

# Handbuch/Richtlinien der Betriebskoordination von UNIGRAZonline

**Version 4.1**

## Inhaltsverzeichnis

1	Zweck und Zielsetzung dieses Handbuches .....	3
2	Zielgruppen .....	3
3	Anleitung zur Nutzung des Handbuches .....	3
4	Organisatorische Darstellung und innerer Aufbau der Betriebskoordination .....	4
4.1	UNIGRAZonline-Betriebskoordination – Organigramm.....	4
4.2	Aufgabenbeschreibung der Personen in der Betriebskoordination .....	7
5	Darstellung der Abläufe innerhalb der Betriebskoordination .....	10
5.1	Workflow innerhalb der Betriebskoordination .....	10
5.2	Workflow innerhalb der Betriebskoordination bei Anfragen für Angebote .....	10
5.3	Ablaufplan Deploymenttest an der Universität Graz .....	11
6	Technische Basisinformationen .....	13
6.1	Kurzdarstellung der an der Universität in Betrieb befindlichen CAMPUSonline-Systeme ....	13
6.2	Der laufende Betrieb/Betriebszeiten in der Produktionsumgebung .....	13
6.3	(Geplante) Unterbrechung des Betriebes der Produktionsumgebung .....	13
Anhang 1:	Klassifizierung von Requests .....	14
Anhang 2:	Glossar.....	15

## 1 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.

## 2 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

## 3 Anleitung zur Nutzung des Handbuches

**Weitere Gliederung:** Dieses Handbuch ist in **drei Bereiche** gegliedert:

- **Organisatorische Darstellung und innerer Aufbau der Betriebskoordination** (siehe Punkt 4),
- **Darstellung der Abläufe innerhalb der Betriebskoordination** (Punkt 5) und
- **technische Basisinformationen** (siehe Punkt 6), sofern sie die Betriebskoordination selbst betreffen.

**Ergänzungen:** 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 die UNI-IT selbstständig 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 sowie Implementierung von selbst festgelegten Systemstandards entscheidet und
- die auf privatrechtlichen Vereinbarungen basierenden Darstellungen des Datenaustausches mit anderen Universitäten und Rechtsträgern.

## 4 Organisatorische Darstellung und innerer Aufbau der Betriebskoordination

Mit 01.04.2009 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, der UNI-IT, der Studien- und Prüfungsabteilung, des Forschungsmanagements und -service sowie des Leistungs- und Qualitätsmanagements übergeführt. Eine Betriebskoordination für UNIGRAZonline wurde eingerichtet.

Am 30.05.2011 wurde die Betriebskoordination noch um eine Vertreter/in des Personalressorts erweitert.

Basierend auf dem aktuellen Geschäftsplan der Universität vom 11.11.2013 wurde die Betriebskoordination in die Verwaltungseinheit des Büros des Studiendirektors eingegliedert und neu strukturiert.

