

IT-Service-Katalog

Hochschul-IT-Zentrum (HIZ)

13.10.2023

Version 4.0

Inhaltsverzeichnis

1	Historie	5
1.1	Dokumentenhistorie	5
2	Allgemeine Informationen zum Service-Katalog	6
2.1	Erläuterung der Attribute des Service-Kataloges	6
2.2	Wartungsarbeiten	8
3	Service-Kontakte	9
3.1	IT-Service-Desk.....	9
3.1.1	IT-Service-Desk an der Universität des Saarlandes	9
3.1.2	IT-Service-Desk an der htw saar	10
3.2	Anforderungsmanagement	10
3.3	Webadministration	10
3.4	Kartenbüro an der UdS	11
4	Service-Beschreibungen.....	12
4.1	Applikation	12
4.1.1	Behördenpostfach BeBPo	12
4.1.2	Bewerberverwaltung mit SAP	13
4.1.3	Dienstreiseantrag / Reisekostenerstattungsantrag.....	14
4.1.4	Dokumentenmanagement Basisbetrieb	15
4.1.5	Groupware Zimbra.....	16
4.1.6	HIS-Basisbetrieb	17
4.1.7	hizCloud	18
4.1.8	Lehrveranstaltungsmanagement mit HIS.....	19
4.1.9	Managed Service.....	20
4.1.10	Papermanagement	21
4.1.11	Personaleinstellungsauftrag.....	22
4.1.12	Prüfungsverwaltung mit HIS.....	23
4.1.13	Prüfungsverwaltung mit SAP	24
4.1.14	SAP-Basisbetrieb Cloud-Komponenten	25
4.1.15	SAP-Basisbetrieb OnPremise.....	26
4.1.16	SAP-Eigenentwicklungen	27
4.1.17	SAP-Kontoauszug	28

4.1.18	SAP-Modulbetreuung.....	29
4.1.19	Studierendenverwaltung mit SAP	30
4.2	Benutzerkennung.....	31
4.2.1	htw-Kennung	31
4.2.2	htw-Kennung für Gäste	32
4.2.3	htw-Kennung für Studierende	33
4.2.4	UdS-Kennung.....	34
4.2.5	UdS-Kennung für Gäste	35
4.2.6	UdS-Kennung für Studierende.....	36
4.3	Beratung & Support	37
4.3.1	IT-Handbücher zum Selbststudium (RRZN-Handbücher).....	37
4.3.2	IT-Support / IT-Service-Desk.....	38
4.4	Endgeräte / Arbeitsplatz.....	39
4.4.1	Erstausstattung von Arbeitsplatzrechnern	39
4.4.2	Faxserver.....	40
4.4.3	Hardware	41
4.4.4	Software	42
4.4.5	Telefonie (VoIP)	43
4.4.6	mobile Telefonie (UdS) mittels Cisco Jabber Client (Softphone)	44
4.4.7	mobile Telefonie (htw) mittels dem IP Desktop Softphone von Alcatel-Lucent (Softphone)	45
4.4.8	Virenschutz	46
4.5	Infrastruktur	47
4.5.1	Domain Name Service (DNS)	47
4.5.2	E-Mail / Mail-Basisdienst	48
4.5.3	hizFS – Gruppennetzwerkspeicher	49
4.5.4	Internet Domains	50
4.5.5	IP-Adressvergabe (DHCP)	51
4.5.6	Microsoft Key-Management-Service (KMS)	52
4.5.7	Server-Virtualisierung	53
4.5.8	UdS-Card.....	54
4.5.9	Unterstützung von Videokonferenzen mittels Pexip	55
4.5.10	Unterstützung von Webkonferenzen mittels Adobe Connect.....	56

4.5.11	Verzeichnisdienst der zentralen Verwaltung der Universität des Saarlandes	57
4.5.12	Zeitsynchronisation	58
4.5.13	Zentrale Datensicherung	59
4.5.14	Zentraler Verzeichnisdienst der htw saar	60
4.5.15	Zentraler Verzeichnisdienst der Universität des Saarlandes	61
4.5.16	zentrales Bildschirminformationssystem	62
4.5.17	Zentrale Lizenzserver für Campuslizenzen	63
4.5.18	Zertifikate (digital)	64
4.6	Netzzugang	65
4.6.1	Kabelgebundener Netzwerkzugang (LAN)	65
4.6.2	WLAN „Eduroam“ für Angehörige und Externe	66
4.6.3	WLAN „guestWPA“ für Gäste	67
4.6.4	WLAN guest für Gäste	68
4.6.5	WLAN für Mitglieder der UdS und htw saar	69
4.6.6	WLAN für Veranstaltungen	70
4.7	Netzzugang von außerhalb des Campus	71
4.7.1	Virtual Private Network (VPN)	71
4.7.2	Multifaktorauthentifizierung (MFA)	72
4.8	PC-Raum	73
4.8.1	HIZ-PC-Raum htw saar	73
4.9	Service & Support	74
4.9.1	IT-Service: Fakultät Sozialwissenschaften der htw saar	74
4.9.2	IT-Service: Institut für Technologietransfer (FITT) an der htw saar	75
4.9.3	IT-Service: Naturwissenschaftlich-Technische (NTNM) Bereichsbibliothek	76
4.9.4	IT-Service: Verwaltung der htw saar	77
4.9.5	IT-Service: Zentrale Verwaltung der Universität des Saarlandes	78
4.10	Webseiten	79
4.10.1	Internetauftritt htw saar	79
4.10.2	WWW-Seiten mit virtuellem Webserver	80
4.10.3	WWW-Seiten mit zentralen Webserver der UdS	81

1 Historie

1.1 Dokumentenhistorie

Ver- sion	Status	Datum	Autor	Änderungsgrund
1.0	Final	15.05.2015	O. Karl	Finales Dokument
2.0	Final	05.11.2015	O. Karl	Veröffentlichung
2.2	Final	15.12.2016	O. Karl	Veröffentlichung
2.3	Final	16.08.2017	O. Karl	Veröffentlichung
2.4	Final	09.10.2019	O. Karl	Veröffentlichung
2.5	Final	03.05.2021	O. Karl	Veröffentlichung
3.0	Final	31.03.2022	O. Karl	Veröffentlichung
4.0	Final	13.10.2023	O. Karl	Veröffentlichung

2 Allgemeine Informationen zum Service-Katalog

Dieser Service-Katalog enthält einen Überblick der vom HIZ bereitgestellten und in naher Zukunft angebotenen IT-Services. Er gibt zudem Antworten auf folgende Fragen:

- An wen richtet sich der Service?
- Welche Funktionalitäten umfasst der Service?
- Wann steht der Service zur Verfügung?

2.1 Erläuterung der Attribute des Service-Kataloges

Nachfolgend werden die Attribute des Services-Kataloges beschrieben und erläutert:

Service-Gruppe

Die Services des Hochschul-IT-Zentrums wurden aus Gründen der Übersichtlichkeit zu folgenden Service-Gruppen zusammengeführt:

- 1 **Applikation:** Applikationshosting und -betrieb auf der HIZ-Serverinfrastruktur
- 2 **Benutzerkennung:** Services für die Benutzerkennungen
- 3 **Beratung & Support:** Services für die Beratung bei Fragen und Problemen zu unseren angebotenen Diensten
- 4 **Endgeräte / Arbeitsplatz:** Das HIZ-Serviceangebot rund um die Endgeräte und den Arbeitsplatz
- 5 **Infrastruktur:** Services, die die Netz- und Serverinfrastruktur des HIZ nutzen
- 6 **Netzzugang:** Services, die den Netzzugang ermöglichen
- 7 **Netzzugang von außerhalb des Campus:** Services, die den Netzzugang von außerhalb des Campus ermöglichen
- 8 **PC-Raum:** Services, die die vom HIZ betriebenen PC-Räume betreffen
- 9 **Service & Support:** Services, die speziell für einen bestimmten Kunden erbracht werden
- 10 **Webseiten:** Services rund um die Gestaltung von Webseiten

Service-Name:

ist der Name, unter dem der Service gebucht werden kann.

Service-Beschreibung:

beinhaltet eine inhaltliche Beschreibung des Service sowie die Mehrwerte für den Kunden.

Service-Umfang

beinhaltet die Funktionen und Komponenten, die mit diesem Service bereitgestellt werden.

Zielgruppe:

beinhaltet die Kunden(-gruppen), an die der Service gerichtet ist, sowie die Hochschule, an der der Service genutzt werden kann.

In den Servicebeschreibungen werden die Zielgruppen aus Gründen der Vereinfachung in

- **Studierende:** Studierende der Hochschule
- **Beschäftigte:** Bedienstete und Professoren von Fakultäten und Einrichtungen der Hochschule
- **Gäste:** hierzu zählen Gäste der Hochschule, aber auch z.B. Vertreter von Dienstleistern
- **Mandanten:** durch Kooperationsverträge oder aufgrund anderer besonderer Vereinbarungen mit der Hochschule verbundene Einrichtungen

unterteilt.

