

**Service Level Agreement zwischen dem ServiceCenter-IT und dem
Hochschulverbund
Version 1.5.3 vom 24.11.2016
(Gültigkeit ab 01.10.2017)**

Zwischen dem

ServiceCenter-IT

als Serviceprovider (künftig SC-IT genannt)

und

dem Hochschulverbund aus

**Hochschule für Musik “Hanns Eisler” (HfM),
Hochschule für Schauspielkunst “Ernst Busch” (HfS),
Kunsthochschule Berlin-Weißensee (kh)**

(künftig HV genannt)

gilt folgende Servicevereinbarung:

1. Allgemeine Beschreibung des SC-IT

Das SC-IT ist eine gemeinsame Einrichtung des HV. Es stellt die EDV-technische Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten (im folgenden Nutzerin bzw. Nutzer genannt) der Verwaltungen einschließlich der Bibliotheken, der ServiceCenter und der Lehrenden des HV sicher.

Weiterhin bietet das SC-IT eine Beratung für die einzelnen Bereiche der Verwaltung, ServiceCenter und Lehre zum Thema Informationstechnologie an.

Das SC-IT besteht aus der Leiterin bzw. dem Leiter IT-L und den beiden Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter IT1, IT2 und IT3. Der Leiter bzw. die Leiterin wird durch IT1 vertreten. Sind beide Abwesend, vertritt IT2 den Leiter bzw. die Leiterin.

2. Geltungsbereich

Der Geltungsbereich beschränkt sich auf die Verwaltung, die ServiceCenter des HV sowie Lehrenden der HfM und HfS. Darin eingeschlossen sind die verschiedenen Standorte mit ihren Außenstellen.

3. Leistungen des SC-IT

Das SC-IT gewährleistet den sicheren Betrieb und die Wartung folgender Dienste im Geltungsbereich:

Hard- und Software:

- Wartung des Netzwerks und dessen Komponenten,
- Betrieb der Leitungen zu den Fachverfahren im ASP Betrieb,
- Installation und Wartung der Arbeitsplatz PCs und MACs (APC) und der daran angeschlossenen Peripherie,
- Installation, Wartung und Updates der Standardsoftware (siehe Punkt 4),

- Schutz vor schadhafte Programmen, z.B. Viren und Trojanern mittels geeigneter Programme,
- Schnittstellenkontrolle
- Telefonanlage.

Onlinedienste:

- Zugriff Email (Empfang und Versand) per IMAP,
- Zugriff auf das WWW (mittels http/https und Proxy),
- Groupware mit zentraler Termin- und Adressverwaltung,
- Dateiserver mit Backup und ggf. Restore,
- Druckserver,
- Zentrale Benutzerkontenverwaltung,
- Schutz des Netzwerks durch eine Firewall und andere Maßnahmen.
- Zugriff auf das Verwaltungs-WLAN

Beratungen/ sonstige Dienstleistungen für den HV:

- Beratung bei IT Entscheidungen, IT Projekten und IT Problemen,
- Vorbereitungen von IT Ausschreibungen, Prüfung der Angebote und Erstellung eines bewerteten Entscheidungsvorschlages,
- Schulungen mit Bezug zur IT,
- Implementation von IT Lösungen,
- Fachverfahren

APCs werden Arbeitsplatz-PCs (oder MACs) genannt, mit vom SC-IT definierten Umfang an Hard/Software und Rechten. Andere Computer werden nicht gewartet.

Zur Unterstützung bei Problemen gibt das SC-IT den Nutzerinnen und Nutzern Hilfestellung per Email oder ggf. per Telefon. Zur Meldung von Problemen, siehe Punkt 10. Anfragen werden ausschließlich per Email an das Ticketsystems des SC-IT (hilfe@servicecenter-khs.de) übermittelt.

Wenigstens eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter des SC-IT sind von Montag bis Donnerstag permanent entweder an der HfM oder der HfS.

4. Standardsoftware

Zur Standardsoftware (jeweils die aktuelle Version) gehört:

- MS-Windows 7 Pro, Macintosh MacOS X, Linux Debian/ Ubuntu Stable
- MS-Office oder LibreOffice
- Thunderbird Mailclient
- Firefox Webbrowser und Plugins
- Zugangssoftware für die Fachverfahren (fachliche Unterstützung kann nur für Studien- und Prüfungsverwaltung geleistet werden)
- Programme zur zentralen Benutzerbetreuung
- Multimedia-Programme

Wird zusätzliche Software im Einzelfall gewünscht, ist ein formloser Antrag beim SC-IT zu stellen. Falls das SC-IT beabsichtigt den Antrag abzulehnen, ruft der Leiter bzw. die Leiterin des SC-IT den Beirat für eine Entscheidung an.