### 4.1 UNIGRAZonline-Betriebskoordination – Organigramm

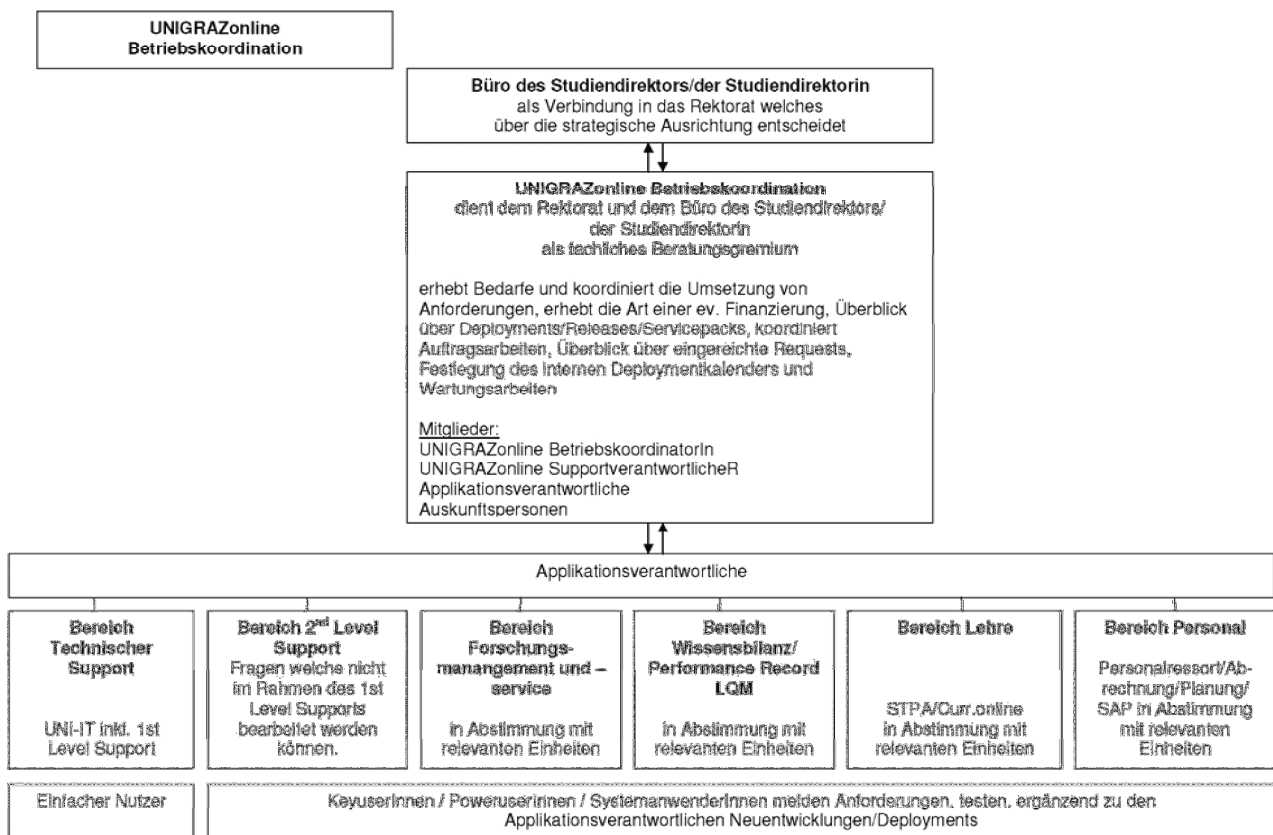


Abbildung: Organigramm der UNIGRAZonline-Betriebskoordination

#### **4.1.1 Aufgaben und Zielsetzungen der Betriebskoordination**

- Dient dem Rektorat sowie dem Büro des Studiendirektors/der Studiendirektorin als fachliches Beratungsgremium.
- Erhebt Bedarfe und koordiniert die Umsetzung von Anforderungen.
- Erhebt die Art der Finanzierung von kostenpflichtigen Auftragsarbeiten.
- Überblick über Deployments/Releases/Servicepacks.
- Koordiniert Auftragsarbeiten.
- Überblick über eingereichte Requests.
- Festlegung des internen Deploymentkalenders und Wartungsarbeiten.
- Sicherstellung der geordneten Abwicklung und Implementierung von Systemkorrekturen und Systemänderungen innerhalb der Organisation der Universität.
- 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 Universität.
- Setzen von Maßnahmen im Zusammenspiel zwischen Universität Graz und CAMPUSonline, welche zu einer Systemverbesserung beitragen.
- Schnittstelle und Informationsdrehschreibe 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 Mitarbeiter/innen (Kund/innen).
- Koordination von Anforderungen an und Rückmeldungen zu UNIGRAZonline, welche von den Systemanwender/innen innerhalb der Universität stammen.
- Einbindung der durch Requests betroffenen Fachabteilungen.
- Übernahme einer grundsätzlichen Lenkungsfunktion im operativen Bereich (Besprechung von Anfragen, Fehlermeldungen, Ideen zur Produktverbesserung, Anpassungen auf Grund gesetzlicher Änderungen sowie die Vergabe potentieller Auftragsarbeiten an die Technische Universität Graz).
- Festlegung anderweitiger Lösungsvorschläge/Workarounds.

### **4.1.2 Zusammensetzung der Betriebskoordination**

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

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

- 1) Technischer Support/Helpdesk (1st Level Support), Bereich UNI-IT, Abt. BA und SI
- 2) 2nd Level Support, Büro des Studiendirektors
- 3) Projektdatenbank/Geschäftsprozesse, Bereich FMS
- 4) Wissensbilanz/Performance Record, Bereich LQM
- 5) Lehre, Bereich VR/SD Lehre-Studium, Bereich STPA
- 6) Personal/SAP, Bereich Personalressort

### **4.1.3 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.

### **4.1.4 Sitzungstermine**

Die Betriebskoordination tritt in der Regel 14-tägig zusammen, um Anforderungen an das System bzw. Abläufe und Strategien zu besprechen und diesbezügliche Maßnahmen entsprechend ihren Aufgaben und Zielsetzungen festzulegen sowie einen abteilungsübergreifenden Informationstransfer sicherzustellen. Bei Bedarf bzw. um etwaige kurzfristige Abstimmungen herbeizuführen sind wöchentliche Zusatztermine/Projektmeetings möglich.