Service-Typ

Bei dem im Service-Katalog aufgeführten Services wird unterschieden zwischen:

- **Basis:** Service, der standardmäßig vom HIZ bereitgestellt wird
- **BasisPlus:** eine Zusatzoption zu einem Basisservice oder ein Service, der aufwandsabhängig den diese Option/diesen Service nutzenden Fakultäten und Einrichtungen in Rechnung gestellt wird
- **Premium:** Ein Service, der nur für eine Fakultät und Einrichtung erbracht wird und aufwandsabhängig abgerechnet wird

Nutzungszeit

beinhaltet zu welchen Zeiten der Service grundsätzlich zur Verfügung steht (ohne Wartungsarbeiten)

Status

beinhaltet, ob der Service produktiv, in Planung oder abgekündigt ist.

Service-Verantwortliche (nur für internen Gebrauch, wird nicht mit dem Service-Katalog veröffentlicht)

ist verantwortlich für das Management von ihm/ihr übertragenen IT-Services über deren Lebenszyklus und ist der erste Ansprechpartner des Fachteams, welches für die Erbringung des Service verantwortlich ist.

Queue (nur für den internen Gebrauch, wird nicht mit dem Service-Katalog veröffentlicht)

beinhaltet den Namen der Queue im Helpdesk-System Znuny, in der die Anfragen zu dem Service bearbeitet werden.

2.2 Wartungsarbeiten

Planbare Wartungsarbeiten finden im Rahmen der bei der Universität und htw saar gültigen Arbeitszeitregelung statt, jedoch weitgehend ohne Serviceunterbrechungen.

Wartungsarbeiten mit Serviceunterbrechungen erfolgen in der Regel in den Randzeiten der gültigen Arbeitszeitregelung der Hochschule mit einer Vorlaufzeit von 2 Arbeitstagen nach einer Ankündigung über hiz@work (www.hiz-saarland.de)

Die Nachrichtenmeldungen können über den RSS-Feed www.hiz-saarland.de/index.php?id=425&type=9818 abonniert werden.

3 Service-Kontakte

In diesem Kapitel finden Sie die wichtigsten Kontaktadressen, um mit dem Hochschul-IT-Zentrum in Kontakt zu treten.

3.1 IT-Service-Desk

Der IT-Service-Desk richtet sich an alle Angehörigen der saarländischen Hochschulen (Beschäftigte, Studierende, Gäste), die Fragen und Probleme zu den vom Hochschul-IT-Zentrum angebotenen Diensten und Leistungen haben.

Servicezeiten:

Montag bis Freitag:

09:00 – 12:00 Uhr

13:00 – 16:00 Uhr

Kontakt:

- Telefon: 0681/302-2222
- Telefon: 0681/5867-777
- E-Mail: support@hiz-saarland.de
- Helpdesk-System für Personen mit einer Hochschul-Kennung:
<https://servicedesk.hiz-saarland.de/>

3.1.1 IT-Service-Desk an der Universität des Saarlandes

Besuchszeiten:

Montag bis Freitag:

09:00 – 12:00 Uhr

13:00 – 16:00 Uhr

Standort:

Universität des Saarlandes

Campus-Center

Gebäude A4 4, Raum 0.20

66123 Saarbrücken

3.1.2 IT-Service-Desk an der htw saar

Besuchszeiten:

Nach vorheriger Terminvereinbarung

Standort:

htw saar

Campus Alt-Saarbrücken

Goebenstraße 40

Gebäude 8, Raum 8128

66117 Saarbrücken

3.2 Anforderungsmanagement

Das Anforderungsmanagement richtet sich an alle Beschäftigten der saarländischen Hochschulen, die neue oder zu ändernde Dienste und Leistungen des Hochschul-IT-Zentrums in Anspruch nehmen wollen.

Das Anforderungsmanagement stellt für Sie einen zentralen Ansprechpartner zum Hochschul-IT-Zentrum dar, nimmt Ihre Wünsche und (Neu-)Anforderungen entgegen, koordiniert die erforderlichen Aufgaben im Hochschul-IT-Zentrum und informiert Sie über den Bearbeitungsstand der Arbeitspakete.

Kontakt:

- E-Mail: anforderung@hiz-saarland.de

3.3 Webadministration

Die Webadministration richtet sich an alle Einrichtungen der Universität des Saarlandes, die Informationen im Internet veröffentlichen möchten.

Die Webadministration verwaltet zentral die virtuell gehosteten Webserver, die Webserver der Universität des Saarlandes und den HIZ-eigenen Webserver.

Kontakt:

- bei Fragen zu den gehosteten virtuellen Webservern und des HIZ-eigenen Webserver
E-Mail: wwwadm@hiz-saarland.de
- bei Fragen zu dem Webserver der Universität des Saarlandes
E-Mail: wwwadm@uni-saarland.de

3.4 Kartenbüro an der UdS

Das Kartenbüro stellt den Bediensteten, Studierenden, Gästen und externen Einrichtungen (z.B. Institute, An-Institute) der Universität des Saarlandes multifunktionale Chipkarten (UdS-Card) für die Nutzung von Uni-Ressourcen bereit. Die Chipkarten für die Studierenden der HBK saar werden auch im Kartenbüro erstellt.

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag:

09:00 – 12:00 Uhr

Kontakt:

- Telefon: 0681/302-71180
- E-Mail: kartenbuero-sb@hiz-saarland.de

Standort:

Universität des Saarlandes

Campus-Center

Gebäude A4 4, Raum 0.19

66123 Saarbrücken

4 Service-Beschreibungen

4.1 Applikation

4.1.1 Behördenpostfach BeBPo

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Behördenpostfach BeBPo (SaaS)

Servicebeschreibung	Das „besondere elektronische Behördenpostfach“ (beBPo) ist eine „Software-as-a-Service“-Lösung (SaaS), die in die vorhandene E-Mail-Infrastruktur eingebunden ist. Angebunden sind drei Organisationseinheiten der Uni: der Justizariat, das Personaldezernat und das Dezernat für Lehre und Studium.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Konfiguration Microsoft Outlook-Client • Verwaltung zentraler BeBPo-Mailaccount • Zuordnung private IP-Adresse • Kommunikation mit Governikus (SaaS-Anbieter)

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.2 Bewerberverwaltung mit SAP

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Bewerberverwaltung mit SAP

Servicebeschreibung	Bereitstellen verschiedener Funktionen zur Bewerbungs- und Einschreibungsverwaltung mit Campusmanagementsystems SAP SLCM
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung des Online-Bewerbungs-Portals für Grundständiges Studium (Bachelor, Lehramt, Staatsexamen), Masterstudium, Losverfahren Internationale Studienbewerber*innen und andere Bewerber*innengruppen wie berufliche Weiterbildung, Gasthörer*innen und Zertifikatsstudiengänge • Verwaltung der Uploads von Bewerbungsunterlagen • Abbildung des saarländischen Vergabeverfahrens • Bereitstellen von Funktionen zum Druck von Ablehnungs- und Zulassungsbescheiden und Kennungsschreiben (HIZ-Kennung) • Nutzermanagement (Rechte und Konfiguration) • Verwaltung der Schnittstelle für Hochschulstart (DOSV)

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM					
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.3 Dienstreiseantrag / Reisekostenerstattungsantrag

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Dienstreiseantrag / Reiskostenerstattungsantrag

Servicebeschreibung	Bereitstellen einer browserbasierten Anwendung zur Beantragung und Genehmigung einer Dienstreise und die dazugehörige Reisekostenerstattung für wissenschaftliche und nicht wissenschaftliche Beschäftigte, die über das selbstentwickelte SEPIA-Portal der Universität des Saarlandes realisiert wird
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb, technische Betreuung und Datensicherung der Anwendung zur Erstellung von Reiseanträgen • Betrieb und Betreuung der für die Anwendung benötigten IT- und Netzwerkinfrastruktur • Anbindung der Anwendung an den zentralen Verzeichnisdienst der Universität des Saarlandes • Unterstützung bei der Einarbeitung der Mitarbeiter*innen der Reisekostenabteilung • Konstante Betreuung, Weiterentwicklung, Bugfixing und Support

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Premium
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.4 Dokumentenmanagement Basisbetrieb

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Dokumentenmanagement Basisbetrieb

Servicebeschreibung	Der Basisbetrieb des Dokumentenmanagementsystems d3.ecm umfasst das Bereitstellen, den Betrieb und die Betreuung der für das DMS notwendigen Systemlandschaft und der eingesetzten Anwendungs-Module aus technischer Sicht.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Technischer Betrieb und Betreuung des Dokumentenmanagement bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> • d3.ecm mit den Anwendungen Smart Explorer, d3.one, d.capture dialog, d.capture batch sowie allen Serverkomponenten • MS Windows 2019 Server, MS SQL Server, MS Fileserver • Langzeitarchiv und WORM-Speicher mit FastLTA-Komponenten • Überwachung und Optimierung der d3.ecm-Systemlandschaft • Schnittstellenmanagement • Benutzer- und Berechtigungsverwaltung • Systeminstallation bei Kunden und Support (1st- and 2nd-Level)

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.5 Groupware Zimbra

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Groupware Zimbra

Servicebeschreibung	Die Groupware Zimbra ist eine browserbasierte Webanwendung und ermöglicht den Beschäftigten der Universität des Saarlandes und der htw saar das Verwalten von E-Mails, Kalendern und Terminen. Es werden auch verschiedene Groupwarefunktionen wie bspw. Das Freigeben von Kalendern, E-Mail-Ordner und Adressbüchern zum gemeinsamen Arbeiten in Gruppen angeboten.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Weltweiter Zugriff auf die Anwendung mittels Webbrowser (z.B. Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari etc.) • Senden, Empfangen und Verwalten von E-Mail-Nachrichten und Termineinladungen • Verwalten und eigenständiges Freigeben von E-Mail-Ordnern, Kalendern, Aufgaben und Adressbüchern • Postfachgröße: 10 GB • maximale Größe einer Nachricht: 40 MB • Abwesenheitsnachrichten und E-Mail-Weiterleitungen • Globaler Spam- und Virenfilter • Anbindung von mobilen Endgeräten über Standardschnittstellen (IMAP, CalDAV und CardDAV) • Tägliche Datensicherung

