

# MITTEILUNGSBLATT DER KARL-FRANZENS-UNIVERSITÄT GRAZ



[www.uni-graz.at/zvwww/miblatt.html](http://www.uni-graz.at/zvwww/miblatt.html)

134. SONDERNUMMER

---

Studienjahr 2010/11

Ausgegeben am 20. 7. 2011

42.b Stück

---

## Handbuch/Richtlinien der Betriebskoordination von UNIGRAZonline

**Impressum:** Medieninhaber, Herausgeber und Hersteller: Karl-Franzens-Universität Graz,  
Universitätsplatz 3, 8010 Graz. Verlags- und Herstellungsort: Graz.  
Anschrift der Redaktion: Administration und Dienstleistungen, Universitätsdirektion, Universitätsplatz 3,  
8010 Graz. E-Mail: [mitteilungsblatt@uni-graz.at](mailto:mitteilungsblatt@uni-graz.at)



BETRIEBSKOORDINATION  
AN DER UNIVERSITÄT GRAZ

## **Handbuch/Richtlinien der Betriebskoordination von UNIGRAZonline**

## **Inhaltsverzeichnis**

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Zweck und Zielsetzung dieses Handbuches.....                                                 | 4  |
| Anleitung zur Nutzung des Handbuches.....                                                    | 5  |
| Zielgruppen .....                                                                            | 6  |
| Überblick über die Steuerungsgruppe und<br>die Betriebskoordination.....                     | 7  |
| Kurzdarstellung der an der Universität in Betrieb befindlichen<br>CAMPUSonline Systeme ..... | 17 |
| Der laufende Betrieb /<br>Betriebszeiten in der Produktionsumgebung .....                    | 17 |
| (Geplante) Unterbrechung des Betriebes<br>der Produktionsumgebung.....                       | 17 |

## **Zweck und Zielsetzung dieses Handbuches**

Zur Schaffung von optimalen Rahmenbedingungen für einen funktionierenden Geschäftsbetrieb an der Karl-Franzens-Universität Graz mittels des parametrisierbaren Informationsmanagementsystems UNIGRAZonline und der damit verbundenen Funktionsfähigkeit der IT-Infrastruktur ist es notwendig, das Handeln des Einzelnen durch bestimmte Verhaltensregeln zu leiten.

Dafür sollen die derzeit bestehenden auf grundsätzlichen Überlegungen der IT Infrastructure Library (ITIL) und dem IT-Service-Management (ITSM) basierenden und unter Berücksichtigung der Strukturen und Realitäten an der Karl-Franzens-Universität Graz entwickelten Best Practices zusammengefasst und für Mitglieder der Betriebskoordination sowie Außenstehende nachvollziehbar dargestellt werden.

Allfällige Fragen der Abläufe, Zuständigkeit und Verantwortlichkeit sollen damit schnell und verbindlich beantwortet werden können.

Dieses Handbuch ist wie das Informationsmanagementsystem und die Betriebskoordination selbst einem ständigen Wandel unterworfen, weshalb es in unregelmäßigen Abständen durch die Betriebskoordination aktualisiert wird.

**Change is life and life is change!**

## **Anleitung zur Nutzung des Handbuches**

Dieses Handbuch ist in drei Bereiche gegliedert:

- organisatorische Darstellung der Betriebskoordination und innerer Aufbau,
- Darstellung der Abläufe innerhalb der Betriebskoordination und
- technische Basisinformationen, sofern sie die Betriebskoordination selbst betreffen.

