiltelefone an die Mitarbeiter/innen. • Planung von Medientechnik in Abstimmung mit der IT-Koordination, Installation, Behébung von Störungen.

Alle Leistungen des Second-Level-Supports werden ohne Voraussetzungen durch das HRZ erbracht (A).

2 Bereitgestellte Anwendungen

Das HRZ stellt ca. 200 verschiedene Anwendungen (Softwarepakete) bereit. Eine vollständige Liste befindet sich unter <https://www.online.uni-marburg.de/softwarepakete/#showall>

3 Fachspezifische Anwendungen des Fachbereichs

Zu den fachspezifischen Anwendungen des Fachbereichs, die nicht vom HRZ bereitgestellt oder betreut werden zählen u. a. die folgenden Anwendungen:

1. ...
2. ...

4 IT-Systeme, Mitarbeiter/innen und eingesetztes Personal

Zum Zeitpunkt des Abschlusses der Vereinbarung

1. setzt der Fachbereich und das verbundene WZMW (mar.quest) 300 Arbeitsplatzrechner ein;
2. hat der Fachbereich und das verbundene WZMW (mar.quest) 123 Mitarbeiter/innen.
3. Die IT-Koordination des Fachbereichs ist besetzt durch ... (zum Zeitpunkt des Abschlusses der Vereinbarung noch nicht besetzt)
4. Die FBE-Betreuung im HRZ ist besetzt durch Jan Tammena
5. Der Technische Vorort-Support im HRZ ist besetzt durch ... (Stellenausschreibung ist zum Zeitpunkt des Abschlusses der Vereinbarung zur Veröffentlichung in der Personalabteilung)

Rolle	Aufgaben
	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation mit dem Second-Level-Support des HRZ zu allen vom HRZ angebotenen Diensten – insb. IT-Arbeitsplätze und Medientechnik • Weitergabe qualifizierter Störungsmeldungen an den Second-Level-Support des HRZ • Erster Ansprechpartner vor Ort (First-Level-Support) für die Mitarbeiter/innen der FBE in allen Belangen ihrer IT-Versorgung • Unterstützung der Mitarbeiter/innen der FBE bei den durch das HRZ bereitgestellten IT-Diensten (z.B. Anmeldung von Endgeräten ans Datennetz, Telefonie, Fileserver, IT-Arbeitsplätze) und den zentralen Anwendungen (z.B. E-Mail, CMS, ILIAS) • Inbetriebnahme und Durchführung von administrativen Tätigkeiten derjenigen Arbeitsplatzrechner, die in die Software-Pflege des HRZ eingebunden werden. Dies umfasst den Aufbau einschließlich Anschluss am Datennetz und die Installation (inkl. verfügbarer Anwender-Software) dieser Arbeitsplatzrechner, inkl. Peripheriegeräte (wie Scanner) sowie ggf. manueller Installation von fachspezifischer Anwendungs-Software (die Aufnahme der Rechner in die zentrale Arbeitsumgebung erfolgt automatisch) • IT-technische Betreuung der Software, die auf denjenigen Arbeitsplatzrechner installiert ist, die in die Software-Pflege des HRZ eingebunden sind. Dabei wird überprüft, ob die Anwendung ordnungsgemäß funktioniert und mögliche Nutzeranpassungen vorgenommen wurden. • Analyse und Behebung einfacher Störungen der Arbeitsplatzrechner - ggf. durch eine Neuinstallation • Für IT-Arbeitsplätze ohne Anbindung an die Software-Pflege des HRZ: Anschluss der Endgeräte ans Datennetz, die Anbindung an den zentralen Fileservice des HRZ (Home- und Gruppenverzeichnisse inkl. Benutzer und Gruppen im Active-Directory der Universität) und die E-Mail-Konfiguration für vom HRZ unterstützten E-Mail-Clients soweit möglich. • Entgegennahme von Störungen für die Medientechnik in Seminarräumen, Hörsälen und PC-Schulungsräumen • Entgegennahme von Störungen und Anfragen zu Telefon- und Faxgeräten sowie Mobiltelefonen • Analyse von Störungen für die Medientechnik in Seminarräumen, Hörsälen und PC-Schulungsräumen sowie deren Behebung • Durchführung einmal pro Semester einer Wartung der Medientechnik sowie eine Einweisung für Lehrende
Second-Level-Support	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung der Infrastruktur zum Betrieb von Arbeitsplatzrechnern (Rahmenverträge zur Beschaffung, Software-Pflege, Verzeichnisdienste, Fileservices, Druckdienste, Datennetz). • Einrichtung von Internet-Accounts auf Antrag durch die Mitarbeiter/innen • Fachliche Anwendungsberatung mit Know-how in der Anwendung oder erweitertem technischen Know-how; ggf. Kontakt zum Hersteller • Planung und Anschluss von Telefonen am Daten-/Telefonnetz der Universität, Behebung von Störungen