Sämtliche Koordinationsaufgaben für Sitzungstermine inkl. der Protokollführung werden durch den/die UNIGRAZonline-Betriebskoordinator/in wahrgenommen.

### **4.1.5 Informationsplattformen und E-Mail-Kommunikation**

Die Betriebskoordination betreibt die **Homepage** <http://unigrazonline.uni-graz.at/>, den **Sharepoint** „Betriebskoordination von UNIGRAZonline“ sowie die **Intranetseite** von UNIGRAZonline. Die Wartung der Homepage und der Intranetseite erfolgt durch den 2nd Level Support. Die Wartung des Sharepoints erfolgt durch den/die UNIGRAZonline-Betriebskoordinator/in, wobei Dokumente von allen Mitglieder/innen der Betriebskoordination zur Verfügung gestellt werden können. Auf der Homepage, dem Intranet und im Rahmen der Geschäftskollaborationsplattform werden sämtliche Dokumente, welche von der Betriebskoordination oder Dritten erstellt werden bzw. welche zur Verteilung an User/innen an der Universität Graz gedacht sind, gesammelt bzw. publiziert.

Die Betriebskoordination betreibt über den 2nd Level Support die E-Mail-Adresse unigrazonline@uni-graz.at. Sämtliche User/innenanfragen aller Art laufen dort zusammen, sofern sie nicht direkt an Mitglieder/innen der Betriebskoordination gerichtet werden oder über den Helpdesk des 1st Level Support beantwortet werden können.

Weiters bedient sich die Betriebskoordination des Request-Management-Tools (RMT; <https://www.campusonline.at/support/>) der Technischen Universität Graz. Darin werden sämtliche Requests, SOLVs und Readmes betreffend das Basisprodukt CAMPUSonline dokumentiert und die Kommunikation zwischen der Universität Graz und CAMPUSonline sichergestellt.

Handbücher/Produktdokumentationen werden über das Dokumentmanagement-Tool im System Management von UNIGRAZonline bereitgestellt.

## **4.2 Aufgabenbeschreibung der Personen in der Betriebskoordination**

### **4.2.1 UNIGRAZonline-Betriebskoordinator/in**

- Leitung und Steuerung des Deploymentprozesses.
- Definition von Verantwortlichkeiten innerhalb des Deploymentprozesses und deren Überprüfung.
- Definition der fachlichen Anforderungen an die Applikationen und laufende Erhebung.
- Abstimmung von Anforderungen innerhalb der Universität Graz.
- Kommunikation mit den dezentralen UNIGRAZonline-Beauftragten an den Organisationseinheiten (OE).
- Sicherstellung der kontinuierlichen Verbesserung der Applikationen (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 (Anforderungen) und/oder Change abrechnen.
- Vor- und Nachbereitung der Treffen der Betriebskoordination.
- Unterstützung der/des UNIGRAZonline-Supportverantwortlichen sowie den Applikationsverantwortlichen in allen diesen zur Erledigung übertragenen Aufgaben.
- Treffen von Entscheidungen unter Berücksichtigung sämtlicher verfügbarer Informationen, die nicht allein durch einzelne Mitglieder der BK getroffen werden können oder in denen ein Vier-Augen-Prinzip sinnvoll erscheint.
- Kontakt mit dem Key-Account-Management der TU gemeinsam mit der/dem UNIGRAZonline-Supportverantwortlichen und der Abteilung Business Applications (BA).
- Abstimmung mit der Abteilung BA in sämtlichen technischen Belangen die über die reguläre Tätigkeit in der Betriebskoordination hinausgehen.