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.6 HIS-Basisbetrieb

Servicegruppe	Applikation
Servicename	HIS-Basisbetrieb

Servicebeschreibung	Der Basisbetrieb des Campusmanagementsystems HIS umfasst das Bereitstellen, den Betrieb und die Betreuung der HIS-Systemlandschaft und der eingesetzten HIS-Module aus technischer Sicht.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Technischer Betrieb und Betreuung der HIS-Anwendungen mit den Client-Server-GX- und den webbasierten QIS-Modulen • Bereitstellen, Überwachung und Optimierung der HIS-Systemlandschaft • Schnittstellenmanagement • Benutzer- und Berechtigungsverwaltung

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.7 hizCloud

Servicegruppe	Applikation
Servicename	hizCloud

Servicebeschreibung	Dieser Service ist ein Sync&Share-Dienst, der zum Austausch, Synchronisieren und (gleichzeitigen) Bearbeiten von Dateien auf verschiedenen Endgeräten benutzt wird. Der Dienst eignet sich für Einzelnutzer wie auch für Arbeitsgruppen („GroupFolder“).
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Synchronisation von Dateien und Ordner über verschiedene Endgeräte auf Basis des Produktes NextCloud • Teilen/Freigeben von Dateien für Bedienstete und Gruppen • Teilen/Freigeben von Dateien für externe Nutzer/innen über einen Link/URL inkl. Möglichkeit zur Vergabe eines Passwortes sowie eines Ablaufdatums des Links • Gleichzeitiges Vergleichen und Bearbeiten von Dokumenten mit mehreren Personen online im Browser (Online-Office) • Integrierte Versionshistorie mit Wiederherstellungszeitpunkten • 50 GB kostenloser, persönlicher Speicher pro Bediensteten • GroupFolder zur gemeinsamen Dateiablage in Gruppen <ul style="list-style-type: none"> • 100 GB kostenloser Gruppenspeicher je Arbeitsgruppe/ Lehrstuhl • 1TB Gruppenspeicher optional gegen Gebühr buchbar • DSGVO-konform (private cloud)

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis BasisPlus
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.8 Lehrveranstaltungsmanagement mit HIS

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Lehrveranstaltungsmanagement mit HIS

Servicebeschreibung	Bereitstellen verschiedener Funktionen zum Lehrveranstaltungsmanagement mit dem Modul HISLSF des Campusmanagementsystems HIS
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltung des Onlinevorlesungsverzeichnisses (Erfassung und Präsentation von Lehrveranstaltungen und Forschungsprojekten) • Veranstaltungsanmeldung (insbesondere teilnahmebeschränkte Veranstaltungen), Platzvergabe und Kommunikation mit den Teilnehmern einer Veranstaltung • Verwaltung des Personalverzeichnisses (Erfassung und Präsentation von Personendaten, Einrichtungen und Räumen) • Raumanfrage und -verwaltung für Lehrveranstaltungsräume • Verwaltung verschiedener Dokumente des Vorlesungsverzeichnisses, Personalverzeichnisses, Stundenpläne und der Raumauslastung mit der Möglichkeit zum Drucken • Bereitstellen von Selbstbedienungsfunktionen für verschiedene Nutzerkreise (Studierende, Lehrpersonal, Raumverwalter)

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.9 Managed Service

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Managed Service

Servicebeschreibung	Bereitstellen einer Anwendung durch das HIZ inkl. Betrieb des Servers, Pflege des Betriebssystems sowie Betreuung, Integration und Betrieb der Anwendung
Serviceumfang	Für jede Anwendung ist ein individuelles Betriebskonzept erforderlich. Das Hosting oder der Betrieb von Anwendungen erfordert eine Einzelfallprüfung hinsichtlich technischer Voraussetzungen/Knowhow und technischer/personeller Kapazitäten. Auf dieser Basis kann der Serviceumfang festgeschrieben werden

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	x

Servicetyp	Premium
Nutzungszeit	nach Absprache

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.10 Papermanagement

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Papermanagement

Servicebeschreibung	<p>Bereitstellen einer Anwendung zur Erstellung von Arbeitsverträgen, inkl. aller Anhänge. Die Anwendung gliedert sich in zwei Hauptbestandteile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAP-Baustein zur Pflege von Vertragsdaten mit Export in csv-Datei • Wordserienbriefdokument, inkl. VBA-Skript, zur Informationsergänzung der durch die Fachabteilung bereitgestellten Vertragsanhangsdokumente
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb, technische Betreuung der Anwendung zur Erstellung von Arbeitsverträgen • Betrieb und Betreuung der für die Anwendung benötigten IT- und Netzwerkinfrastruktur • Einrichtung der notwendigen Parameter bei der Auslieferung von Word und Windows Betriebssystemen. • Konstante Betreuung, Weiterentwicklung, Bugfixing und Support

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	Premium
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.11 Personaleinstellungsauftrag

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Personaleinstellungsauftrag

Servicebeschreibung	Bereitstellen einer browserbasierten Anwendung zur Erstellung von Personaleinstellungsaufträgen für wissenschaftliche und nicht wissenschaftliche Beschäftigte, die über das selbstentwickelte SEPIA-Portal der Universität des Saarlandes realisiert wird
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb, technische Betreuung und Datensicherung der Anwendung zur Erstellung von Personaleinstellungsaufträgen • Betrieb und Betreuung der für die Anwendung benötigten IT- und Netzwerkinfrastruktur • Anbindung der Anwendung an den zentralen Verzeichnisdienst der Universität des Saarlandes • Unterstützung bei der Einarbeitung der Mitarbeiter/innen der Personalabteilung • Konstante Betreuung, Weiterentwicklung, Bugfixing und Support

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Premium
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.12 Prüfungsverwaltung mit HIS

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Prüfungsverwaltung mit HIS

Servicebeschreibung	Bereitstellen verschiedener Funktionen zur Prüfungsverwaltung von Studiengängen mit den Modulen POS-GX und QISPOS des Campusmanagementsystems HIS
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltung der Abschlussarbeiten eines Studiengangs (Bachelor-, Master, Diplomarbeiten) • Verwaltung verschiedener Dokumente eines Studienganges und Möglichkeit zum Drucken • Verwaltung der Prüfungsleistungen eines Studienganges • Bereitstellen von Selbstbedienungsfunktionen zur Studiums- und Prüfungsverwaltung • Erstellen von statistischen Datenabfragen in Listenform

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 innerhalb des Campusnetzes UNIVW Montag bis Freitag 6 – 18 Uhr außerhalb des Campusnetzes UNIVW

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.13 Prüfungsverwaltung mit SAP

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Prüfungsverwaltung mit SAP

Servicebeschreibung	Bereitstellen verschiedener Funktionen zur Prüfungsverwaltung von Studiengängen mit den Modulen SLCM des Campusmanagementsystems SAP
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Abbildung der akademischen Struktur • Verwaltung der Abschlussarbeiten eines Studienganges (Bachelor-, Master, Diplomarbeiten) • Verwaltung verschiedener Dokumente eines Studienganges und Möglichkeit zum Drucken • Verwaltung der Prüfungsleistungen eines Studienganges • Bereitstellen von Selbstbedienungsfunktionen zur Studiums- und Prüfungsverwaltung

Zielgruppe	Hochschule	htw / HBK / HfM					
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 innerhalb des Hochschulnetzes

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.14 SAP-Basisbetrieb Cloud-Komponenten

Servicegruppe	Applikation
Servicename	SAP-Basisbetrieb Cloud-Komponenten

Servicebeschreibung	Der Basisbetrieb des Enterprise-Resource-Planning-System SAP umfasst das Bereitstellen, den Betrieb und die Betreuung der SAP Business Technologie Platform (BTP) als zentrale Plattform, um die Konnektivität zwischen den Cloud-Produkten SuccessFactors und Ariba zu gewährleisten.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring der BTP • Nutzerverwaltung; Identity Authentication Service (IAS) • Kopplung Identity- and Accessmanagement • Plattform für künftige App-Entwicklung

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende		Beschäftige	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.15 SAP-Basisbetrieb OnPremise

Servicegruppe	Applikation
Servicename	SAP-Basisbetrieb OnPremise

Servicebeschreibung	Der Basisbetrieb des Enterprise-Resource-Planning-System SAP und des Studierenden Informations- und Managementsystems SIM umfasst das Bereitstellen, den Betrieb und die Betreuung der SAP-Systemlandschaft und der eingesetzten SAP-Module aus technischer Sicht.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • technischer Betrieb und Betreuung der SAP-Module (z.B. Installation, Migration, Releasewechsel, Mandanten-/Systemkopien) • Bereitstellen, Überwachung und Optimierung der SAP-Landschaft • Schnittstellenmanagement • Benutzer- und Berechtigungsverwaltung • Transportmanagement

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK					
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.16 SAP-Eigenentwicklungen