Dieses Handbuch wird ergänzt durch:

- das UNIGRAZonline Krisenhandbuch, welches detaillierte Auskünfte über den Umgang mit kritischen Systemsituationen und einen auf unterschiedliche Ursachen zurückzuführenden Systemausfall von UNIGRAZonline enthält,
- die durch das Informationsmanagement selbständig erstellten Handbücher zur technischen Infrastruktur für den Softwareeinsatz und den Serverbetrieb sowie den vollen Aufgabenbereich der Abteilung Business Applications,
- die auf privatrechtlichen Vereinbarungen basierenden Darstellungen der Zusammenarbeit mit der Technischen Universität Graz, welche als Erstellerin der eigentlichen Systemsoftware CAMPUSonline gilt und über Releasezyklen und Implementierung von selbst festgelegten Systemstandards entscheidet und
- die auf privatrechtlichen Vereinbarungen basierenden Darstellungen des Datenaustausches mit anderen Universitäten und Rechtsträgern.

## **Zielgruppen**

- Mitglieder der Betriebskoordination
- Neueintretende Mitglieder in die Betriebskoordination
- Führungskräfte innerhalb der Verwaltung der Karl-Franzens-Universität Graz
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Fachabteilungen
- Mitglieder von Krisenstäben

# **Überblick über die Steuerungsgruppe und die Betriebskoordination**

Mit 1. April 2009 wurde der bis dahin als Projekt der Karl-Franzens-Universität Graz geführte Einsatz von UNIGRAZonline durch das Rektorat in eine fachabteilungsübergreifende virtuelle Plattform des Vizerektorates für Studium und Lehre, der Universitätsdirektion, des Informationsmanagements, der Studien- und Prüfungsabteilung, des Forschungsmanagements und –service und des Leistungs- und Qualitätsmanagements übergeführt sowie eine Steuerungsgruppe und eine Betriebskoordination für UNIGRAZonline eingerichtet.

## **1. UNIGRAZonline Steuerungsgruppe**

Aufgabe der Steuerungsgruppe ist die strategische Ausrichtung innerhalb UNIGRAZonline, sie entscheidet über die von der Betriebskoordination gemachten Finanzierungsvorschläge und genehmigt etwaige Finanzierungsbedarfe außerhalb des Budgets von Fachabteilungen. Ihr wird durch die Betriebskoordination ein Überblick über die Entwicklungen innerhalb UNIGRAZonline gegeben, sie entscheidet auf Empfehlung der Betriebskoordination über wesentliche Requests for Changes. Für sämtliche operative Aufgaben bedient sie sich der Betriebskoordination. Sie nominiert die UNIGRAZonline Betriebskoordinatorin/den UNIGRAZonline Betriebskoordinator auf unbestimmte Zeit.

Die UNIGRAZonline Steuerungsgruppe tritt in unregelmäßigen Abständen auf Anforderung der Betriebskoordination zusammen.

## **2. UNIGRAZonline Betriebskoordination**

### **2.1 Aufgaben und Zielsetzungen der Betriebskoordination:**

- Dient der Steuerungsgruppe als fachliches Beratungsgremium.
- Sicherstellung der geordneten Abwicklung und Implementierung von Systemkorrekturen und Systemänderungen innerhalb der Organisation der KFU.
- Sicherstellung der geordneten Abwicklung und Implementierung von (künftigen) Erweiterungen/Entwicklungsschritten von UNIGRAZonline, basierend auf den technischen Entwicklungen des CAMPUSonline Systems der Technischen Universität Graz, innerhalb der Organisation der KFU.
- Setzen von Maßnahmen im Zusammenspiel zwischen KFU und TU, welche zu einer Systemverbesserung beitragen.
- Schnittstelle und Informationsdrehschleife des operativen Betriebs von UNIGRAZonline.
- Erste strategische Ebene für Entscheidungen im operativen Bereich.
- Unterstützung der Applikationsverantwortlichen nach innen und außen.
- Vorabentscheidung über die Umsetzung von Features/Erweiterungen und Vergabe der diesbezüglichen Priorität.

