
IKM-Marktplatz NRW
Campus Source Tagung 2017
30.03.2017, Hagen

- Motivation
 - Was es schon seit langem gibt – (IKM)-Kooperationen im Hochschulbereich
 - Aktuelle Entwicklungen, Rahmenbedingungen und Treiber
 - Was fehlt oder was ist das Ziel des IKM-Marktplatz NRW
- Umsetzung
 - Konkrete Handlungsfelder und Maßnahmen
 - Umsetzungskonzepte
 - Rollen und Prozesse
- Ausblick
 - Erfolgsfaktoren

Motivation

Was es schon seit langem gibt – (IKM)-Kooperationen im Hochschulbereich

4

- Kooperationsbeispiele (in NRW)
 - Sciebo
 - PVP NRW
 - UAR (z. B. im Bereich Datensicherung)
 - RWTH Aachen / FH Aachen (Datensicherung und Groupware)
 - RV NRW
 - ...

- Weitere Beispiele sowie deren Darstellung können dem Papier „Sourcing im Hochschulkontext“ entnommen werden

- IT wird immer wichtiger für die relevanten Geschäftsprozesse einer Hochschule (Forschung und Lehre)
 - Höheres Maß an Professionalität und Verlässlichkeit notwendig (zumindest gefordert)
 - Anforderungen der Nutzer steigen und werden agiler
 - Mögliche Folge: IT Services lassen sich nicht mehr / nicht mehr wirtschaftlich in Eigenregie betreiben
- Aktuelle Forderungen der Fördergeldgeber / Gremien (DFG, RFII, ...) nach Kooperation und Konsolidierung
- Verstärkter Trend zu (NRW-weiten) Konsortialvorhaben ist sichtbar
 - Sciebo
 - TSM Konsortium
 - Storage NRW
 - ...

- Es fehlt ein attraktiver (NRW-weiter) Rahmen, um die genannten Innovationen und Kooperationen zu ermöglichen / zu fördern und diese im Nachgang in geordnete Strukturen nachhaltig zu überführen, für die etablierte „Best Practices“ bestehen

- Ziel des IKM-Marktplatzes ist es daher
 - Schaffung einer Möglichkeit Kooperationspartnerschaften zu finden oder zu initiieren und neue (IKM)-Dienste entwickeln
 - Schaffung eines „Marktplatzes“, um diese IKM-Dienste auf Basis gesicherte Rahmenbedingungen anbieten und nachfragen zu können

- Der IKM-Marktplatz NRW kann Andockpunkt für weitere NRW-weite Aktivitäten sein

Umsetzung

1. Zentrale Darstellung des aktuellen Angebotes sowie möglicher Kooperationsideen für IKM-Dienste

2. Einheitliche Rahmenbedingungen
 - Verträgen (vergleichbare SLAs, Sammlung, Bereitstellung und Nutzung von Templates)
 - Abrechnung (vereinheitlichte Abrechnungswege, Berücksichtigung der steuerrechtlichen Rahmenbedingungen)

3. Standards
 - Supportkonzepte (1st Level und 2nd Level Abgrenzung)
 - Prozesse beim Anbieter (Qualitätssicherung, Informationssicherheit, Berichtswesen)

1. Zentrale Darstellung – Service Steckbrief

Bezeichnung	Verständliche Bezeichnung für das IKM-Angebot.
Anbieter	Angabe der Hochschule.
Kategorie	Mehrfachauswahl (1-n) aus: <ul style="list-style-type: none"> • Studium und Lehre • Forschung • IT-Infrastruktur und Management
Beschreibung	Kurze, allgemeinverständliche Erläuterung des IKM-Angebots.
Ansprechpartner	Angabe des Ansprechpartners (Name, E-Mail und Telefonnummer) beim Anbieter.
Laufzeitanfang	Startdatum, ab wann das IKM-Angebot verfügbar ist.
Laufzeitende	Enddatum, bis wann das IKM-Angebot verfügbar ist.
Angebotsart	Einfachauswahl aus: <ul style="list-style-type: none"> • Offen, d. h. alle Mitgliedshochschulen (der DH-NRW) können das IKM-Angebot beziehen. • Geschlossen, d. h. ausschließlich die teilnehmenden Hochschulen können das IKM-Angebot beziehen.
Teilnehmende Hochschulen	In dem Feld werden alle Hochschulen, welche an dem Konsortium beteiligt sind, aufgelistet. Das Feld hat unterschiedliche Bedeutungen im Kontext der Angebotsart: <ul style="list-style-type: none"> • Bei offenen Verträgen werden die Hochschulen, welche die angebotenen Dienstleistungen tatsächlich beziehen, gepflegt. • Bei geschlossenen Verträgen werden die Hochschulen, welche Teil des Konsortiums sind und somit Produkte über den Vertrag beziehen können, gepflegt.
Serviceart	Einfachauswahl zwischen: <ul style="list-style-type: none"> • Technisch • Business
Kundengruppe	Einfachauswahl zwischen <ul style="list-style-type: none"> • Endkunde • B2B
Gefördert	Einfachauswahl, ob es sich um ein gefördertes IKM-Angebot handelt: <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nein
Anhang	Weiterführende Unterlagen in Form einer einzelnen PDF-Datei oder einem ZIP-Ordner: <ul style="list-style-type: none"> • Nutzungsbedingungen • Angebotsumfang • Qualität
Letzte Änderung	Datum der letzten Änderung der Einträge.

