



Dienstkonzept des gemeinsamen OTRS-Systems an der Universität zu Köln

Fassung vom 20. Januar 2010

INHALTSÜBERSICHT

1. <i>Vorbemerkungen</i>	2
Beteiligte Personen und Einrichtungen	2
2. <i>Beschreibung des Dienstes</i>	3
Gegenstand	3
Verfügbarkeit	3
Sicherheit	4
Datenschutz und Löschung	5
Schulung der Sachbearbeiter	5
Kontinuierliche Verbesserung der Dienstqualität	5
3. <i>Beteiligte Personen</i>	5
Am RRZK	5
Bei den einsetzenden Einrichtungen	6
4. <i>Technischer Betrieb</i>	7
Technische Verantwortlichkeit	7
Wartungen, Ausfälle	7
5. <i>Organisatorisches</i>	7
Dokumentierte Verfahren	7
Mitbestimmung	7
Beendigung des Dienstes	8
Anlage A) Verzeichnis der dienstspezifischen Verfahren	9
Queue einrichten	9
Nutzerverwaltung	9
Änderung der Zuständigkeiten	9
Änderungen am Dienst, insbesondere am Dienstkonzept	9
Anlage B) Dienstverantwortliche Person am RRZK	10
Anlage C) Technischer Ansprechpartner am RRZK	10
Glossar	11

1. Vorbemerkungen

Das OTRS-Trouble-Ticket-System (kurz: OTRS-System) kann im Support-Bereich der dienstleistenden Einrichtungen an der Universität zu Köln zur Unterstützung der Vorgangsbearbeitung eingesetzt werden.

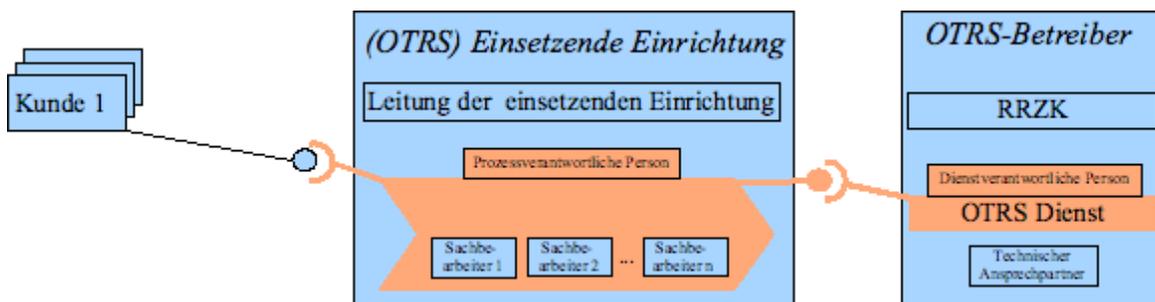
Beteiligte Personen und Einrichtungen

Bei der Vorgangsbearbeitung mit dem OTRS-System sind mehrere Personengruppen und Einrichtungen beteiligt. Zu Beginn steht die Anfrage eines Kunden (*) an eine Einrichtung der Universität zu Köln, die dort im Rahmen eines Prozessablaufs bearbeitet wird. Wird dabei das OTRS-System verwendet, wird die Einrichtung in diesem Dienstkonzept als (OTRS) einsetzende Einrichtung (*) bezeichnet.

An den einsetzenden Einrichtungen sind für das Dienstkonzept die Leitungsebene, die prozessverantwortlichen Personen (*) sowie die Sachbearbeiter (*) relevant.

Der OTRS-Dienst wird vom Betreiber (*), also dem RRZK, verfügbar gemacht. Dort sind eine dienstverantwortliche Person (*) sowie ein technischer Ansprechpartner (*) benannt.

Einen schematischen Überblick über die beteiligten Personen und Einrichtungen gibt die nachstehende Skizze sowie die Kurzbeschreibungen im Glossar am Ende des Dokuments. Begriffe, die im Glossar erläutert sind, werden bei der ersten Verwendung durch (*) markiert.