- Durchführung von internen Schulungen.
- Sicherstellen einer geeigneten Transparenz von UNIGRAZonline gegenüber den MitarbeiterInnen (Kunden).
- Koordination von Anforderungen an und Rückmeldungen zu UNIGRAZonline, welche von den SystemanwenderInnen innerhalb der KFU stammen.
- Einbindung der durch Requests betroffenen Fachabteilungen.
- Übernahme einer grundsätzlichen Lenkungsfunktion im operativen Bereich (Besprechung von Requests for Changes, insbesondere Feature Requests).
- Festlegung anderweitiger Lösungsvorschläge/Workarounds.
- Überblick der eingereichten (kostenpflichtigen) Changes/Auftragsarbeiten.
- Festlegung Change Kalender/Deploymenttermine an der KFU.

## **2.2. Zusammensetzung der Betriebskoordination**

Betriebskoordinator (BK): Durch die Steuerungsgruppe wird ein/eine UNIGRAZonline Betriebskoordinator/in auf unbestimmte Zeit nominiert.

Zusätzlich wird aus den folgenden Bereichen je eine Person und eine Stellvertretung nominiert:

- 1) Technischer Support (1st Level Support), Bereich IM
- 2) Kernel/Support (2nd Level Support), Bereich UD
- 3) Projektdatenbank/Geschäftsprozesse, Bereich FMS
- 4) Wissensbilanz/Performance Record, Bereich LQM
- 5) Lehre, Bereich VR/SD Lehre-Studium
- 6) Personal/SAP, Bereich Personalressort

## **2.3. Erweiterung der Betriebskoordination**

Im Bedarfsfall kann die Betriebskoordination um weitere Personen erweitert werden bzw. Auskunftspersonen zu den Besprechungen einladen. Die diesbezügliche Koordination wird durch den/die UNIGRAZonline Betriebskoordinator/in wahrgenommen.

## **2.4. Sitzungstermine**

Die Betriebskoordination tritt einmal pro Woche (derzeit montags für ca. 1 ½ Stunden) zusammen, um Anforderungen an das System bzw. Abläufe und Strategien zu besprechen und diesbezügliche Maßnahmen entsprechend ihren Aufgaben und Zielsetzungen festzulegen. Sämtliche Koordinationsaufgaben für Sitzungstermine inkl. der Protokollführung werden durch den/die UNIGRAZonline Betriebskoordinator/in wahrgenommen.

## **2.5. Informationsplattformen und E-Mail Kommunikation**

Die Betriebskoordination betreibt die Homepage <http://www.uni-graz.at/unigrazonline/> sowie den Sharepoint „Betriebskoordination von UNIGRAZonline“. Die Wartung der Homepage erfolgt durch den 2nd Level Support. Die Wartung des Sharepoints erfolgt durch den/die UNIGRAZonline Betriebskoordinator/in.

Auf der Homepage bzw. im Rahmen der Geschäftskollaborationsplattform werden sämtliche Dokumente, welche von der Betriebskoordination oder Dritten erstellt werden bzw. welche zur Verteilung an UserInnen an der KFU gedacht sind, gesammelt bzw. publiziert.

Die Betriebskoordination betreibt über den 2nd Level Support die E-Mail Adresse [unigrazonline@uni-graz.at](mailto:unigrazonline@uni-graz.at). Sämtliche Useranfragen aller Art laufen dort zusammen, sofern sie nicht direkt an Mitglieder der Betriebskoordination gerichtet werden.

Weiters bedient sich die Betriebskoordination des Request Management Tools (RMT) der Technischen Universität Graz. Darin werden sämtliche Requests, SOLVs, Handbücher, readmes, etc. betreffend das Basisprodukt CAMPUSonline dokumentiert und die Kommunikation zwischen der KFU und der TU sichergestellt.