Servicegruppe	Applikation
Servicename	SAP-Eigenentwicklungen

Servicebeschreibung	Bereitstellen von SAP-Eigenentwicklungen, die selbstentwickelte Erweiterungen der SAP-Module umfassen
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> Für jede Erweiterung ist ein Fachkonzept und ein Betriebskonzept erforderlich. Der Betrieb von Eigenentwicklungen erfordert eine Einzelfallprüfung hinsichtlich technischer Voraussetzungen/Knowhow und technischer/personeller Kapazitäten. Auf dieser Basis kann der Serviceumfang festgeschrieben werden Betrieb und Betreuung der selbstentwickelten SAP-Erweiterungen wie z.B. Raumbuch, SAP-HIS-Schnittstellen, Trennungsrechnung Fachliche Beratung der SAP-Anwender

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	BasisPlus
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.17 SAP-Kontoauszug

Servicegruppe	Applikation
Servicename	SAP-Kontoauszug

Servicebeschreibung	Bereitstellen der Kontoauszüge von Drittmittelprojekten und Haushaltsfinanzstellen über das Intranet in Zusammenarbeit mit Dezernat Haushalts- und Finanzen der Universität des Saarlandes
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellen der aktuellen SAP-Kontoauszüge alle 2 Wochen • Betrieb und Betreuung der SAP-Kontoauszüge • Benutzer- und Berechtigungsverwaltung für die Zugriffe auf die Kontoauszüge

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.18 SAP-Modulbetreuung

Servicegruppe	Applikation
Servicename	SAP-Modulbetreuung

Servicebeschreibung	Die SAP-Modulbetreuung umfasst die Anwendungsbetreuung der eingesetzten SAP-Module aus technischer Sicht
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> Anwendungsbetreuung der eingesetzten SAP-Module: Personalwirtschaft (HCM) Finanzwesen (FI, PSM, CO) Materialwirtschaft (MM) Instandhaltung (PM) Organisationsmanagement (OM) Anpassungen von SAP-Modulen Technische Beratung der SAP-Anwender

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.1.19 Studierendenverwaltung mit SAP

Servicegruppe	Applikation
Servicename	Studierendenverwaltung mit SAP

Servicebeschreibung	Bereitstellen verschiedener Funktionen zur Studierendenverwaltung des Campusmanagementsystems SAP SLCM
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltung sämtlicher Prozesse des studentischen Lifecycles wie Immatrikulation, Rückmeldung, Fachwechsel, Beurlaubung und Exmatrikulation • Verwaltung der studentischen Gebühren und Beiträge • Bereitstellen von Auswertemöglichkeiten zum Erstellen von Semesterstatistiken, Listen, Datenextrakten etc. • Bereitstellen von Selbstbedienungsfunktionen zum Bescheinigungsdruck (Imma-, Exma-, BaföG-Bescheinigungen) • Nutzermanagement (Rechte und Konfiguration) • Verwaltung der Schnittstelle zur Übertragung von elektronischen Krankenkassendaten

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HBK / HfM					
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.2 Benutzerkennung

4.2.1 htw-Kennung

Servicegruppe	Benutzerkennung
Servicename	htw-Kennung

Servicebeschreibung	<p>Personalisierte htw-Kennung für Beschäftigte und Mandanten der htw saar, die sich aus dem Vor- und Nachnamen zusammensetzt. Die für die Kennung erforderlichen Informationen werden von den personalführenden Stellen der htw saar erfasst, verwaltet und im Verzeichnisdienst der htw saar generiert. Diese Kennungen gelten für die Dauer der Beschäftigungsverhältnisses.</p>
Serviceumfang	<p>Die Kennung ermöglicht den Zugang zu zentralen Dienste des HIZ und daran angeschlossene Systeme (Authentifikation und Autorisation) z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netzzugang: Berechtigung zur Nutzung der Services WLAN, Edu-room und VPN • E-Mail: Berechtigung zur Nutzung des Service E-Mail inklusive Spam-, Virenschutz und persönlicher E-Mailadresse • Rechnerpools: Berechtigung zur Nutzung verschiedener CIP-Pools, die zur Anmeldung die htw-Kennung verwenden

Zielgruppe	Hochschule	htw						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.2.2 htw-Kennung für Gäste

Servicegruppe	Benutzerkennung
Servicename	htw-Kennung für Gäste

Servicebeschreibung	Personalisierte temporäre htw-Kennung für (Veranstaltungs-) Gäste der Fakultäten und Einrichtungen, die auf schriftlichen Antrag vom HIZ im Verzeichnisdienst der htw saar generiert werden.
Serviceumfang	<p>Die Kennung ermöglicht den Zugang zu zentralen Dienste des HIZ und daran angeschlossene Systeme (Authentifikation und Autorisation) z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netzzugang: Berechtigung zur Nutzung des Internets über WLAN hiz-guest • E-Mail: Berechtigung zur Nutzung des Service E-Mail inklusive Spam-, Virenschutz und persönlicher E-Mailadresse • Rechnerpools: Berechtigung zur Nutzung verschiedener CIP-Pools, die zur Anmeldung die htw-Kennung verwenden

Zielgruppe	Hochschule	htw					
	Studierende		Beschäftigte		Gäste	x	Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.2.3 htw-Kennung für Studierende

Servicegruppe	Benutzerkennung
Servicename	htw-Kennung für Studierende

Servicebeschreibung	Personalisierte htw-Kennung für Studierende, die sich aus dem ersten Buchstaben des Vornamen und dem Nachnamen zusammensetzt. Die für die Kennung erforderlichen Informationen werden vom Studierendenservices der htw saar erfasst, verwaltet und im Verzeichnisdienst der htw saar generiert. Diese Kennungen gelten für die Dauer der Immatrikulation.
Serviceumfang	<p>Die Kennung ermöglicht den Zugang zu zentralen Dienste des HIZ und daran angeschlossene Systeme (Authentifikation und Autorisation) z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netzzugang: Berechtigung zur Nutzung der Services WLAN, Edu-roam und VPN • Persönliche E-Mailadresse • E-Mail: Berechtigung zur Nutzung des Service E-Mail inklusive Spam- und Virenschutz • Rechnerpools: Berechtigung zur Nutzung verschiedener CIP-Pools, die zur Anmeldung die htw-Kennung verwenden • Berechtigung zur Nutzung des Campus Management Systems der htw zur Studiumsverwaltung

Zielgruppe	Hochschule	htw					
	Studierende	x	Beschäftigte		Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.2.4 UdS-Kennung

Servicegruppe	Benutzerkennung
Servicename	UdS-Kennung

Servicebeschreibung	Personalisierte UdS-Kennung für Beschäftigte oder Mandanten der Universität des Saarlandes. Diese Kennung wird auf schriftlichen Antrag (und bei Beschäftigten nach Abgleich der Daten mit dem personalführenden System) erstellt. Die Kennungen von Beschäftigten gelten für die Dauer des Beschäftigungsverhältnisses. Kennungen von Mandanten sind zeitlich befristet und können auf Antrag verlängert werden.
Serviceumfang	<p>Die Kennung ermöglicht den Zugang zu zentralen Dienste des HIZ und daran angeschlossene Systeme (Authentifikation und Autorisation) z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netzzugang: Berechtigung zur Nutzung der Services WLAN, Edu-roam und VPN • E-Mail: Berechtigung zur Nutzung des Service E-Mail inklusive Spam-, Virenschutz und persönlicher E-Mailadresse • Netzwerkspeicher: Berechtigung zur Nutzung der Services hizCloud

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.2.5 UdS-Kennung für Gäste

Servicegruppe	Benutzerkennung
Servicename	UdS-Kennung für Gäste

Servicebeschreibung	Temporäre UdS-Kennung für (Veranstaltungs-) Gäste der Fakultäten und Einrichtungen, die auf schriftlichen Antrag vom HIZ generiert werden.
Serviceumfang	Die Kennung ermöglicht den Zugang zum Internet über WLAN hiz-guest

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende		Beschäftigte		Gäste	x	Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.2.6 UdS-Kennung für Studierende

Servicegruppe	Benutzerkennung
Servicename	UdS-Kennung für Studierende

Servicebeschreibung	Personalisierte UdS-Kennung für Studierende. Die für die Kennung erforderlichen Informationen werden vom Studierendensekretariat erfasst und verwaltet und die Kennung wird bei Einschreibung generiert. Diese Kennungen gelten für die Dauer der Immatrikulation.
Serviceumfang	<p>Die Kennung ermöglicht den Zugang zu zentralen Dienste des HIZ und daran angeschlossene Systeme (Authentifikation und Autorisation) z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netzzugang: Berechtigung zur Nutzung der Services WLAN, Edu-roam und VPN • E-Mail: Berechtigung zur Nutzung des Service E-Mail inklusive Spam-, Virenschutz und persönlicher E-Mailadresse • Berechtigung zur Nutzung des Campus Management Systems der UdS zur Studiumsverwaltung • Rechnerpools: Berechtigung zur Nutzung verschiedener CIP-Pools, die zur Anmeldung die UdS-Kennung verwenden

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende	x	Beschäftigte		Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.3 Beratung & Support

4.3.1 IT-Handbücher zum Selbststudium (RRZN-Handbücher)

Servicegruppe	Beratung & Support
Servicename	IT-Handbücher zum Selbststudium (RRZN-Handbücher)