#### **4.2.2 UNIGRAZonline-Supportverantwortliche/r**

- Support der/des UNIGRAZonline-Betriebskoordinatorin/-koordinators.
- Öffnen und Schließen von Anfragen an CAMPUSonline, die nicht die Applikationsverantwortlichen eigenverantwortlich betreuen.
- Annahme und Bearbeitung von Anfragen aller Art, sofern sie nicht die Arbeitsbereiche der Applikationsverantwortlichen betreffen.
- Koordination von Lösungsvorschlägen und Aufwandsschätzungen gemeinsam mit der/dem UNIGRAZonline Betriebskoordinator/in.
- Prüfung der Durchführungsmöglichkeiten (Check mit dem Deploymentkalender).
- Koordination der Durchführung des Changes (Implementierung, Testphase, Abnahme durch den/die Antragsteller/in) gemeinsam mit der/dem UNIGRAZonline-Betriebskoordinator/in.
- Koordinierung (inkl. Klassifizierung, Dokumentation und Evaluation) des Changes im Rahmen eines Post Implementation Review (PIR) gemeinsam mit der/dem UNIGRAZonline-Betriebskoordinator/in.
- Koordination der Aktivität „Change durchführen“/„Anforderung umsetzen“.
- Verteilung der über die E-Mail-Adresse unigrazonline@uni-graz.at hereinkommenden Anfragen an die Applikationsverantwortlichen oder die jeweiligen Fachabteilungen sowie Eigenverantwortliche Beantwortung von Anfragen.
- Vergabe von (befristeten) Rechten/Rollen/Funktionen, die nicht durch die dezentralen UNIGRAZonline-Beauftragten in den Organisationseinheiten (OE) vergeben werden können auf jeweils schriftliche Anforderung.
- Erstellung von Handbüchern/Dokumentationen im selbständigen Wirkungsbereich oder gemeinsam mit den Applikationsverantwortlichen und der/dem UNIGRAZonline-Betriebskoordinator/in, sofern keine ausreichende Basisdokumentation von CAMPUSonline vorhanden ist.
- Schulungen in sämtlichen Bereichen, die nicht durch die Applikationsverantwortlichen abgedeckt werden.
- Applikationsverantwortliche/r für alle Bereiche, die nicht durch die weiteren Mitglieder der BK abgedeckt werden (für diesen Bereich gelten die Aufgaben eines/einer Applikationsverantwortlichen).
- Zentrale Aufgaben im Systemmanagement in Zusammenarbeit mit den internen Entwickler/innen und der/dem UNIGRAZonline Betriebskoordinator/in.
- Unterstützung der Applikationsverantwortlichen in Ausübung ihrer Bearbeitung von Anfragen.
- Regelmäßige Infoupdates/Jour fixes mit dem Helpdesk der UNI-IT.
- Dokumentation von Systemanpassungen, Aufbereitung von sämtlichen Systemabläufen für Detail, Anwendungs- & Expertenwissen.
- Systemtest und Umsetzung von rechtlichen, organisatorischen oder internen Vorgaben.



### **4.2.3 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 Anfragen aller Art mit der Betriebskoordination.
- Kommunikation der erforderlichen Änderungen und Fehlerbehebungen (Anfragen/Requests) mittels RMT sowie Koordination der Lösungs-/Problemfindung zwischen CAMPUSonline und Requestmelder/in sowie den 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 Deploymentkalender) zusammen mit der/dem UNIGRAZonline-Betriebskoordinator/in und der/dem Supportverantwortlichen.
- Erstellung/Revision von Handbüchern und internen Dokumentationen in Zusammenarbeit mit Key Usern und Mitgliedern der Betriebskoordination, sofern die von CAMPUSonline 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-Betriebskoordinator/in und der/dem 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 der 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 Mitarbeiter-/Studierendenanfragen, die nicht vom Helpdesk (First-Level-Support) bzw. Dekanat/Prüfungsreferat/akademischen Einheit gelöst werden können.
- Schulungen in den dem/der jeweiligen Applikationsverantwortlichen zugeordneten Bereichen.

## 5 Darstellung der Abläufe innerhalb der Betriebskoordination

### 5.1 Workflow innerhalb der Betriebskoordination

- Applikationsverantwortliche bearbeiten Anfragen bzw. Changes selbstständig per Telefon/E-Mail und/oder durch interne Ressourcen (UNI-IT, Vernetzung Mitarbeiter) oder nutzen das RMT von CAMPUSonline.
- Anfragen für Angebote (A) und Anpassungen auf Grund gesetzlicher Änderungen (G) sind jedenfalls in der BK vorzutragen und einer internen Prioritätsbewertung zuzuordnen. Fehlermeldungen (B), Fragen (Q) und/oder Ideen/Vorschläge (I) sind mittels RMT zu bearbeiten und an CAMPUSonline weiterzugeben. Die Entscheidung, welche Art von Anfrage/Request vorliegt und welche Priorität dieser erhalten soll, trifft die/der Applikationsverantwortliche/r gegebenenfalls gem. RMT-Vorgaben, bei Unklarheiten die Betriebskoordination bzw. der/die UNIGRAZonline Betriebskoordinator/in.
- 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 so bald wie möglich mitzuteilen.
- Ist die Anfrage beantwortet und bestehen keine Rückfragen mehr bzw. ist eine allf. 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.