## **2.6. Aufgabenbeschreibung der Personen in der Betriebskoordination**

### **UNIGRAZonline Betriebskoordinator/in**

- Leitung und Steuerung des Change Management Prozesses.
- Definition von Verantwortlichkeiten innerhalb des Prozesses und deren Überprüfung.
- Definition der fachlichen Anforderungen an die Applikation und laufende Erhebung.
- Abstimmung von Anforderungen innerhalb der KFU.
- Kommunikation zu den dezentralen UNIGRAZonline Beauftragten an den OEs.
- Sicherstellung der kontinuierlichen Verbesserung der Applikation (durch Anforderungen).
- Erarbeitung von Optimierungspotentialen und Verbesserungsmaßnahmen.
- Internes Marketing für die Applikation und die beteiligten Rollen.
- Freigabe von Lösungsvorschlägen an den/die Antragsteller/in.
- Autorisieren von Changes und/oder Change abbrechen.
- Vor- und Nachbereitung der Treffen der Steuerungsgruppe und der Betriebskoordination.

## **UNIGRAZonline Supportverantwortliche/r**

- Support der/des UNIGRAZonline Betriebskoordinatorin/-koordinators.
- Öffnen und Schließen von Changes, die nicht die Applikationsverantwortlichen eigenverantwortlich betreuen.
- Change Annahme, Request for Change Bewertung.
- Koordination von Lösungsvorschlägen und Aufwandsschätzungen.
- Prüfung der Durchführungsmöglichkeiten (Check mit dem Change Kalender).
- Koordination der Durchführung des Changes (Implementierung, Testphase, Abnahme durch den/die Antragsteller/in).
- Koordinierung (inkl. Klassifizierung, Dokumentation und Evaluation) des Changes im Rahmen eines Post Implementation Review.
- Gesamtverantwortung für die Koordination der Aktivität „Change durchführen“
- Verteilung der über die E-Mail Adresse unigrazonline@uni-graz.at hereinkommenden Anfragen an die Applikationsverantwortlichen oder die jeweiligen Fachabteilungen
- Vergabe von (befristeten) Rechten-/Rollen/Funktionen, die nicht durch die dezentralen UNIGRAZonline Beauftragten in den OEs vergeben werden können.
- Erstellung von Handbüchern/Dokumentationen gemeinsam mit den Applikationsverantwortlichen, sofern keine ausreichende Basisdokumentation der TU vorhanden ist.
- Schulungen in Bereichen, die nicht durch die Applikationsverantwortlichen abgedeckt werden.
- Applikationsverantwortliche/r für alle Bereiche, die nicht durch die anderen abgedeckt werden (für diesen Bereich gelten die Aufgaben eines/einer Applikationsverantwortlichen).
- Zentrale Aufgaben im Systemmanagement in Zusammenarbeit mit den internen EntwicklerInnen.
- Unterstützung der Applikationsverantwortlichen in Ausübung ihrer Bearbeitung von Requests.
- Regelmäßige Infoupdates/Jours fixes mit dem Helpdesk der UNI-IT.

## **Applikationsverantwortliche/r**

- Support der Betriebskoordinatorin/des Betriebskoordinators.
- Wechselseitiger Support der BK-Mitglieder.
- Annahme und Bewertung von Anfragen (Change-Anforderungen, Fehlermeldungen).
- Erarbeitung und Koordination von Lösungsvorschlägen.