Servicebeschreibung	Verkauf der RRZN-Handbücher an Mitglieder der saarländischen Hochschulen zum Selbstkostenpreis
Serviceumfang	

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw					
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	während den Öffnungszeiten des IT-Service-Desk

Status	Produktiv
--------	-----------

4.3.2 IT-Support / IT-Service-Desk

Servicegruppe	Beratung & Support
Servicename	IT-Support / IT-Service-Desk

Servicebeschreibung	Persönliche Beratung sowie die Bearbeitung und/oder Weiterleitung von Ticket-, Mail- und Telefon-Anfragen für die vom HIZ für Studierende und Beschäftigte angebotenen IT-Services
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • persönliche, telefonische und E-Mail-Beratung • First-Level-Support: Bearbeitung von persönlichen, telefonischen, Ticket- und Mail-Supportanfragen • Erfassen von persönlichen und telefonischen Supportanfragen im Ticketsystem für Second-Level-Support • Weiterleitung von Supportanfragen an den Second-Level-Support • Verkauf von IT-Handbüchern zum Selbststudium (RRZN-Handbücher) • Ausgabe von Kleinmaterialien (z.B. Netzkabel, Mäuse, Tastaturen) • Austausch, Ausgabe und Rücknahme von UdS-Telefonen

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	während den Öffnungszeiten

Status	Produktiv
--------	-----------

4.4 Endgeräte / Arbeitsplatz

4.4.1 Erstausrüstung von Arbeitsplatzrechnern

Servicegruppe	Endgeräte / Arbeitsplatz
Servicename	Erstausrüstung von Arbeitsplatzrechnern

Servicebeschreibung	Installation und Konfiguration von neuen Arbeitsplatzrechnern mit Betriebssystem und Standardsoftware, wenn diese in den HIZ-Wartungspool aufgenommen werden
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisierung gelieferter Hardware • Funktionstest gelieferter Hardware • Erstinstallation mit Betriebssystem und Applikationen • Datenübernahme von zu ersetzenden Computern

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	Im Rahmen der bei der Universität und htw saar gültigen Arbeitszeitregelung (außer saarländische Feiertage und Weihnachtsschließung)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.4.2 Faxserver

Servicegruppe	Endgeräte / Arbeitsplatz
Servicename	Faxserver

Servicebeschreibung	Versenden und Empfangen von Faxen über eine browserbasierte Webanwendung ohne Faxgerät
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Zugriff auf die Anwendung mittels Webbrowser (z.B. Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari etc.) • Senden, Empfangen und Verwalten von Fax über eine Webanwendung • Versenden von Dokumenten in verschiedenen Text- und Bildformaten • Abfrage der Status abgeschickter Fax • Möglichkeit des Fax-Empfang über E-Mail mit Anhang • Sendebestätigung per E-Mail • Anlegen eines persönlichen Fax-Adressbuches

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.4.3 Hardware

Servicegruppe	Endgeräte / Arbeitsplatz
Servicename	Hardware

Servicebeschreibung	Beraten und Unterstützen bei der Beschaffung, Installation, Konfiguration und Wartung von IT-Hardware
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung bei Auswahl und Konfiguration von IT-Hardware • Unterstützung vor/bei der Beschaffung von IT-Hardware • Unterstützung bei der Reparatur und Wartung von IT-Hardware, wenn diese im HIZ-Wartungspool aufgenommen sind • fachgerechte Entsorgung von Festplatten

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	Im Rahmen der bei der Universität und htw saar gültigen Arbeitszeitregelung (außer saarländische Feiertage und Weihnachtsschließung)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.4.4 Software

Servicegruppe	Endgeräte / Arbeitsplatz
Servicename	Software

Servicebeschreibung	Beraten und Unterstützen bei der Beschaffung, Installation und Wartung von Software
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung für den Einsatz von Software • Unterstützung vor/bei der Beschaffung von Software • Verwaltung von Campus-Lizenzen • Verwaltung von Softwarerahmenverträge • Bereitstellen eines Online-Softwareportals • Unterstützung bei der Installation von Software • Unterstützung bei Softwarewartung

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	Im Rahmen der bei der Universität und htw saar gültigen Arbeitszeitregelung (außer saarländische Feiertage und Weihnachtsschließung)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.4.5 Telefonie (VoIP)

Servicegruppe	Endgeräte / Arbeitsplatz
Servicename	Telefonie (VoIP)

Servicebeschreibung	Bereitstellen eines hochschulweiten Infrastrukturservice mit Schnittstelle für Voice-over-IP (VoIP)-Telefonie und eines flächendeckendem VoIP-basierten Telefonie-Angebotes an der Universität des Saarlandes und der htw saar
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Telefonanlagenfunktionen • Anrufbeantworter (Voice-Mail) pro Rufnummer • Namenssuche im Telefonbuch • TIM-Portal als Schnittstelle • Persönliches Adressbuch und Kurzwahlen über die Webschnittstelle (nur UdS) • eingesetzte Telefonanlage UdS: Cisco • eingesetzte Telefonanlage htw: Alcatel Lucent

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.4.6 mobile Telefonie (UdS) mittels Cisco Jabber Client (Softphone)

Servicegruppe	Endgeräte / Arbeitsplatz
Servicename	mobile Telefonie (UdS) mittels Cisco Jabber Client (Softphone)

Servicebeschreibung	Der Cisco Jabber Client stellt den Beschäftigten den Telefondienst der UdS auf Ihrem Endgerät (PC, Laptop) zur Verfügung. Dadurch sind die Mitarbeitenden über ihre dienstliche Telefonnummer während der mobilen Telearbeit sowie bei flexiblen Arbeitsplätzen am Campus erreichbar und können entsprechende Anrufe über den Softphone-Client annehmen und tätigen.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Ankommende und abgehende Telefonate über die bekannte und personalisierte Nebenstellenrufnummer • Abrechnung der anfallenden Gesprächsgebühren über die bisher hinterlegte Kostenstelle • einfache Anmeldung mittels HIZ-Kennung und dazugehörigem Passwort • weltweit nutzbar, auch ohne bestehende VPN-Verbindung • Solobetrieb und/oder Parallelbetrieb mit bestehendem Tischtelefon möglich • Nutzung auf den Plattformen Windows und MAC OS

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.4.7 mobile Telefonie (htw) mittels dem IP Desktop Softphone von Alcatel-Lucent (Softphone)

Servicegruppe	Endgeräte / Arbeitsplatz
Servicename	mobile Telefonie (htw) mittels dem IP Desktop Softphone von Alcatel-Lucent (Softphone)

Servicebeschreibung	<p>Das Softphone des Telefonieherstellers Alcatel-Lucent bietet den Beschäftigten der HTW die Möglichkeit auch im Homeoffice oder während der Telearbeit über ihre dienstliche Rufnummer erreichbar zu sein, sowie ausgehende Anrufe zu tätigen. Dabei wird ein Telefon des Typs 8028s virtualisiert, wodurch das Aussehen als auch die Bedienung äquivalent zu einem physikalischen Telefon ist.</p> <p>Voraussetzung für die Nutzung des Softphone ist ein genehmigter HomeOffice-Antrag und die Einwahl über VPN mittels Multifaktorauthentifizierung</p>
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Ein und ausgehende Telefonate werden mittels der Dienstrufnummer geführt • Keine anfallenden Rufkosten für den Beschäftigten • Login-Verfahren ist identisch mit dem physikalischen Telefon (Kombination aus Benutzername und Kennwort) • Parallele Signalisierung auf dem Softphone als auch auf dem Tischtelefon • Weltweit nutzbar mit der Voraussetzung einer aktiven VPN-Verbindung • Supportete Plattformen: Windows & MacOS

Zielgruppe	Hochschule	htw						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.4.8 Virenschutz

Servicegruppe	Endgeräte / Arbeitsplatz
Servicename	Virenschutz

Servicebeschreibung	Bereitstellen einer Antiviren-Software für die dienstliche Nutzung
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb und Betreuung der Antiviren-Software • Betreuung der notwendigen Server-Infrastruktur für das Update der Virensignaturen

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5 Infrastruktur

4.5.1 Domain Name Service (DNS)

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Domain Name Service (DNS)

Servicebeschreibung	Bereitstellen von mehreren DNS-Servern zur Auflösung von Internet-Adressen (z.B. 134.96.1.1) zu Internet-Namen (z.B. hiz-saarland.de) und umgekehrt
Serviceumfang	Beantwortung von Anfragen zur Namensauflösung

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.2 E-Mail / Mail-Basisdienst

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	E-Mail / Mail-Basisdienst

Servicebeschreibung	Bereitstellen einer zentralen E-Mailinfrastruktur für Angehörige der angebundenen Hochschulen
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • IMAP-basiertes Mailpostfach • Mail-Basisdienst: alle Hochschulen 10 GB/Postfach Mitarbeiter, 2 GB/Postfach Studierende • Verwaltung über gängige E-Mailprogramme • Webmailzugriff für E-Mail inkl. Adressbuchfunktionen (keine Groupware-Funktionalitäten) • Abwesenheitsbenachrichtigungen und E-Mail-Weiterleitungen • Globaler Spam- und Virenfilter • Nächtliche Datensicherung der Mailbox

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.3 hizFS – Gruppennetzwerkspeicher

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	hizFS – Gruppennetzwerkspeicher