5. Externe Dienstleister

Das SC-IT stellt die Verbindung zu den Dienstleistungen her, die außerhalb seines Einflussgebietes liegen. Störungen bei externen Dienstleistungen sind daher nicht vom SC-IT zu verantworten. Das SC-IT ist nur für die Verbindung zu diesen Dienstleistungen verantwortlich. Trotzdem wird das SC-IT mit den betreffenden Dienstleistern Kontakt aufnehmen, um eine schnelle Problembeseitigung zu unterstützen.

6. Pflichten des HV

Benennung einer Person in jeder Hochschule und jedem ServiceCenter, die als Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für das SC-IT zur Verfügung steht.

An jedem zentralen Standort des HV muss ein Arbeitsplatz für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des SC-IT vorhanden sein (Schreibtisch, Telefon, APC mit Monitor und Netzanbindung).

An jedem letzten Freitag im Monat kann das SC-IT, nach Ankündigung, widerruflich die IT Infrastruktur (oder Teile davon) zu Wartungszwecken abschalten. Dies geschieht soweit möglich nicht vor 14 Uhr.

7. Pflichten der Nutzerinnen und Nutzer

- Zusätzliche Hard- und Software darf nur durch das SC IT oder dessen im Einzelfall Beauftragte (z.B. Keyuser, Keyuser+) installiert werden.
- Die Anwenderinnen und Anwender berichten Probleme am APC möglichst vollständig dem SC-IT, sobald sie davon Kenntnis haben.
- Die Nutzerinnen und Nutzer verpflichten sich, das Gerät ordentlich und nur für den Dienstgebrauch zu betreiben. Dazu gehört auch eine entsprechende äußere Reinigung und Stromsparmaßnahmen.
- Die Nutzerinnen und Nutzer gehen mit den Passwörtern vertraulich um. Eine Weitergabe an Dritte ist ausdrücklich untersagt. Das Passwort hat kryptographischen Anforderungen zu entsprechen.
- Verbrauchsmaterial ist bei den Geräten, die dies benötigen, durch einen autorisierten Keyuser des HV vor Ort nachzufüllen.

8. Gewährleistung

Das SC-IT gewährleistet einen möglichst ungestörten Betrieb der unter Punkt 3 aufgeführten Dienste.

Für höhere Gewalt oder andere Umstände, die das SC-IT nicht zu vertreten hat, kann keine Verantwortung übernommen werden.

9. Anträge und Formulare

Alle für das Verfahren notwendigen Anträge und Formulare werden auf dem Formularportal unter <http://www.servicecenter-khs.de/> zur Verfügung gestellt.

10. Meldung von Problemen, Erteilung von Aufträgen

Bei der Meldung von Problemen ist folgender Weg einzuhalten:

- Komplette Fehlermeldung der Hard- oder Software, wenn vorhanden
- Bildschirmfoto (Screenshot), wenn möglich

Dies geschieht per Email an das Ticketsystem unter hilfe@servicecenter-khs.de oder per Fax an 477 05 – 445.

Aufträge werden ebenfalls mit genauer Beschreibung an das Ticketsystem übermittelt.

Das Ticketsystem ist für die Nutzerinnen und Nutzer unter <http://www/glpi> aus dem internen Netz erreichbar.

Die Fehler- und Auftragsbearbeitung erfolgt in den üblichen Kernzeiten der kh. Diese sind: Mo – Do: 9:00 – 15:00 und Fr 9:00 – 14:00 Uhr.

Das SC-IT wird sich dann innerhalb von vier Stunden mit der Nutzerin oder dem Nutzer in Verbindung setzen.

11. Reaktionszeit

Das SC-IT strebt eine Reaktionszeit innerhalb von vier Stunden an. Die Reaktionszeit gilt als erfüllt, wenn eine individualisierte Rückmeldung zum Ticket, innerhalb von vier Stunden an die Urheberin oder den Urheber erfolgt ist.

ServiceCenter IT

In Vertretung

Datum, A. Gougousoudis, Leiter SC-IT

Datum, Silvia Durin, Kanzlerin
Kunsthochschule Berlin-Weißensee

In Vertretung

Datum, Hans-Joachim Völz, Kanzler
Hochschule für Musik „Hanns Eisler“

In Vertretung

Datum, Kai Schlegel, Kanzler
Hochschule für Schauspielkunst
„Ernst Busch“