- Besprechung und Abstimmung von Feature Requests mit der Betriebskoordination.
- Kommunikation der erforderlichen Änderungen und Fehlerbehebungen (Requests) mittels RMT sowie Koordination der Lösungs-/Problemfindung zwischen TU und Requestmelder/in sowie der ebenfalls betroffenen OEs.
- Koordination der Durchführung des Changes (Implementierung, Testphase, Abnahme durch Antragsteller/in, Request schließen).
- Prüfung der Möglichkeit der Durchführung des Changes (Check mit Change Kalender) zusammen mit der/dem Supportverantwortlichen.
- Erstellung/Revision von Handbüchern und internen Dokumentationen in Zusammenarbeit mit Key Usern und Mitgliedern der Betriebskoordination, sofern die von der TU bereitgestellte Dokumentation nicht ausreichend ist.
- Beratung der administrativen und akademischen Einheiten betreffend den Einsatz der Verwaltungsapplikationen im Bereich der/des Applikationsverantwortlichen (Funktionalität, Workflow, organisatorische Anforderungen).
- Verständigung der/des UNIGRAZonline Supportverantwortlichen über userrelevante Problemfelder/Änderungen für die Weitergabe an den UNI-IT Helpdesk.
- Eigenverantwortliche Organisation der SOLV-Tests im Testsystem, Meldung von wesentlichen Problemfällen an den technischen Support/die Betriebskoordination zur weiteren Entscheidung über die Einspielbarkeit des SOLVs.
- Einspielung der von der TU zur Verfügung gestellten Releases zum innerhalb der BK vereinbarten Termin durch den/die Applikationsverantwortlichen im technischen Support.
- Bearbeitung von Studierendenanfragen, die nicht vom Helpdesk (First-Level-Support) bzw. Dekanat/Prüfungsreferat/akademischen Einheit gelöst werden können.

**UNIGRAZonline**  
Betriebskoordination ab 30.05.11

**UNIGRAZonline Steuerungsgruppe**

Entscheidet über Umsetzungsbedarf, strategische Ausrichtung, Finanzierungsvorschläge und Bedarf.  
Überblick der Changes für die nächste Periode, Beauftragung von Requests for Changes



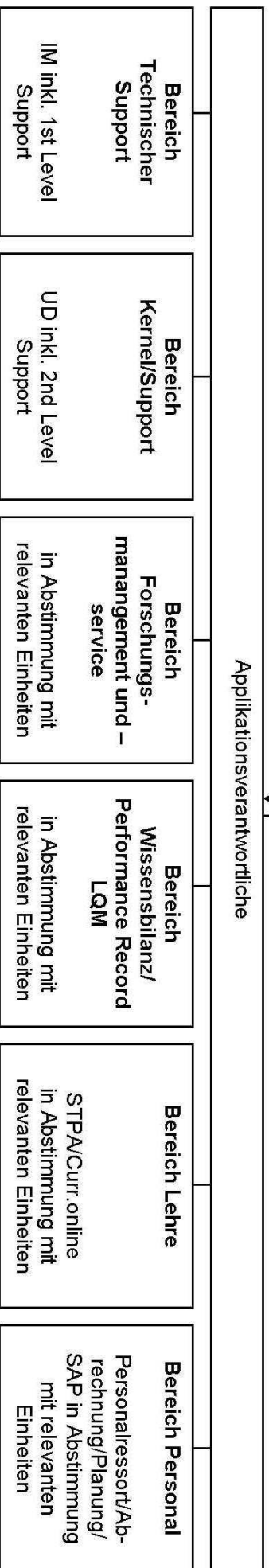
**UNIGRAZonline Betriebskoordination**  
dient der Steuerungsgruppe  
als fachliches Beratungsgremium

Überblick der eingereichten Changes, Besprechung von Requests for Changes, Festlegung Change Kalender, Besprechung/Festlegung Lösungsvorschläge

**Mitglieder:**  
UNIGRAZonline BetriebskoordinatorIn  
UNIGRAZonline SupportverantwortlicheR  
Applikationsverantwortliche  
Auskunftspersonen



**Applikationsverantwortliche**



### 3. Klassifizierung von Requests

Die Erstentscheidung, welche Art von Request vorliegt und an die TU weitergeleitet wird, obliegt der/dem Applikationsverantwortlichen, bei Unklarheiten der Betriebskoordination. Zu unterscheiden sind Knowledge Request (KR), Feature Request (FR), Bug Request (BR), Unspecified Request (UR), Developer Request (DR) und interne Anfrage (IN). Sämtliche Requests werden durch die Betriebskoordination bzw. bei Bug Request und Knowledge Request selbständig durch die Applikationsverantwortlichen klassifiziert und bewertet, dabei sind folgende Maßstäbe anzulegen:

#### Kritisch

- Betriebsausfall
- Datenkohärenz gefährdet
- Ausfall wesentlicher Applikationsbereiche („Show Stopper“) und große Anzahl an Betroffenen
- Rechtliche Vorgaben kurzfristig umzusetzen
- Weisungen der Universitätsleitung kurzfristig umzusetzen
- In jedem o.g. Fall zeitlich dringliche Behebung innerhalb weniger Stunden bis max. 1-2 Tage erforderlich UND
- Kein Workaround möglich

#### Hoch

- Größere Gruppe betroffen bei gleichzeitig hoher inhaltlicher Bedeutung der Umsetzung
- Besonders negative Auswirkungen für Einzelpersonen zu erwarten
- Rechtliche Vorgaben umzusetzen
- Weisungen der Universitätsleitung umzusetzen
- Jedenfalls zeitlich dringende Behebung/Umsetzung notwendig, aber im Rahmen der regulären Deployments planbar
- Kein Workaround möglich

#### Mittel

- Kleinere Gruppe betroffen und/oder keine inhaltlich hohe Bedeutung
- Durch Änderung deutliche Effizienzverbesserungen erreichbar
- Dient der längerfristigen Verbesserung von UNIGRAZonline
- Keine zeitliche Priorität
- Workaround möglich und für Requestmelder/in mittelfristig akzeptabel

#### Niedrig

- Einzelfälle ohne besondere Auswirkungen
- Kleine Verbesserungen betreffend die Usability
- Ideenbörse
- Aktuell keine konkreten Zeitvorgaben

## **4. Workflow innerhalb der Betriebskoordination**

- Applikationsverantwortliche bearbeiten Anfragen bzw. Changes vorerst selbständig per Telefon/E-Mail und/oder durch interne Ressourcen (Informationsmanagement, Vernetzung Mitarbeiter) oder nützen das RMT von CAMPUSonline.
- FR sind jedenfalls in der BK vorzutragen und einer Prioritätsbewertung zuzuordnen (gem. RMT Vorgaben). KR, BR, UR, DR, IN<sup>1</sup> sind mittels RMT zu bearbeiten und an die TU weiterzugeben. Die Entscheidung, welche Art von Request vorliegt, trifft die/der Applikationsverantwortliche/r, bei Unklarheiten die Betriebskoordination.
- Kann die Anfrage nur mittels interner Vernetzung bzw. RMT beantwortet werden, erhält der/die Anfrager/in je nach Umfang der Anfrage Statusberichte (1x Woche/1x Monat). Der Empfang der Anfrage ist dem/der jeweiligen Mitarbeiter/in jedenfalls asap mitzuteilen.
- Ist die Anfrage beantwortet und bestehen keine Rückfragen mehr bzw. ist eine ev. Testphase abgeschlossen, wird die Anfrage gegenüber dem/der Anfrager/in schriftlich geschlossen.
- Erfolgt keine Rückmeldung des Anfragers/der Anfragerin auf direkte Arbeitsaufträge des/der Applikationsverantwortlichen wird nach zweimaliger Aufforderung der Request geschlossen.
- Um einen Know-How Transfer sicher zu stellen sind Anfragen/Requests bzw. deren Beantwortung zu dokumentieren. Dies erfolgt mittels RMT oder Ablage der E-Mails.

## **5. Workflow innerhalb der Betriebskoordination bei FR**

- FR sind jedenfalls in der BK vorzutragen und einer Prioritätsbewertung zuzuordnen (gem. RMT Vorgaben).
- FR sind, wenn die TU sie nicht für den Systemstandard umsetzt, durch BK einer Kostenbewertung zu unterziehen (LT der TU sind festzustellen), FA hat Geldmittel bereit zu halten, da diese Auftraggeberin des FR ist.
- Wird kein FR, sondern eine Umsetzung der Funktionalität durch die UNI-IT selbst sichergestellt (Eigenentwicklung), ist ein Projekt-/Zeitplan aufzustellen.
- FR sind von den betroffenen Applikationsverantwortlichen zu begleiten, zu dokumentieren, auszurollen und abzuschließen.