Servicebeschreibung	<p>Bereitstellen von Netzwerkspeicher für hochschulweites, kollaboratives Arbeiten innerhalb der zugriffsberechtigten Beschäftigten-Gruppen der angebotenen Hochschulen (Einrichtungen, Fakultäten, Lehrstühle oder Arbeitsgruppen)</p> <p>Voraussetzung für die Nutzung dieses Services ist eine Kennung für Beschäftigte</p>
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Speicherplatz nach Bedarf <ul style="list-style-type: none"> • 100 GB kostenloser Speicherplatz je Arbeitsgruppe • 1 TB Speicher kostenpflichtig buchbar • Individuelle Verwaltung von gemeinsam genutzten Netzwerkspeicher • Vergabe von Zugriffsberechtigungen durch Fachverantwortliche • Verzeichnis/Ordner für jeden Zugriffsberechtigten zur Ablage persönlicher Daten • Verzeichnis/Ordner für alle Zugriffsberechtigten zur Ablage gemeinsam genutzter Daten • Verzeichnisse/Ordner mit unterschiedlichen Zugriffsberechtigungen • Zugriff auf die Daten über Windows-Netzlaufwerk-Technologie (Protokoll SMB, CIFS) möglich • tägliche Datensicherung

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	x

Servicetyp	BasisPlus
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.4 Internet Domains

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Internet Domains

Servicebeschreibung	Registrieren und Verwalten von Top-Level Internet Domains
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Registrieren von Top-Level Internet Domains (de, eu, info, biz, name, com, net, museum, coop, org, cat, mobi, etc.) • Einrichtung auf den DNS-Servern im HIZ • Verwalten und Überwachen der vom HIZ registrierten Domains

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	x

Servicetyp	BasisPlus
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.5 IP-Adressvergabe (DHCP)

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	IP-Adressvergabe (DHCP)

Servicebeschreibung	Bereitstellen von Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)-Servern zur automatischen Zuweisung von IP-Adressen für Endgeräte in allen Teilnetzen (Subnetzen), die in der Verantwortung des HIZ liegen.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Einrichten und Verwalten von IP-Adressen • Betrieb und Betreuung der DHCP-Server • Möglichkeit der Vergabe einer festen, persönlichen IP-Adresse über die Benutzerkennung

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.6 Microsoft Key-Management-Service (KMS)

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Microsoft Key-Management-Service (KMS)

Servicebeschreibung	Bereitstellen eines Key-Management-Service (KMS)-Server zur Aktivierung der zentral beschafften Microsoft-Volumenlizenzen.
Serviceumfang	Automatische Aktivierung verschiedener Microsoft-Produkte (z.B. Windows 10, Windows Server Betriebssysteme) über KMS-Server

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.7 Server-Virtualisierung

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Server-Virtualisierung

Servicebeschreibung	Bereitstellen der Infrastruktur für hochverfügbare virtuelle Server der Fakultäten und Einrichtungen auf der Basis von Vmware-Clustern.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Hochverfügbare virtuelle Server • Server-Vollzugriff über zentral bereitgestellte Konsole zum Starten, Stoppen und Rebooten • Zugriff über verschiedene Netzwerkprotokolle (z.B. RDP, VNC, ssh) für den Betrieb des virtuellen Servers • Unterstützung diverser Betriebssysteme (GNU/Linux, Windows) • Datensicherung über BackupClient durch Kunde bei Bedarf • Basiskonfiguration: • Speicherkapazität 50 GB, Hauptspeicher (RAM) 1 GB, 1 CPU <p>Erweiterung des Service um folgende Konfiguration (BasisPlus)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Speicherkapazitätsvergrößerung in 50 GB-Schritten bis zu einer maximalen Kapazität von 500 GB • Hauptspeichervergrößerung (RAM) in 1 GB-Schritten bis zu einer maximalen Kapazität von 10 GB • Erhöhung der Anzahl der CPUs bis zu maximal 8 Stück

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	x

Servicetyp	Basis BasisPlus
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.8 UdS-Card

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	UdS-Card

Servicebeschreibung	Bereitstellen von Multifunktions-Chipkarten (UdS-Card) für die Nutzung von Ressourcen der Universität des Saarlandes
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • persönlicher Bedienstetenausweis mit Lichtbild • Arbeitszeiterfassung für Bedienstete der zentralen Verwaltung und der saarländischen Universitäts- und Landesbibliothek (SULB) • persönlicher Studierendenausweis mit Lichtbild und Semesterticket • Ausweis für die Bibliotheksnutzung und das Hochschulsportzentrum • Einfahrtskontrolle für den Campus und die Parkhäuser • Zutrittskontrollsystem für den Zugang zu Gebäuden und Räumen, die mit elektronischen Schlössern ausgestattet sind • Geldbörse mit Zahlungsfunktion für Mensa, Cafeterien, SULB, Wohnheime, Hochschulsportzentrum und für das zentral bereitgestellte Druck- und Kopierwesen • unpersonalisierte UdS-Card für Gäste • Kostenstellenkarten für Lehrstühle, Einrichtungen und Institute zur internen Verrechnung von Dienstleistungen

Zielgruppe	Hochschule	UdS / HfM / HBK						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis BasisPlus
Nutzungszeit	Kartenbüro Saarbrücken: Montag bis Freitag: 9 – 12 Uhr

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.9 Unterstützung von Videokonferenzen mittels Pexip

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Unterstützung von Videokonferenzen mittels Pexip

Servicebeschreibung	Dieser Service ermöglicht den Beschäftigten die Durchführung von Videokonferenzen mit Infinity Pexip über den DFNconf-Dienst des DFN-Vereins.
Serviceumfang	<p>Leistungen des HIZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung und Administration der Zugriffsberechtigung bei DFN-Verein • Unterstützung und Beratung bei der Nutzung des Service, der vom DFN-Verein angeboten und betrieben wird • Funktionsumfang des Service des DFN-Vereins: <ul style="list-style-type: none"> • Übertragung von Audio und Video • Anzeige des eigenen Desktops für andere Teilnehmer • Hochladen von eigenen Dateien für das Meeting

Zielgruppe	Hochschule	UdS / HTW						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.10 Unterstützung von Webkonferenzen mittels Adobe Connect

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Unterstützung von Webkonferenzen mittels Adobe Connect

Servicebeschreibung	Dieser Service ermöglicht den Beschäftigten die Durchführung von Webkonferenzen mit Adobe Connect über den DFNconf-Dienst des DFN-Vereins.
Serviceumfang	<p>Leistungen des HIZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung und Administration der Zugriffsberechtigung beim DFN-Verein • Unterstützung und Beratung bei der Nutzung des Service, der vom DFN-Verein angeboten und betrieben wird • Funktionsumfang des Service des DFN-Vereins: <ul style="list-style-type: none"> • Übertragung von Audio und Video • Anzeige des eigenen Desktops für andere Teilnehmer • Hochladen von eigenen Dateien für das Meeting, die auch nach Abschluss des Meetings den Teilnehmern zur Verfügung stehen • weitere Werkzeuge wie Whiteboard, Abstimmungstool etc.

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.11 Verzeichnisdienst der zentralen Verwaltung der Universität des Saarlandes

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Verzeichnisdienst der zentralen Verwaltung der Universität des Saarlandes

Servicebeschreibung	<p>Das Microsoft Active Directory (AD) der zentrale Verwaltung der Universität des Saarlandes ist ein eigener, zentraler Verzeichnisdienst ausschließlich für die Beschäftigten der zentralen Verwaltung der Universität des Saarlandes.</p> <p>Der AD-Service für die Verwaltung beinhaltet unter anderem die Verwaltung von eindeutigen Identitäten (Personendaten), das Gewähren und Entziehen von Berechtigungen zur Nutzung von IT-Ressourcen, das Protokollieren von Änderungen an Personendaten und Berechtigungen.</p>
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Anlegen und Verwalten der Benutzerkennungen für Beschäftigten der zentralen Verwaltung der UdS • Bereitstellen von Schnittstellen zum Abgleich von Identitäten und Accountinformationen mit dem zentralen AD der Verwaltung (u.a. SAP, E-Mail)

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.12 Zeitsynchronisation

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Zeitsynchronisation

Servicebeschreibung	Bereitstellen von atomuhrgesteuerter Zeitserver zur Synchronisation der Uhren von PCs und Servern innerhalb des Campusnetzwerkes
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb und Betreuung der Zeitserver • Anbindung über Network Time Protocol (NTP)

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.13 Zentrale Datensicherung

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Zentrale Datensicherung

Servicebeschreibung	Bereitstellen eines zentralen Datensicherungsservers zum Sichern und Restaurieren von Daten nach dem Client-Server-Prinzip
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Datensicherung und -Wiederherstellung mit dem Produkt Dell EMC NetWorker • Tägliche Datensicherung (Level Vollsicherung und inkrementelle Sicherung) • Datensicherung auf Bändern (Tape Library) • Aufbewahrungszeit Level Vollsicherung: mindestens 3 Monate • automatischer Versand einer Status-E-Mail nach jeder Datensicherung • Selbständige Konfiguration des NetWorker-Clients (Voraussetzung gängiges, unterstütztes Betriebssystem wie Windows, GNU/Linux, etc.) • Selbständige Datenwiederherstellung über NetWorker-Client • Keine Datenarchivierung

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	x

Servicetyp	Premium
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.14 Zentraler Verzeichnisdienst der htw saar

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Zentraler Verzeichnisdienst der htw saar