Ziel des Dokuments

Das OTRS-Dienstkonzept wendet sich hauptsächlich an die prozessverantwortlichen Personen in den einsetzenden Einrichtungen, aber auch an die Leitungsebene und die Sachbearbeiter. Die Funktionsweise des Dienstes soll verdeutlicht und Verfahrensabläufe erläutert werden, damit das OTRS-System angemessen eingesetzt wird. Das Dienstkonzept beschreibt technisch-organisatorische Aspekte sowie einige wesentliche, dienstspezifische Verfahren (Anlage A).

Universität zu Köln

Für die Kunden der einsetzenden Einrichtungen ist das Dokument nicht von Interesse.

Das Dokument hat keinen rechtlich bindenden Charakter. Für die Pflege, Anpassung und Weiterentwicklung dieses Dienstkonzepts ist das RRZK als Betreiber des gemeinsamen OTRS-Systems verantwortlich.

2. Beschreibung des Dienstes

Gegenstand

Das Ticketsystem OTRS ist ein Werkzeug, mit dem Vorgangsbearbeitungen bei den einsetzenden Einrichtungen in verschiedener Weise unterstützt werden können. Gegenüber den traditionellen Mailinglisten ermöglicht der Einsatz eines Ticketsystems den Aufbau von Wissensdatenbanken und macht den Bearbeitungsstatus von Anfragen transparent. Außerdem kann die Kommunikation innerhalb und zwischen den einsetzenden Einrichtungen durch das System strukturiert werden.

OTRS soll an der Universität zu Köln einrichtungsübergreifend eingesetzt werden, um die Bearbeitung von Anfragen zu unterstützen.

Verfügbarkeit

Der gemeinsame OTRS-Dienst wird von den Sachbearbeitern in den einsetzenden Einrichtungen über eine interaktive Web-Schnittstelle genutzt. Die Verfügbarkeit ist somit durch die Verfügbarkeit der Basisinfrastruktur beschränkt. Im Falle der Nichtverfügbarkeit des OTRS-Systems werden E-Mails an OTRS-Queues (*) durch das Mailsystem zwischengespeichert und in den regulären Verfahrensablauf eingespeist, sobald das OTRS-System wieder funktional ist. Wie für jeden technischen Dienst ist die Verfügbarkeit des gemeinsamen OTRS-Dienstes durch ein Restrisiko eingeschränkt. Im Rahmen der Weiterentwicklung des Dienstes sollen Abläufe und Infrastruktur in Abhängigkeit von den praktizierten Einsatzszenarien so angepasst werden, dass sich das Restrisiko stets auf einem akzeptablen Niveau befindet. Dies ist gegeben, falls die zu erwartende Nichtverfügbarkeit des Dienstes nur hinnehmbare Folgen für die Prozessabläufe in den einsetzenden Einrichtungen nach sich zieht. Die erforderlichen Einschätzungen obliegen den prozessverantwortlichen Personen in den einsetzenden Einrichtungen.

Das OTRS-System wird auf virtuellen Maschinen betrieben, was eine schnelle Wiederherstellung des Dienstes bei Störungen der Hardwareplattform ermöglicht. Als Hardware werden hochwertige Serversysteme und -komponenten eingesetzt. Um das Risiko einer Nichtverfügbarkeit des Systems aufgrund von Fehlfunktionen der OTRS-Software zu minimieren, wird eine Servicevereinbarung mit der OTRS AG abgeschlossen.

Universität zu Köln

Trotz dieser Vorkehrungen ist der Dienst im technischen Sinne nicht hochverfügbar. Eine Betreuung wird nur an Arbeitstagen erfolgen. Die prozessverantwortlichen Personen in den einsetzenden Einrichtungen haben also Sorge zu tragen, dass das OTRS-System nur unter Beachtung dieser Rahmenbedingungen eingesetzt wird. Bei besonders zeitkritischen Verfahren, die durch das OTRS-System unterstützt werden sollen, ist das Verfügbarkeitsniveau des OTRS-Systems im Rahmen des Risikomanagements der einsetzenden Einrichtung zu berücksichtigen. Bei entsprechender Risikobewertung könnte die Vorbereitung temporärer Ausweichverfahren und deren Bekanntmachung empfehlenswert sein. Auch sollten beispielsweise wichtige Dokumente (für solche kritischen Prozesse) nicht ausschließlich im OTRS-System aufbewahrt werden. Ein maximaler Wiederherstellungszeitraum oder ein minimales Fenster für einen Datenverlust können nicht zugesichert werden.