---

<sup>1</sup> Siehe Glossar

## 6. Ablaufplan Deploymenttest an der Universität Graz

### Betroffene Bereiche an der Universität:

- Applikationsverantwortliche
- 2nd Level Support

### Zusätzlich:

- Bei „Internationales“ – BIB
- Bei „Räume“ allgemein – Campusplanung
- Bereich „Räume“ Terminplanung – Terminverwaltung
- Bereich „Evaluierung“ – LSS
- Bei „Lehre“ – Studien- und Prüfungsabteilung sowie Key User (Dekanate)

### Ablaufbeschreibung:

- Die TU Graz hat drei Tage (Dienstag bis Donnerstag) Zeit für das Deployment des Q-Systems, folgend ihrem Deploymentkalender.
- Die Tests an der Universität Graz können gleich nach dem Deployment des Q-Systems durch die Applikationsverantwortlichen durchgeführt werden.
- Informationen über erfolgte Deployments erfolgen nach der Freigabe der SOLV-Beschreibungen im RMT.
- Hotfixes zum Deployment werden durch die TU in das Q-System folgend ihrem Deploymentkalender eingespielt. An der KFU erfolgt das Einspielen von Hotfixes jeden Dienstag.

Organisationsinformation

**KFU KFU Universität Graz**  
 [Homepage](#)  
 [Kontakt](#)

Ressourcen

 [Personen](#)  
 [CAMPUSonline-Dokumentation](#)  
 [Funktionen](#)

Dienste

 [Solv-Beschreibungen](#)  
 [Support](#)  
 [Entwickler-Dokumentation](#)  
 [Suche freie Räume](#)

- Die SOLV-Beschreibungen zum Deployment können spätestens am Freitag nach dem Deployment im RMT abgerufen werden.
- Jeder Fachbereich innerhalb der BK hat seinen eigenen Bereich zu testen.
- Prioritär sind die selbst erstellten Requests zu behandeln (aufgrund von vorhandenen Fallbeispielen einfacher zu testen).
- Allgemeine, alle Universitäten betreffende Änderungen sind auch auf Funktionalität zu testen (einfache Testphase Schwerpunkt nur Funktionalität).
- Von anderen Organisationen gemeldete Fehler, können mit Hilfe der Requestinhalte im RMT nachgeprüft werden (wenn relevant für die Universität Graz).
- Gegebenenfalls im Request nach einem Fallbeispiel fragen, wenn für die Universität Graz relevant.
- Rückmeldungen über vorhandene Fehler werden ausschließlich in den vorhandenen Request geschrieben.
- Neue Fehler werden ausschließlich als neuer Request erfasst.
- Über das Informationsmanagement (Abt. BA) erfolgt die Rückmeldung, welche SOLVs und Hotfixes hinzugekommen sind.
- An das Informationsmanagement (Abt. BA) hat eine Rückmeldung hinsichtlich der Freigabe von SOLVs für Produktionsumgebung zu erfolgen. Erfolgt keine Rückmeldung wird davon ausgegangen, dass eine Freigabe vorliegt.
- Nach der Freigabe der SOLVs für die Produktionsumgebung sind diese mit dem vorhandenen Deployment auf Q-System zu vergleichen.
- Die Bereitstellung der angefallenen SOLVs als Release am FTP-Server der TU erfolgt ca. 2 Wochen nach dem Deployment des Q-Systems.
- Betriebskoordination entscheidet über den Termin des Einspielens des Releases in die Produktionsumgebung, vorzugsweise ist dies der Mittwoch nach der Bereitstellung durch die TU.
- Betriebskoordination entscheidet über den Termin der Erstellung eines Klonen auf dem Testsystem.