Servicebeschreibung	Das Microsoft Active Directory (AD) ist der zentrale Verzeichnisdienst der htw saar. Der AD-Service beinhaltet unter anderem die Verwaltung von eindeutigen Identitäten (Personendaten), das Gewähren und Entziehen von Berechtigungen zur Nutzung von IT-Ressourcen, das Protokollieren von Änderungen an Personendaten und Berechtigungen.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Verwalten der htw-Benutzerkennungen • Bereitstellen von Schnittstellen zum Abgleich von Identitäten und Accountinformationen mit dem zentralen AD der htw saar (u.a. HIS, MACH, E-Mail)

Zielgruppe	Hochschule	htw						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.15 Zentraler Verzeichnisdienst der Universität des Saarlandes

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Zentraler Verzeichnisdienst der Universität des Saarlandes

Servicebeschreibung	Das Novell eDirectory (eD) ist der zentrale Verzeichnisdienst der Universität des Saarlandes. Der eD-Service bezieht die Nutzerdaten aus den Systemen, in denen sie erfasst werden und synchronisiert diese im zentralen Verzeichnis. Diese Daten können weiteren Anwendungen und Systemen zur Verfügung gestellt werden
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> Bereitstellen von Schnittstellen zum Abgleich von Identitäten und Accountinformationen mit dem zentralen eD der UdS (u.a. HIS, SAP, FIS, E-Mail, Zimbra, CIP-Pools)

Zielgruppe	Hochschule	UdS						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.16 zentrales Bildschirminformationssystem

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	zentrales Bildschirminformationssystem

Servicebeschreibung	Das zentrale Bildschirminformationssystem easescreen wird für die Verwaltung und Anzeige von Inhalten auf den Informationsbildschirmen durch die Anwender an der htw saar eingesetzt
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellen, Betrieb und Betreuung der für die Anwendung notwendigen virtuellen Serverinfrastruktur • Installation, technischer Betrieb und Betreuung der Anwendung easescreen auf der virtuellen Infrastruktur in Zusammenarbeit mit unserem Dienstleister • Bereitstellen, Betrieb und Betreuung der PCs für das Bildschirminformationssystem

Zielgruppe	Hochschule	htw					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.17 Zentrale Lizenzserver für Campuslizenzen

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Zentraler Lizenzserver für Campuslizenzen

Servicebeschreibung	Bereitstellen mehrerer Lizenzserver (Windows und Linux) für die Vergabe von Netzwerklizenzen (Concurrent Licenses).
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Vergabe temporärer Lizenzen für die Netzwerklizenzen einer Reihe von Softwareprodukten (z.B. SPSS, Origin Pro, Matlab, Maple, Gurobi) • Lizenzen in der Regel nur für die aktuelle Sitzung gültig • Lizenzserver in der Regel nur aus dem Intranet und per VPN erreichbar

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw					
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.5.18 Zertifikate (digital)

Servicegruppe	Infrastruktur
Servicename	Zertifikate (digital)

Servicebeschreibung	Beratung und Ausstellung von digitalen Benutzer- und Serverzertifikaten im Rahmen des vom Deutschen Forschungsnetzes (DFN) bereitgestellten PKI-Dienstes.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung und Ausstellung der digitalen Zertifikate • Benutzerzertifikate: S/MIME-Zertifikate, z.B. für das Signieren und Verschlüsseln von E-Mails • Serverzertifikate: SSL-Zertifikate, z.B. zur sicheren Kommunikation im Internet

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw					
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	Im Rahmen der bei der Universität und htw saar gültigen Arbeitszeitregelung (außer saarländische Feiertage und Weihnachtsschließung)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.6 Netzzugang

4.6.1 Kabelgebundener Netzwerkzugang (LAN)

Servicegruppe	Netzzugang
Servicename	Kabelgebundener Netzwerkzugang (LAN)

Servicebeschreibung	Individuelle Einrichtung von kabelgebundenem Netzzugang (Patchaufträge/VLANs) für den Zugriff auf das Internet und die IT-Infrastruktur der angebotenen Hochschulen
Serviceumfang	

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.6.2 WLAN „Eduroam“ für Angehörige und Externe

Servicegruppe	Netzzugang
Servicename	WLAN „Eduroam“ für Angehörige und Externe

Servicebeschreibung	Bereitstellen des WLAN „Eduroam“ für alle Mitglieder der Organisationen des Eduroam-Verbundes. Dieser Service ermöglicht allen Angehörigen der versorgten Hochschulen die Nutzung des WLANs „Eduroam“ an anderen Hochschulen des Eduroam-Verbundes. Andererseits können Gäste von Hochschulen des Eduroam-Verbundes das WLAN an der Universität des Saarlandes, der htw saar, HBK saar und HfM Saar mit den Zugangsdaten ihrer Heimatorganisation nutzen.
Serviceumfang	

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK					
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.6.3 WLAN „guestWPA“ für Gäste

Servicegruppe	Netzzugang
Servicename	WLAN „guestWPA“ für Gäste

Servicebeschreibung	Das WLAN „guestWPA“ ist ein Gastzugang, für alle Gäste der betreuten Hochschulen. Für den Zugang wird eine temporäre und Zeitbeschränkte Gastkennung erstellt, welche im Vorfeld beantragt werden muss. Die Zugangsdaten müssen nur einmalig gespeichert werden und das Endgerät verbindet sich automatisch mit diesem Wlan, sofern es in Reichweite ist.
Serviceumfang	

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK					
	Studierende		Beschäftigte		Gäste	x	Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.6.4 WLAN guest für Gäste

Servicegruppe	Netzzugang
Servicename	WLAN guest für Gäste

Servicebeschreibung	Das WLAN "guest" ist ein Gastzugang, für alle Gäste der betreuten Hochschulen. Für den Zugang wird eine temporäre und Zeitbeschränkte Gastkennung erstellt, welche im Vorfeld beantragt werden muss. Die Authentifizierung erfolgt über ein Website und muss nach Verlust der Verbindung erneut vorgenommen werden.
Serviceumfang	

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK					
	Studierende		Beschäftigte		Gäste	x	Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.6.5 WLAN für Mitglieder der UdS und htw saar

Servicegruppe	Netzzugang
Servicename	WLAN für Mitglieder der UdS und htw saar

Servicebeschreibung	Bereitstellen von Wireless Local Area Networks (WLAN) zur Unterstützung der mobilen Datenübertragung für alle Mobilendgeräte. .
Serviceumfang	

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.6.6 WLAN für Veranstaltungen

Servicegruppe	Netzzugang
Servicename	WLAN für Veranstaltungen

Servicebeschreibung	Bereitstellen eines eigenen WLAN im Veranstaltungsbereich, das lediglich mit einer Netzwerkkennung (SSID) und einem Kennwort/Schlüssel versehen ist.
Serviceumfang	

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	nach Absprache

Status	Produktiv
--------	-----------

4.7 Netzzugang von außerhalb des Campus

4.7.1 Virtual Private Network (VPN)

Servicegruppe	Netzzugang von außerhalb des Campus
Servicename	Virtual Private Network (VPN)

Servicebeschreibung	Zugriff von extern über das Internet auf IT-Applikationen der Universität des Saarlandes und der htw saar über eine verschlüsselte Internetverbindung (IPSec oder SSL-basiert). Für die Nutzung des Services wird eine VPN-Clientsoftware auf den Webseiten des HIZ bereitgestellt.
Serviceumfang	

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw / HfM / HBK						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste	x	Mandanten	x

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.7.2 Multifaktorauthentifizierung (MFA)

Servicegruppe	Netzzugang von außerhalb des Campus
Servicename	Multifaktorauthentifizierung (MFA)

Servicebeschreibung	<p>Durch einen zweiten Faktor (PIN + One Time Password) bei der Nutzerauthentifizierung stärker abgesicherte VPN-Einwahl unter Vergabe einer persönlichen IP-Adresse (abgesicherter, privilegierter Zugang) ins Netzwerk der Hochschulen.</p> <p>Voraussetzung für die Nutzung des Dienstes ist ein genehmigter HomeOffice-Antrag.</p>
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau der VPN-Verbindung (verschlüsselter Tunnel) über einen neuen zentralen VPN-Einwahlserver (vpn.hiz-saarland.de). • Die Authentisierung des Nutzers wird durch Verwendung eines One Time Password (OTP) stärker abgesichert. • Bereitstellung eines Einmalpasswortgenerators (Token), der das OTP generiert. • Bereitstellen des Selbstverwaltungsservices: Verwaltung der Einmalpasswortgeneratoren des jeweiligen Nutzers im Selfservice (Funktion: geheime PIN setzen oder im Vergessensfall zu überschreiben).