1. Zentrale Darstellung – Webdarstellung

10

The screenshot shows a web application interface for 'IKM-Marktplatz NRW'. At the top, there is a navigation bar with 'PERSONLICHER SCHREIBTISCH' and 'MAGAZIN'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Magazin » Digitale Hochschule NRW » Themenbereiche DH-NRW » IKM-Marktplatz NRW (Test) » IKM-Marktplatz NRW'. The main heading is 'IKM-Marktplatz NRW' with a status indicator 'Status: Offline'. A menu bar includes 'Inhalt', 'Info', 'Einstellungen', 'Felder', and 'Export'. Below the menu, there are links for 'Zeigen' and 'Verwalten'. A green notification bar states 'Änderungen gespeichert'. The interface features several control elements: a green 'Eintrag hinzufügen' button, a 'Tabelle' dropdown set to 'IKM-Marktplatz NRW', and buttons for 'Ändern', 'Export .xls', and 'Import .xls'. A 'Filter ausblenden' link is also present. A filter section contains four dropdown menus: 'Service Art' (IKM-Dienstleistungen), 'Kategorie' (Kommunikation und Netz -> E-Mail-/Groupware), 'Angebotsart' (Offen), and 'Teilnehmende Hochschulen' (FH Bonn-Rhein-Sieg). Below the filters are 'Filter anwenden' and 'Filter zurücksetzen' buttons. The main content area shows a table with one entry. The table has columns for 'Bezeichnung', 'Anbieter', 'Service Art', 'Kategorie', 'Beschreibung', 'Ansprechpartner', 'Laufzeitanfang', 'Laufzeitende', 'Angebotsart', 'Teilnehmende Hochschulen', 'Gefördert', 'Anhang', 'Letzte Änderung', and 'Aktionen'. The single entry is for an 'Exchange Groupwareserver' provided by 'U Bielefeld'.

(1 - 1 von 1)

Bezeichnung	Anbieter	Service Art	Kategorie	Beschreibung	Ansprechpartner	Laufzeitanfang	Laufzeitende	Angebotsart	Teilnehmende Hochschulen	Gefördert	Anhang	Letzte Änderung	Aktionen
Exchange Groupwareserver	U Bielefeld	IKM-Dienstleistungen	Kommunikation und Netz -> E-Mail-/Groupware	Fully managed Microsoft Exchange 2016 Server	Frau Musterfrau, Musterfrau@uni-bielefeld.de, Tel 02787 663334	08.04.2017	12.05.2020	Offen	FH Bonn-Rhein-Sieg...	Nein		Heute, 15:11	Aktionen

(1 - 1 von 1)

- Zwei grundlegende Geschäftsmodelle
 - Konsortialbeziehung (z. B. als Leistungsvereinigung)
 - Anbieter-Kunde-Beziehung (z. B. als Leistungsaustausch)

- Vertragsdokumente
 - Für alle Geschäftsmodelle
 - Nutzerbedingungen
 - Vereinbarungen zur Auftragsdatenverarbeitung
 - Bei Konsortialbeziehung
 - Konsortialvertrag (Rechte und Pflichten, Rollen, Auftrag)
 - Bei Anbieter-Kunde-Beziehung
 - SLA mit allgemeinen Teil und Leistungsschein pro Dienst

- Für alle Vertragsdokumente sind Templates vorhanden

- Der Endkunden-Support (1st Level Support) ist immer durch die Supporteinrichtungen der Heimathochschulen idealerweise über einen SPoC zu erbringen.
- Der Anbieter / Betreiber (2nd Level Support) stellt dem 1st Level Support alle notwendigen Informationen für die Übernahme des Supports sowie für die laufende Supporterbringung bereit, dies gilt insbesondere bei Störungen oder geplanten Änderungen oder Wartungen.
- Der Anbieter / Betreiber (2nd Level Support) stellt dem 1st Level Support die notwendige Dokumentation zur Verfügung und hält diese qualitätsgesichert aktuell.
- Zwischen 1st und 2nd Level Support werden Regeln und technische Verfahren für die Weiterleitung und Eskalation von Tickets festgelegt. Der 2nd Level Support übernimmt die Koordination mit allen weiteren Supportebenen.
- Der 1st und 2nd Level Support arbeiten qualitätsgesichert und auf Basis etablierter Regelungen des IT Service Managements. Eine Zertifizierung z. B. nach ISO 9001:2015 oder ISO 20000 wird empfohlen.
- Zwischen 1st und 2nd Level Support erfolgt ein regelmäßiger Austausch zu wesentlichen Kennzahlen der Supporterbringung (z. B. Ticketentwicklung, Ticketlaufzeiten, Anzahl der Eskalationen)