Sicherheit

Das OTRS-System ist ausdrücklich nicht zur Verarbeitung von Informationen geeignet, welche einer Sicherheitsklassifizierung unterliegen oder für die ein erhöhtes Schutzbedürfnis besteht. Ein mittleres Schutzniveau für das System ist aber erforderlich, da entsprechende personenbezogene Daten gehalten werden.

Ein Zugriff auf das OTRS-System soll daher nur von ständig gepflegten und gewarteten Endsystemen erfolgen. Dies obliegt den einsetzenden Einrichtungen.

Der personalisierte Zugang zum OTRS-System¹ kann nur über verschlüsselte Verbindungen erfolgen. Dies wird systemseitig durch die Verwendung des https-Protokolls sichergestellt.

Der Zugang zum OTRS-System ist grundsätzlich nur vom UKLAN² aus möglich.

Die Wartung der Serverkomponenten erfolgt durch den Betreiber nach den allgemeinen Sicherheitsmaßgaben oder durch sachkundige Dienstleister. Die Daten werden auf Komponenten gespeichert und verarbeitet, die sich in physikalisch gesicherten Räumlichkeiten befinden, welche nur von autorisierten Personen betreten werden. Auf den Systemen können sich nur zuständige Personen anmelden. Die Betriebssysteme und Anwendungen werden ständig gepflegt und überwacht.

Die Festlegungen im Abschnitt *Organisatorisches*, insbesondere die dokumentierten Verfahren in *Anlage A*, sind von allen Nutzern (*) einzuhalten. Die einsetzende Einrichtung verpflichtet sich jeweils, dies allen Nutzern in ihrem Bereich in der erforderlichen Weise bekannt zu machen. Diese Verpflichtung der einsetzenden Einrichtung wird vom RRZK bei der Einrichtung von Queues eingeholt und dokumentiert.

1 Ein Abruf von unkritischer Statusinformation bedarf nicht eines personalisierten Zugangs.

2 Ein Zugang zum UKLAN kann auch über einen VPN-Tunnel erfolgen.

Universität zu Köln

Datenschutz und Löschung

Es obliegt jeder einsetzenden Einrichtung, vom Datenschutzbeauftragten prüfen zu lassen, ob eine Verarbeitung personenbezogener Daten vorliegt und angemessen ausgeführt wird. Insbesondere ist gegebenenfalls das datenschutzrechtliche Verzeichnis entsprechend zu ergänzen.

Aus Gründen des Datenschutzes werden alle Tickets (*) gelöscht, sobald die abschließende Bearbeitung zwei Jahre zurückliegt. Entspricht dies nicht den Revisionanforderungen der einsetzenden Einrichtung, so ist die Fragestellung im Einzelfall zu lösen.

Schulung der Sachbearbeiter

Für die Sachbearbeiter, die in den einsetzenden Einrichtungen mit der Vorgangsbearbeitung betraut sind, werden Schulungsmaßnahmen konzipiert und durchgeführt. Neben technischen Schulungseinheiten, die allgemeine oder einführende Themen des Umgangs mit einem Ticketsystem umfassen, ist insbesondere auch die Einbettung der OTRS-Verwendung in den Arbeitsalltag von Bedeutung.

Die Schulungen werden von den einsetzenden Einrichtungen und dem Betreiber angeboten und aufeinander abgestimmt.

Kontinuierliche Verbesserung der Dienstqualität

Vorschläge zur Verbesserung und Weiterentwicklung sollen der dienstverantwortlichen Person am RRZK zugeleitet werden. Eine Abstimmung der Interessen der einsetzenden Einrichtungen zur Verbesserung und Weiterentwicklung soll erfolgen. Dies soll im Rahmen von regelmäßigen (mindestens jährlichen) „Nutzertreffen“ stattfinden oder durch andere Verfahren, beispielsweise durch eine entsprechende Queue im OTRS-System. Durch den Austausch soll ggf. ein nicht ausreichendes Niveau der Verfügbarkeit oder Sicherheit („Business Impact“) rechtzeitig erkennbar werden.