### 5.2 Workflow innerhalb der Betriebskoordination bei Anfragen für Angebote

- A-Requests sind jedenfalls in der BK vorzutragen und einer internen Prioritätsbewertung zuzuordnen.
- A-Requests sind, wenn CAMPUSonline sie nicht für den Systemstandard umsetzt, durch BK einer Kostenbewertung zu unterziehen (Leistungstage werden von CAMPUSonline festgelegt), die Fachabteilung (FA) hat Geldmittel bereit zu halten, da diese Auftraggeberin des A-Requests ist. Gegebenfalls kann CAMPUSonline eine (kostenpflichtige) Analysephase durchführen. In solchen Fällen sowie im Zuge einer generellen kostenpflichtigen Auftragsarbeit wird die BK die FA informieren und das weitere Vorgehen abstimmen.
- Die Auftragserteilung an CAMPUSonline erfolgt durch die/den Betriebskoordinator/in.
- Wird kein Angebot, sondern eine Umsetzung der Funktionalität durch die UNI-IT selbst sichergestellt (Eigenentwicklung), ist ein Projekt-/Zeitplan aufzustellen.
- A-Requests sind von den betroffenen Applikationsverantwortlichen vorzubereiten, zu begleiten, zu dokumentieren, auszurollen und abzuschließen.

### 5.3 Ablaufplan Deploymenttest an der Universität Graz

CAMPUSonline liefert quartalsweise Neuentwicklungen, Programmverbesserungen und Fehlerbehebungen. Diese werden im Rahmen von Releases an die teilnehmenden Universitäten, so auch an die Universität Graz ausgeliefert (=Deployment). Ein Release weist die Bezeichnung R in Kombination mit einer fortlaufenden Nummer auf und besteht aus mehreren SOLVs (=SOLution LEvels), die ebenfalls fortlaufend nummeriert sind. Wenn ein SOLV aufgrund eines Requests entwickelt wurde, wird eine entsprechende Requestzuordnung in der SOLV-Beschreibung angegeben.

Zuerst werden diese Releases im Testsystem=Qualitätsprüfungssystem=Q-System eingespielt (=deployed) und so zum Testen bereitgestellt. Eine Information, wann die Bereitstellung erfolgt ist, wird durch CAMPUSonline gegeben.

Releaseerweiterungen/-verbesserungen erfolgen mittels sog. Servicepacks (SP).

Dringende kurzfristige Fehlerbehebungen erfolgen mittels Hotfix (HF) auch während des Quartals und sind ebenfalls vor der Produktivstellung im Q-System auf Fehlerfreiheit zu testen.

#### 5.3.1 Betroffene Bereiche an der Universität

- Applikationsverantwortliche
- 2nd Level Support
- Key-/Poweruser sowie Systemanwender in Fachabteilungen/OEs/Beteiligungen etc.

#### Zusätzlich bei Bedarf und je nach Bereich:

- Bei „Internationales“ – BIB
- Bei „Ressourcen“ allgemein – Direktion für Ressourcen
- Bereich „Evaluierung“ – LSS
- Bei „Lehre“ – Studien- und Prüfungsabteilung sowie Key-User/innen, Power User/innen und Systemanwender/innen (Dekanate)

#### 5.3.2 Ablaufbeschreibung

- CAMPUSonline rollt im Laufe von drei Tagen, ihrem Deploymentkalender folgend, das Deployment auf das Q-System aus.
- 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/Servicepacks zum Deployment werden durch CAMPUSonline in das Q-System, folgend ihrem Deploymentkalender oder ad hoc, eingespielt. An der Universität Graz erfolgt das Einspielen von Hotfixes nach Möglichkeit im laufenden Betrieb, andernfalls im Zuge von Wartungsfenstern.