- Der Betrieb der IT-Infrastruktur erfolgt nach etablierten Best Practices und nach auf die konkreten Anforderungen angepassten Prozessen des IT-Service Managements.
- Der Betreiber stellt alle für den (Endkunden)-Support notwendigen Inhalten und Informationen zur Verfügung. Der Betreiber kann dieses durch entsprechende Prozesse und Best Practices nachweisen.
- Der Betrieb der IT-Infrastruktur erfolgt unter der Berücksichtigung von IT-Sicherheitskonzepten, die sich an den etablierten Standards (z.B. BSI Grundschutz) orientieren.
- Der Betreiber definiert für den angebotenen Dienst aussagekräftige Kennzahlen zu quantitativen (z. B. Nutzungs- und Auslastungszahlen) und qualitativen Eigenschaften (z.B. Verfügbarkeiten, Antwortzeiten, Sicherheitsniveau) des Dienstes und berichtet hierzu regelmäßig

- Anbieter von Leistungen

Die Anbieter von Leistungen sind grundsätzlich im Kreise der Mitglieder der DH-NRW zu finden. Diese Hochschulen werden hierbei vertreten durch die entsprechenden Einrichtungen, die die Leistungen originär erbringen (z. B. Rechenzentren, Bibliotheken und Medienzentren). Darüber hinaus können Gruppierungen bzw. Zusammenschlüsse aus NRW Hochschulen, z.B. IuK NRW, oder Firmen (bei Rahmenverträgen) als Anbieter auftreten.

- Nutzer von Leistungen

Die Nutzer von Leistungen sind grundsätzlich im Kreise der Mitglieder der DH-NRW zu finden. Je nach Art der Leistungen können dies die Hochschulleitung, einzelne Fachbereiche und die IKM-Einrichtungen sein.

- **Betreiber des Marktplatzes**

Der Betreiber des IKM-Marktplatzes NRW im operativen Sinne ist die Geschäftsstelle der DH-NRW. Dem Betreiber obliegt die Aufgabe neue Angebote einzustellen, die Aktualität regelmäßig zu prüfen, sowie die notwendigen Informations- und Marketing Maßnahmen zu planen und durchzuführen.

- **Owner des Marktplatzes**

Die Owner Rolle liegt beim Vorstand der DH-NRW. Der Owner sorgt für die politische und strategische Einordnung und Ausrichtung des IKM-Marktplatzes. Der Owner sorgt für die notwendigen Ressourcen zum Betrieb des IKM-Marktplatzes beim Betreiber des Marktplatzes. Der Owner pflegt den Austausch mit den politischen Entscheidungsträgern in NRW.

- **Einstellen neuer Dienste**

Die Einstellung neuer Dienste erfolgt durch den Betreiber des Marktplatzes. Das Einstellen von neuen Diensten erfolgt auf Basis des Service-Steckbriefs, der vom Anbieter auszufüllen ist. Der Betreiber überprüft die formale Korrektheit, Vollständigkeit und Verständlichkeit der Angaben im Steckbrief und stellt das Angebot final ein. Zudem erfolgt durch den Betreiber die notwendige Kommunikation.

- **Vertragliche und kaufmännische Abwicklung**

Der Betreiber des Marktplatzes fungiert als Single Point of Contact (SPoC) und kann bei Bedarf zwischen Anbieter und Nutzer koordinierend tätig werden. Ein potentieller Nutzer wendet sich zunächst an den Betreiber und wird mit ersten Informationen versorgt. Sofern ein weiterer Austausch und Abstimmung zwischen Anbieter und Nutzer notwendig ist, erfolgt dieser direkt zwischen diesen beiden Parteien.

- Review der eingestellten Dienste

Es erfolgt mindestens alle 2 Jahre eine Überprüfung aller auf dem IKM-Marktplatz eingestellten Dienste. Diese Überprüfung wird durch den Betreiber des Marktplatzes in Zusammenarbeit mit den Anbietern durchgeführt. Zum einen wird die Aktualität der Angaben geprüft sowie die Weiterentwicklung des Dienste Angebotes an die strategischen Zielen der DH-NRW angepasst. Die Ausrichtung an den strategischen Zielen der DH-NRW erfolgt unter Einbeziehung der IKM-Verantwortlichen und damit den Nutzern.

Ausblick

- Es muss Anbieter und Nachfrager geben
 - Für die Nachfrager muss das Angebot bekannt, transparent und vergleichbar sein
 - Für die Anbieter müssen Anreize vorhanden und Risiken überschaubar sein
- Es muss den Bedarf bzw. die Notwendigkeit geben einen Marktplatz aufzusuchen
 - Keine Ausschließliche Eigenversorgung
 - Kooperationsgebot (§ 77 Hochschulzukunftsgesetz NRW)
- Vertrauen und ein sinnvoller Wettbewerb zwischen den Marktteilnehmer muss vorhanden sein
- „Überschaubarer“ und sinnvoller Start und bedarfsorientierte Weiterentwicklung



Bestehen offene Fragen ?

Vielen Dank