Die Umsetzung von funktionalen Ergänzungen wird durch den Betreiber koordiniert. Entstehende Kosten zur Weiterentwicklung des Dienstes oder dessen Betrieb sollen grundsätzlich nach dem Verursacherprinzip getragen werden.

3. Beteiligte Personen

Am RRZK

Dienstverantwortliche Person

Das RRZK benennt eine Person, die verantwortlich ist für die Erbringung und Weiterentwicklung des OTRS-Dienstes. Dies umfasst insbesondere die

Universität zu Köln

Umsetzung dieses Dienstkonzeptes.

Die Person und ihre Vertreter sind in *Anlage B* zu diesem Dienstkonzept benannt.

Der Kontakt soll grundsätzlich über diese funktionalen Kanäle erfolgen:

OTRS-System:	RRZK:OTRSAdmin
E-Mail:	otrsadmin@uni-koeln.de

Bevorzugt ist der Kontakt über das OTRS-System zu nutzen. Der Kontakt soll nur durch Personen erfolgen, die als Ansprechpartner (*) einer einsetzenden Einrichtung benannt sind.

Technischer Ansprechpartner

Der technische Ansprechpartner und die Vertreter für den OTRS-Dienst sind in *Anlage C* zu diesem Dienstkonzept benannt.

Bei den einsetzenden Einrichtungen

Leitung der einsetzenden Einrichtungen

Jede Queue im OTRS-System wird einer einsetzenden Einrichtung und einem Prozess zugeordnet. Von jeder einsetzenden Einrichtung sind der dienstverantwortlichen Person am RRZK folgende Informationen mitzuteilen:

- telefonischer Kontakt
- funktionaler E-Mail-Kontakt („dekanat@xy.uni-koeln.de“)

Diese Kontaktangaben werden nur in seltenen oder außergewöhnlichen Betriebssituationen genutzt.

Prozessverantwortliche Person bei den einsetzenden Einrichtungen

Für jede Queue sind von der einsetzenden Einrichtung der dienstverantwortlichen Person am RRZK folgende Kontaktdaten der prozessverantwortlichen Personen zu benennen:

1. Telefonnummer und E-Mail-Kontakt des primären Ansprechpartners
2. Telefonnummer und E-Mail-Kontakt des Vertreters

Bevorzugt ist ein **gemeinsamer funktionaler E-Mail-Kontakt** („ticketadmin@xy.uni-koeln.de“), der von allen Ansprechpartnern der jeweiligen einsetzenden Einrichtung gelesen wird.

4. Technischer Betrieb

Technische Verantwortlichkeit

Für den technischen Betrieb des Dienstes ist der technische Ansprechpartner am RRZK verantwortlich.

Wartungen, Ausfälle

Geplante Systemwartungen werden grundsätzlich mindestens eine Woche vorher angekündigt. Die Ankündigung erfolgt im OTRS-System selbst und per E-Mail an die OTRS-Ansprechpartner bei den einsetzenden Einrichtungen.

Aus wichtigen und dringlichen Gründen können Wartungen auch kurzfristiger angekündigt werden³.

Muss eine Wartung an Arbeitstagen unangekündigt erfolgen oder liegt ein Systemausfall vor, werden die Ansprechpartner für den OTRS-Dienst bei den einsetzenden Einrichtungen über die Mailing-Liste `betrieb-aktuell` oder telefonisch durch Mitarbeiter des RRZK kontaktiert.

5. Organisatorisches

Dokumentierte Verfahren

Für den Betrieb des Dienstes ist die Einhaltung einiger Verfahrensabläufe erforderlich, die in *Anlage A* zu diesem Dienstkonzept erläutert sind und deren Einhaltung für den Betreiber und alle einsetzenden Einrichtungen verbindlich ist.