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 durch CAMPUSonline 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 auf Funktionalität).
- Von anderen Organisationen gemeldete Fehler können mit Hilfe der Requestinhalte im RMT nachgeprüft werden (wenn relevant für die Universität Graz).
- Gegebenenfalls ist im Request nach einem Fallbeispiel zu fragen, wenn dies für die Universität Graz relevant erscheint.
- Rückmeldungen über vorhandene Fehler werden ausschließlich in den vorhandenen Request geschrieben.
- Neue Fehler werden ausschließlich als neuer Request erfasst.
- Über die UNI-IT (Abt. BA) erfolgt die Rückmeldung, welche SOLVs und Hotfixes hinzugekommen sind.
- An die UNI-IT (Abt. BA) hat eine Rückmeldung hinsichtlich der Freigabe von SOLVs für Produktionsumgebung zu erfolgen. Erfolgt keine Rückmeldung wird davon ausgegangen, dass eine Freigabe vorliegt.
- Die Bereitstellung der angefallenen SOLVs als Release am FTP-Server von CAMPUSonline erfolgt ca. 2 Wochen nach dem Deployment des Q-Systems.
- Die Betriebskoordination entscheidet über den Termin des Einspielens des Releases in die Produktionsumgebung.
- Die Betriebskoordination entscheidet über den Termin der Erstellung eines Klons auf den Testsystemen.

## 6 Technische Basisinformationen

### 6.1 Kurzdarstellung der an der Universität in Betrieb befindlichen CAMPUSonline-Systeme

- **UNIGRAZonline-Produktionsserver – P-System**

Auf diesen Maschinen läuft der Realbetrieb des Systems, dort dürfen nur von autorisierten Mitarbeiter/innen fachbezogene/freigegebene Änderungen erfolgen.

- **UNIGRAZonline-Qualitätsprüfungsserver – Q-Line sowie UGO 15**

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 (Klon) erstellt.

- **UNIGRAZonline Entwicklungsserver - Development**

Auch diese Maschinen stehen für Tests und Eigenentwicklungen zur Verfügung, bevor diese in das P-System übernommen werden.

- Diesen Maschinen angeschlossene **Datenbank- und Webserver.**

- **Backupmaschinen**

### 6.2 Der laufende Betrieb/Betriebszeiten in der Produktionsumgebung

Grundsätzlich steht das Informationsmanagementsystem UNIGRAZonline bei störungsfreiem Betrieb 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung.

Dafür notwendig ist die Erledigung aller Tätigkeiten/Aufgaben im Bereich der UNI-IT insbesondere der 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).

### 6.3 (Geplante) Unterbrechung des Betriebes der Produktionsumgebung

Der Betrieb wird nur im Falle notwendiger geplanter Wartungsarbeiten bzw. beim Deployment eines Releases sowie für Backups (aktuell jeden Montag 02:00 – ca. 03:00 Uhr früh) unterbrochen. Die Koordination für ein Wartungsfenster erfolgt über die Abteilung Business Applications im Zusammenwirken mit der Betriebskoordination bzw. in dringenden und kurzfristigen Fällen mit der/dem UNIGRAZonline-Betriebskoordinator/in.

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.

## Anhang 1: Klassifizierung von Requests

Die Erstentscheidung, welche Art von Anfrage/Request vorliegt und an CAMPUSonline weitergeleitet wird, obliegt der/dem Applikationsverantwortlichen, bei Unklarheiten der Betriebskoordination. Zu unterscheiden sind Anfragen für Angebote (A), Fehlermeldungen (B), Fragen (Q), Ideen/Vorschläge (I), Anpassungen auf Grund gesetzlicher Änderungen (G). Sämtliche Anfragen/Requests werden durch die Betriebskoordination bzw. bei Fehlermeldungen und Fragen 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

## Anhang 2: Glossar

A	Anfrage für Angebot
B	Bug/Fehler
BA	Business Applications
BIB	Büro für internationale Beziehungen
FA	Fachabteilung
FMS	Forschungsmanagement und -service
FTP	File Transfer Protokoll
G	Anpassung auf Grund gesetzlicher Änderungen
HF	Hotfix
I	Idee
IM	Informationsmanagement/UNI-IT
KFU	Karl-Franzens-Universität
LQM	Leistungs- und Qualitätsmanagement
LT	Leistungstage
OE	Organisationseinheit
Q	Frage
PIR	Post Implementation Review
RMT	Request-Management-Tool
SD	Studiendirektorat
SI	Support- und Informationsdienste
SOLV	Solution Level
SP	Servicepack
STPA	Studien- und Prüfungsabteilung
TU	Technische Universität Graz
UD	Universitätsdirektion
UNI-IT	IT-Services der Universität Graz
VR	Vizerektorat