Zielgruppe	Hochschule	htw					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.8 PC-Raum

4.8.1 HIZ-PC-Raum htw saar

Servicegruppe	PC-Raum
Servicename	HIZ-PC-Raum htw saar

Servicebeschreibung	Der Service ermöglicht die Nutzung eines mit Standard-PCs ausgestatteten PC-Raumes (Raum 5205) am Campus Alt-Saarbrücken der htw saar zur Durchführung von Veranstaltungen und Schulungen für alle Beschäftigten der Fakultäten und Einrichtungen der htw saar
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • 40 vollausgestattete PC-Arbeitsplätze und 1 vollausgestatteter Dozenten-Arbeitsplatz • Betrieb und Betreuung der IT-Hardware • Betrieb und Betreuung der IT- und Netzwerkinfrastruktur • Installation, Konfiguration und Aktualisierung der benötigten Software nach Absprache (2mal jährlich in der vorlesungsfreien Zeit) • Vorort-Support und Support über Fernwartung

Zielgruppe	Hochschule	htw						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	Im Rahmen der bei der htw saar gültigen Arbeitszeitregelung (außer saarländische Feiertage und Weihnachtsschließung)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.9 Service & Support

4.9.1 IT-Service: Fakultät Sozialwissenschaften der htw saar

Servicegruppe	Service & Support
Servicename	IT-Service: Fakultät Sozialwissenschaften der htw saar

Servicebeschreibung	Bereitstellen, Betrieb und Betreuung der gesamten IT-Ausstattung für die Beschäftigten der Fakultät für Sozialwissenschaften (IT-Vollbetreuung)
Serviceumfang	<p>Die IT-Vollversorgung umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betrieb und Betreuung der IT-Hardware und Software • Betrieb und Betreuung der IT- und Netzwerkinfrastruktur • Betrieb und Betreuung der Telefone und der Telekommunikationsanlage • Vorort-Support und Support über Fernwartung • Bereitstellen des Service „E-Mail“ • Verwaltung von zentral bereitgestelltem Netzwerkspeicher

Zielgruppe	Hochschule	htw						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	Premium
Nutzungszeit	Im Rahmen der bei der htw saar gültigen Arbeitszeitregelung (außer saarländische Feiertage und Weihnachtsschließung)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.9.2 IT-Service: Institut für Technologietransfer (FITT) an der htw saar

Servicegruppe	Service & Support
Servicename	IT-Service: Institut für Technologietransfer (FITT) an der htw saar

Servicebeschreibung	Bereitstellen, Betrieb und Betreuung der gesamten IT-Ausstattung für die Beschäftigten des FITT.
Serviceumfang	<p>Die IT-Vollversorgung umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betrieb und Betreuung der IT-Hardware und Software • Betrieb und Betreuung der IT- und Netzwerkinfrastruktur • Betrieb und Betreuung der Telefone und der Telekommunikationsanlage • Vorort-Support und Support über Fernwartung • Anlage und Verwaltung der Benutzerkennungen • Installation, technischer Betrieb und Betreuung der Anwendung DATEV auf der virtuellen Infrastruktur in Zusammenarbeit mit Dienstleister über vorhandenen Wartungs- und Supportvertrag

Zielgruppe	Hochschule	htw						
	Studierende		Beschäftigte		Gäste		Mandanten	x

Servicetyp	Premium
Nutzungszeit	Im Rahmen der bei der htw saar gültigen Arbeitszeitregelung (außer saarländische Feiertage und Weihnachtsschließung)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.9.3 IT-Service: Naturwissenschaftlich-Technische (NTNM) Bereichsbibliothek

Servicegruppe	Service & Support
Servicename	IT-Service: Naturwissenschaftlich-Technische (NTNM) Bereichsbibliothek

Servicebeschreibung	Bereitstellen, Betrieb und Betreuung der gesamten IT-Ausstattung für PC-Arbeitsplätze und PC-Rechercestationen der NTNM-Bibliothek
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb der Clients im Lesebereich mit Zugang zu Bibliotheksressourcen der UdS und des INM • Betrieb eines HIZ-Schulungsraumes in der NTNM-Bibliothek • Betreuung aller Arbeitsplätze der NTNM-Bibliotheksmitarbeiter • Bereitstellung des Zugangs zum zentralen Druck-, Scan- und Kopiersystem der UdS • Pflege der Infrastruktur zur Datenauswertung der RFID-Anlage im Haus. • Allg. Ansprechpartner für IT-Fragen aus der NTNM-Bibliothek

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	Im Rahmen der bei der Universität gültigen Arbeitszeitregelung (außer saarländische Feiertage und Weihnachtsschließung)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.9.4 IT-Service: Verwaltung der htw saar

Servicegruppe	Service & Support
Servicename	IT-Service: Verwaltung der htw saar

Servicebeschreibung	Bereitstellen, Betrieb und Betreuung der gesamten IT-Ausstattung für die Beschäftigten der Verwaltung der htw saar (IT-Vollbetreuung)
Serviceumfang	<p>Die IT-Vollversorgung umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betrieb und Betreuung der IT-Hardware und Software • Betrieb und Betreuung der IT- und Netzwerkinfrastruktur • Betrieb und Betreuung der Telefone und der Telekommunikationsanlage • Vor-Ort-Support und Support über Fernwartung • Bereitstellen und Verwalten einer Schnittstelle zum zentralen Verzeichnisdienst der htw saar • Bereitstellen des Service "E-Mail" • Verwaltung von zentral bereitgestelltem Netzwerkspeicher

Zielgruppe	Hochschule	htw						
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	

Servicetyp	Premium
Nutzungszeit	Im Rahmen der bei der htw saar gültigen Arbeitszeitregelung (außer saarländische Feiertage und Weihnachtsschließung)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.9.5 IT-Service: Zentrale Verwaltung der Universität des Saarlandes

Servicegruppe	Service & Support
Servicename	IT-Service: Zentrale Verwaltung der Universität des Saarlandes

Servicebeschreibung	Bereitstellen, Betrieb und Betreuung der gesamten IT-Ausstattung für die Beschäftigten der zentralen Verwaltung der Universität des Saarlandes (IT-Vollversorgung)
Serviceumfang	<p>Die IT-Vollversorgung umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betrieb und Betreuung der IT-Hardware und Software • Betrieb und Betreuung der IT- und Netzwerkinfrastruktur • Betrieb und Betreuung der Telefone und der Telekommunikationsanlage • Vorort-Support und Support über Fernwartung • Bereitstellen und Verwalten einer Schnittstelle zum Verzeichnisdienst der zentralen Verwaltung der Universität des Saarlandes" • Verwaltung von zentral bereitgestellten Netzwerkspeicher inklusive Datensicherung

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Premium
Nutzungszeit	Im Rahmen der bei der Universität gültigen Arbeitszeitregelung (außer saarländische Feiertage und Weihnachtsschließung)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.10 Webseiten

4.10.1 Internetauftritt htw saar

Servicegruppe	Webseiten
Servicename	Internetauftritt htw saar

Servicebeschreibung	Bereitstellen, Betrieb und Betreuung der für den Internetauftritt mit dem Contentmanagementsystem (CMS) Plone/Zope notwendigen IT-Infrastruktur
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellen der Server für das CMS • Bereitstellen einer Zugangsmöglichkeit des CMS an den Verzeichnisdienst und den zentralen E-Mail-Server der htw saar • Konfiguration der DNS-Einträge • Erstellen der SSL-Server-Zertifikate zur sicheren Kommunikation im Internet • Einrichten und Durchführen der Datensicherung auf einem zentralen Backup-Server • Betrieb und Betreuung des CMS Plone/Zope erfolgt durch die Pressestelle der htw saar

Zielgruppe	Hochschule	htw					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Premium
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.10.2 WWW-Seiten mit virtuellem Webserver

Servicegruppe	Webseiten
Servicename	WWW-Seiten mit virtuellem Webserver

Servicebeschreibung	Bereitstellen von Speicherplatz für die selbständige Verwaltung, Erstellung und Pflege von Webseiten auf einem eigenen virtuellen Webserver.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellen eines virtuellen Webservers zur selbständigen technischen Verwaltung von Anwendungen/Content Management Systemen für die Erstellung von Webseiten • Unterstützung von dynamischen Webseiten, Formularen und Content-Management-Systemen auf Basis von PHP • Unterstützung bei technischen Fragestellungen zu dem virtuellen Webserver • Eigenes Layout möglich • "LAMP"-Umgebung (LAMP: Linux, Apache, MySQL, PHP) • Datensicherung mit einer Vorhaltezeit von mindestens 3 Monaten • Basis: Speicherplatzkapazität von 2 GB (incl. Datenbankkapazität) <p>Erweiterung des Services um folgende Funktionalität (BasisPlus):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Speicherkapazitätsvergrößerung in 1 GB-Schritten

Zielgruppe	Hochschule	UdS / htw						
	Studierende	x	Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten	x

Servicetyp	Basis BasisPlus
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------

4.10.3 WWW-Seiten mit zentralen Webserver der UdS

Servicegruppe	Webseiten
Servicename	WWW-Seiten mit zentralen Webserver der UdS

Servicebeschreibung	Bereitstellen von Speicherplatz für die Erstellung und Pflege von eigenen Webseiten auf dem zentralen Webserver der Universität www.uni-saarland.de mit dem uni-internen Content-Management System Typo3.
Serviceumfang	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellen eines vorkonfigurierten Webbereichs/-seiten nach Absprache auf dem zentralen Uni-Webserver • Bereitstellen von Redakteurszugängen zu dem vorkonfigurierten Webbereich/-seiten • Layout entspricht dem Corporate-Design-Vorgaben der UdS • Unterstützung bei redaktionellen und technischen Fragestellungen durch das Webteam • keine Unterstützung von dynamischen Webseiten und Formularen mittels CGI und/oder php-Skripten

Zielgruppe	Hochschule	UdS					
	Studierende		Beschäftigte	x	Gäste		Mandanten

Servicetyp	Basis
Nutzungszeit	24/7 (exklusive Wartungsarbeiten)

Status	Produktiv
--------	-----------