

Änderung der Dienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung von TOPdesk vom 20.02.2024

Die Dienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung von TOPdesk vom 20.11.2015 (Amtliche Mitteilungen vom 16.12.2015), zuletzt geändert am 15.02.2017 (Amtliche Mitteilungen vom 27.02.2017) wird wie folgt geändert:

1. § 3 (Einsatzzweck) erhält folgende Fassung:

Mit dem Software-System werden folgende Prozesse unterstützt:

- **Incident Management:** Das Incident-Management nimmt am Service Desk alle Anfragen, Aufträge und Störungsmeldungen der Nutzer entgegen. Sein primäres Ziel ist es, Störungen schnellstmöglich zu beheben, um negative Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse so gering wie möglich zu halten. Der wichtigste Parameter für diesen Prozess ist eine hohe Sofortlösungsrate. Alle Anfragen, Aufträge und Störungsmeldungen werden vom Incident-Management registriert, klassifiziert, priorisiert, verfolgt und abgeschlossen. Diese umfassende Registrierung und Kontrolle ermöglicht die Einhaltung der vereinbarten Service-Levels und die Bereitstellung aussagekräftiger Berichte für das Management. Der Prozess eignet sich in einer Übertragung auf die Verwaltung allgemein für die Bearbeitung von an diese gerichtete Anfragen und Aufträge.
- **Problem Management:** Im Falle einer Störung hat das Incident-Management seine Aufgabe erfüllt, sobald der zugesicherte IT-Service wieder hergestellt ist. In aller Regel ist jedoch die Ursache noch nicht beseitigt; es besteht also das Risiko, dass die Störung wiederholt auftritt.
Hier setzt das Problem-Management ein. Es untersucht die IT-Infrastruktur und weitere verfügbare Informationen wie die Störungsdatenbank, um die Ursachen für tatsächliche und potentielle Störungen eines IT-Service festzustellen und zu beseitigen.
- **Change Management:** Aufgrund neuer Service-Anforderungen oder technischer Weiterentwicklungen sind Änderungen an einer bestehenden IT-Infrastruktur an der Tagesordnung. Die Erfahrung lehrt, dass Störungen von IT-Services häufig auf fehlerhafte Änderungen an der Infrastruktur zurückzuführen sind. Ursachen dafür sind mangelnde Sorgfalt, zu knappe Ressourcen, unzureichende Vorbereitung, mangelhafte Analyse der Auswirkungen und halbherzige Prüfungen.
Im Mittelpunkt des Change-Managements steht deshalb das Bestreben, den Änderungsprozess unter Kontrolle zu bekommen und die durch Änderungen (Changes) verursachten Störungen auf ein Minimum zu reduzieren.
- **Configuration Management:** Ziel des Configuration-Managements ist es, gesicherte und genaue Informationen über die IT-Infrastruktur den anderen Prozessen des IT-Service-Supports jederzeit zur Verfügung zu stellen. Zu diesem Zweck überprüft das Configuration-Management, ob Veränderungen innerhalb der IT-Infrastruktur einschließlich der Beziehungen zwischen den einzelnen Configuration-Items korrekt erfasst wurden.
Die gesammelten Informationen über die technische IT-Infrastruktur sowie über Kunden, Lieferanten und Verträge werden in einer Configuration-Management-Database abgebildet und zur Verfügung gestellt.
- **Release Management:** Änderungen in einer IT-Infrastruktur finden in komplexen, verteilten Umgebungen statt. Bei modernen Client-Server-Anwendungen sind häufig nicht nur die Clients, sondern auch die Server von diesen betroffen. Die sorgfältige

Freigabe und Implementierung von Hard- und Software erfordern entsprechende Planung. Das Release-Management nutzt die Projektmanagement-Methodik, um Veränderungen an IT-Services zu implementieren. In einem ganzheitlichen Ansatz werden dabei technische und nichttechnische Aspekte der Veränderungen im Projektplan berücksichtigt.

Der Einsatz von TOPdesk dient ausschließlich folgenden Zwecken:

- Abbildung der technischen Komponenten der IT-Produktion in einer Datenbank,
- zur Verfügung stellen dieser Informationen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an der IT-Dienstleistung beteiligt sind für Dienstanfragen und Störungsbearbeitung.
- Dokumentation von Anfragen, Störungsmeldungen und Beratungsvorfälle, die an den Service Desk gehen, um aus diesen Informationen beispielhafte Problemlösungen und Antworten auf häufig gestellte Nutzerfragen (FAQs) zu erarbeiten,
- Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der IT-Dienste bei der Koordinierung ihrer Aufträge und Störungsbeseitigung.

Mit dem Einzug der Verwendung von TOPdesk für die Bearbeitung von Aufgaben in der Verwaltung erfahren die vorgenannte Einsatzzwecke eine Adaption auf die jeweilige Organisationseinheit der Verwaltung und insbesondere ausdrücklich eine Erweiterung auf die Annahme, Be- und Verarbeitung von Aufträgen oder Anfragen zu fachlichen Fragestellungen von Nutzer*innen an die jeweilige Organisationseinheit in der Verwaltung. Die daraus erzeugten Tickets können im Zuge einer organisationsübergreifenden Bearbeitung über Organisationsgrenzen hinweg weitergeleitet werden.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten findet ausschließlich in dem in dieser Dienstvereinbarung festgelegten Rahmen statt.

2. Die Anlage 2 erhält folgende Fassung:

Zugriffsberechtigte Personen/Personengruppen

Mitarbeiter*innen der IT-Dienste:

in den Rollen als

- Administrator*in des Software-Systems
- Mitarbeiter*in Service Desk
- Support-Mitarbeiter*in
- Manager*in

Mitarbeiter*innen der IT-Dienste:

in den Rollen als

- Mitarbeiter*in Service Desk
- Mitarbeiter*in IT-Beratung
- Support-Mitarbeiter*in
- Manager*in

Mitarbeiter*innen aus der Verwaltung und den Fakultäten:

in den Rollen als

- Sachbearbeiter*in
- Support-Mitarbeiter*in
- Key-User (Applikationen)
- Manager*in

Diese Änderung tritt mit der Veröffentlichung in den Amtlichen Mitteilungen in Kraft.

gez. Prof. Dr. Ralph Bruder
(Präsident)

gez. Thomas Schneeberg
(Vorsitzender des Personalrats)