Die aktuelle Version dieses Dienstkonzepts und insbesondere des Verzeichnisses der dienstspezifischen Verfahren sind den einsetzenden Einrichtungen stets zugänglich zu machen. Änderungen des Verzeichnisses der dienstspezifischen Verfahren werden in der gleichen Weise wie Änderungen des Dienstkonzepts vom Betreiber mit den einsetzenden Einrichtungen abgestimmt und bekannt gemacht.

Mitbestimmung

Alle Aspekte der Mitbestimmung, die den OTRS-Dienst betreffen, sind verbindlich und ausschließlich in einer Dienstvereinbarung zum OTRS-Dienst geregelt, die zwischen der Universität zu Köln und den Personalräten geschlossen ist. Das OTRS-Dienstkonzept steht auf der Grundlage dieser Vereinbarung. Die Leitung der einsetzenden Einrichtung ist für die Einhaltung der Dienstvereinbarung verantwortlich; die Wahrnehmung dieser Pflicht kann an eine prozessverantwortliche Person delegiert werden.

³ Insbesondere kurzfristiger angesetzte Wartungen der allgemeinen IT-Infrastruktur, die aber in der Regel nur sehr kurze Unterbrechungen zur Folge haben, werden nur in der regulären Weise mitgeteilt.

Universität zu Köln

Sollte sich temporär eine betriebliche Notsituation ergeben, die nicht durch die OTRS-Dienstvereinbarung abgedeckt ist, so ist dies den Personalräten über den jeweiligen Dienstherrn (Rektor bzw. Kanzler; Bündelung durch das Personaldezernat) unverzüglich, unaufgefordert und ausführlich zu erläutern.

Beendigung des Dienstes

Die Bereitstellung von OTRS ist nicht zeitlich befristet. Sollten sich dennoch Gründe ergeben, die eine Beendigung des Dienstes nahelegen, wird der Betreiber einen angemessenen Übergangszeitraum ankündigen.

Anlagen

Anlage A) Verzeichnis der dienstspezifischen Verfahren

Queue einrichten

Neue Queues im OTRS-Dienst können nur für Einrichtungen der Universität zu Köln eingerichtet werden.

Bei der Einrichtung einer neuen Queue ist den Ansprechpartnern für den OTRS-Dienst bei der einsetzenden Einrichtungen das Dienstkonzept zu erläutern. Die Angaben zu den Ansprechpartnern sind auszutauschen und die Richtlinien des Dienstkonzepts durch die einsetzende Einrichtung anzuerkennen. Das RRZK dokumentiert den Vorgang.

Die Einrichtung von Queues kann durch den Betreiber abgelehnt werden, wenn dies zu Beeinträchtigungen des Dienstes oder der anderen Nutzer führen würde. Auch irreführende Bezeichnungen oder Einsatzszenarien, die einen übermäßigen oder nicht skalierenden Betreuungsaufwand verursachen würden, können die Grundlage einer Ablehnung sein. Ablehnungen werden den einsetzenden Einrichtungen erläutert.

Nutzerverwaltung

Das OTRS-System verwendet eine eigenständige Nutzerverwaltung. Den einsetzenden Einrichtungen obliegt die Pflicht, nicht mehr genutzte Zugangskennungen zu sperren oder sperren zu lassen. Um dies zu erleichtern, teilt das RRZK den Ansprechpartnern für den OTRS-Dienst bei den einsetzenden Einrichtungen einmal halbjährlich die Liste der jeweiligen Kennungen mit der Bitte um Prüfung und Rückmeldung mit. Die Rückmeldungen werden vom RRZK dokumentiert.

Änderung der Zuständigkeiten

Alle Änderungen von Zuständigkeiten sind den einsetzenden Einrichtungen bzw. dem RRZK unverzüglich mitzuteilen.

Änderungen am Dienst, insbesondere am Dienstkonzept

Grundsätzlich werden alle Änderungen am Dienst und ausnahmslos alle Änderungen am Dienstkonzept den Ansprechpartnern für den OTRS-Dienst bei den einsetzenden Einrichtungen durch das RRZK in geeigneter Weise mitgeteilt.

Änderungen am Dienstkonzept sollen vorher und in angemessener Ausführlichkeit von der Gemeinschaft der Nutzer diskutiert werden.