## **7. Kurzdarstellung der an der Universität in Betrieb befindlichen CAMPUSonline Systeme**

- UNIGRAZonline Produktionsserver – PSystem  
Auf diesen Maschinen läuft der Realbetrieb des Systems, dort dürfen nur von autorisierten MitarbeiterInnen fachbezogene/freigegebene Änderungen erfolgen.
- UNIGRAZonline Qualitätsprüfungsserver – QLine  
Auf diesen Maschinen laufen sämtliche Qualitätstests. Die Konfiguration sowie auch das Rechte/Rollen/Funktionenmodell sind offener gestaltet. In unregelmäßigen Abständen bzw. im Bedarfsfall wird eine komplette Systemkopie des PSystems erstellt.
- UNIGRAZonline Entwicklungsserver - Developement  
Diese Maschinen stehen für Tests und Eigenentwicklungen zur Verfügung bevor diese in das PSystem übernommen werden.
- Diesen Maschinen angeschlossene Datenbank- und Webserver.
- Backupmaschinen

## **8. Der laufende Betrieb / Betriebszeiten in der Produktionsumgebung**

Grundsätzlich steht das Informationsmanagementsystem bei störungsfreiem Betrieb 24 Stunden 7 Tage die Woche zur Verfügung. Dafür notwendig ist insbesondere die Erledigung aller Tätigkeiten im Bereich des Informationsmanagements, Abt. Business Applications, die das einwandfreie Funktionieren des Systems garantieren; das sind unter anderem die Unterstützung der Fachbereiche/Applikationsverantwortlichen, Datenkorrekturen, Deployment der Software, Ad hoc Datenabfragen, Unterstützung der/des dezentralen UNIGRAZonline Beauftragten in den unterschiedlichen OEs, Datenbankadministration, Webserveradministration, Schnittstellenkoordination (Datenverbund/SAP/Schnittstellen innerhalb des Informationsmanagements).

## **9. (Geplante) Unterbrechung des Betriebes der Produktionsumgebung**

Der Betrieb wird nur im Falle notwendiger geplanter Wartungsarbeiten bzw. beim Deployment eines Release sowie für Backups (aktuell jeden Montag 2:00-3:00 früh) unterbrochen. Die Koordination für ein Wartungsfenster erfolgt über die Abt. Business Applications im Zusammenwirken mit der Betriebskoordination.

Im Falle ungeplanter Unterbrechungen/Wartungsarbeiten, die von unvorhersehbarer Dauer und durch ein Ereignis entstanden sind, das die ausreichende Handlungsfähigkeit beeinträchtigt, ist dem Krisenhandbuch und dem Leitfaden „Informationsverteilung im Krisenfall“ zu folgen.

## **Glossar**

|      |                                     |
|------|-------------------------------------|
| BIB  | Büro für internationale Beziehungen |
| BR   | Bug Request                         |
| DR   | Developer Request                   |
| FA   | Fachabteilung                       |
| FMS  | Forschungsmanagement und Service    |
| FR   | Feature Request                     |
| FTP  | File Transfer Protokoll             |
| IM   | Informationsmanagement/UNI-IT       |
| IN   | interne Anfrage                     |
| KFU  | Karl-Franzens-Universität           |
| KR   | Knowledge Request                   |
| LQM  | Leistungs- und Qualitätsmanagement  |
| LT   | Leistungstage                       |
| OE   | Organisationseinheit                |
| RMT  | Request Management Tool             |
| SD   | Studiendirektorat                   |
| SOLV | Solution Level                      |
| TU   | Technische Universität              |
| UD   | Universitätsdirektion               |
| UR   | Unspecified Request                 |
| VR   | Vizerektorat                        |