Universität zu Köln

Die einsetzenden Einrichtungen sind verpflichtet, die jeweils aktuell gültige Version des Dienstkonzepts anzuerkennen und umzusetzen.

Anlage B) Dienstverantwortliche Person am RRZK

Am RRZK ist an Arbeitstagen als verantwortliche Person für den OTRS-Dienst erreichbar:

		Telefon
Primär	Herr Patrick Holz	0221/470-89551
1. Vertreter/-in	Frau Ingeborg Wöhr	0221/470-89612
2. Vertreter/-in	Frau Nicole Fus	0221/470-89633

Anlage C) Technischer Ansprechpartner am RRZK

Am RRZK ist an Arbeitstagen als technischer Ansprechpartner erreichbar:

		Telefon
Primär	Herr Patrick Holz	0221/470-89551
1. Vertreter/-in	Herr Sebastian Hagedorn	0221/470-89578
2. Vertreter/-in	Frau Ingeborg Wöhr	0221/470-89612

Glossar

Ansprechpartner. Ansprechpartner im Sinne dieses Dienstkonzepts sind alle Personen, die an den einsetzenden Einrichtungen oder beim Betreiber gegenseitig Schnittstellenfunktionen wahrnehmen. Gegenstand sind die organisatorische, inhaltliche oder technische Gestaltung des OTRS-Dienstes.

Auf der Seite des Betreibers sind Ansprechpartner die dienstverantwortliche Person und der technische Ansprechpartner sowie deren Vertreter.

Auf der Seite der einsetzenden Einrichtung sind die Leitung der Einrichtung und die prozessverantwortliche Person Ansprechpartner sowie deren Vertreter. Weitere Ansprechpartner, etwa aus dem Kreis der Sachbearbeiter, können benannt werden.

Betreiber. Der Betreiber des OTRS-Dienstes stellt den Dienst auf technischer Ebene bereit. Neben der Verantwortung für die technische Basisinfrastruktur kümmert sich der Betreiber auch um die Weiterentwicklung des Dienstes nach den Wünschen der einsetzenden Einrichtungen. Der OTRS-Dienst an der Universität zu Köln wird vom RRZK betrieben.

Dienstverantwortliche Person. Beim Betreiber des OTRS-Dienstes ist eine Person sowie deren Vertreter für die korrekte Erbringung des OTRS-Dienstes verantwortlich.

Kunden. Einzelpersonen oder Einrichtungen, die sich zur Erledigung einer Fachaufgabe an eine Einrichtung der Universität zu Köln wenden, werden im Sinne dieses Dienstkonzepts als Kunden bezeichnet, falls zur Erledigung der Fachaufgabe der OTRS-Dienst eingesetzt wird.

Einsetzende Einrichtung. Einrichtungen der Universität zu Köln, welche den OTRS-Dienst zur Erledigung ihrer Fachaufgaben und Abläufe einsetzen, sind einsetzende Einrichtungen im Sinne dieses Dienstkonzepts.

Nutzer. Nutzer wird als Kurzform für einsetzende Einrichtung des OTRS-Dienstes verwendet.

Prozessverantwortliche Person. Bei den einsetzenden Einrichtungen ist eine Person sowie deren Vertreter für die korrekte Ausführung von Prozessen zur Erledigung von Fachaufgaben verantwortlich.

Queue. Rubrik innerhalb des OTRS-Systems, die eindeutig einer einsetzenden Einrichtung zur Erledigung einer oder mehrerer Fachaufgaben zugeordnet ist.

Universität zu Köln

Sachbearbeiter. Personen, die bei den einsetzenden Einrichtungen mit Hilfe des OTRS-Dienstes an Prozessabläufen mitarbeiten, werden als Sachbearbeiter bezeichnet. Das „OTRS-Vokabular“ verwendet für diese Personen auch den Begriff des „Agenten“.

Ticket. Der einzelne Bearbeitungsvorgang an einer einsetzenden Einrichtung, der in der Regel durch die Anfrage eines Kunden ausgelöst wird, wird als Ticket bezeichnet.