

Dienstleistung & Qualitätssicherung mit Konzept

„Nie zuvor hatten wir so wenig Zeit, um so viel zu tun.“ (Franklin D. Roosevelt)
Die Erkenntnis ist schon etwas älter – doch sie trifft exakt die Situation in der Informationstechnologie und IT-Dienstleistung.

Wie wollen wir dieser Herausforderung begegnen? Bereits in der vergangenen Ausgabe sind wir auf die Eckpunkte eines neuen Leistungs- und Qualitätssicherungskonzeptes eingegangen. Dieses ist das Ergebnis einer einjährigen Initiative des Medizinischen Rechenzentrums, die von Analysen über Maßnahmenkataloge bis hin zu konkreten Resultaten führte.

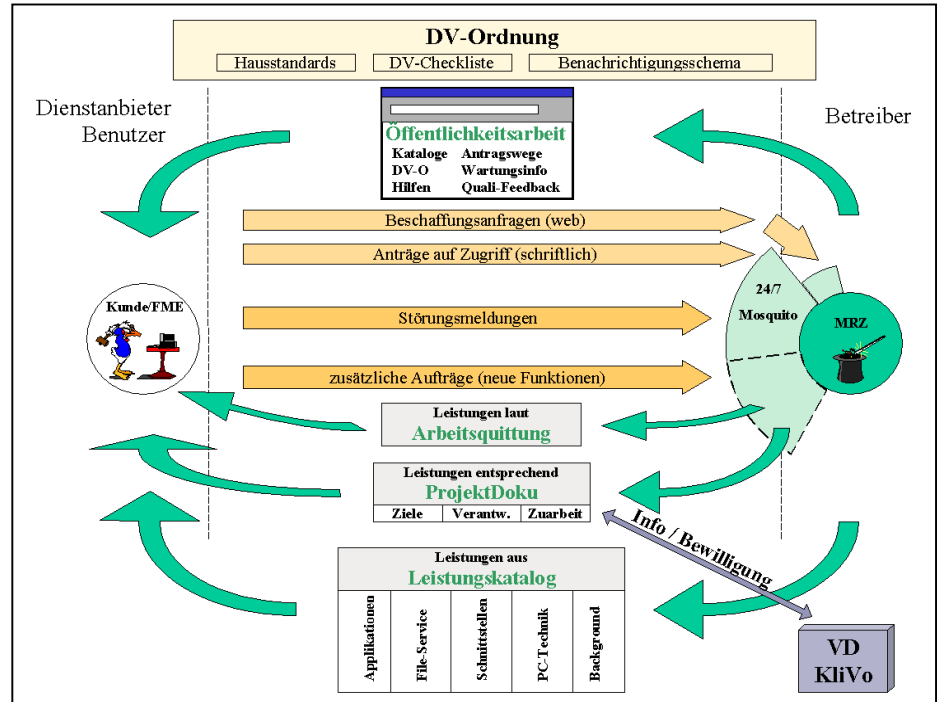
Unser wichtigstes Ziel ist die Garantie von Dienstleistungen für den Routinebetrieb der Fachabteilungen. Es soll Verlaß sein auf die Arbeit des MRZ! – Dies ist aber nicht allein eine Sache des guten Willens: klare Regeln der Leistungserbringung sind eine Voraussetzung für Garantien. Definierte Randbedingungen machen eine Leistung erst planbar, so daß sie intern mit Ressourcen untermauert werden kann. Alles andere wäre ‚Augenwischerei‘.

Aus diesem zwingenden Zusammenhang leitet sich die Notwendigkeit eines neuen, komplexen Konzeptes ab, dessen Kern aus **Leistungskatalog + Regelwerk (DV-Ordnung)** besteht.

Wer nun denkt, daß ein ‚Sack voller Einzelmaßnahmen‘ der IT aus dem ‚Schlamassel‘ heraushelfen soll, hat weit gefehlt! Das nebenstehende Konzept bildet wohlüberlegte Informations- und Arbeitsflüsse ab. Jedes Detail hat seine Funktion, viele Verfahren wurden prototypisiert, einzelne Regelungen vorab eingeführt. Und schließlich sind KliVo, VD und Rechtsabteilung bereits seit einem halben Jahr in die Feinplanung des Konzeptes involviert.

Wo stehen wir?

Daß das Rechenzentrum sein Konzept in der vorliegenden Fassung bereits im Juni 2003 intern zusammengestellt und beschlossen hat, macht das MRZ zu einem Vorreiter. In der „InformationWeek“ Nr. 5/6, 8. April 2004 ist zum Thema „IT-Leistungsverrechnung“ (ITLV), speziell: Transparenz der Dienstleistungen und Kostensteuerung zu lesen, daß nur etwa 14% der IT-Abteilungen deutscher Un-



ternehmen über einen vollständigen IT-Service-Katalog verfügen. Auch sonst ließt sich der 3-seitige Artikel wie ein Auszug aus dem MRZ-Maßnahmenkatalog, z.T. mit denselben Termini.

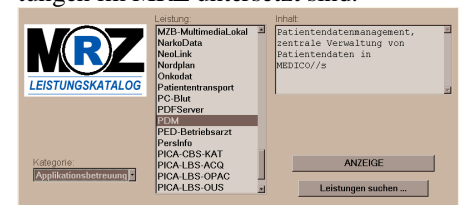
So ist von den Motiven für eine ITLV - der Transparenz und der Kostenkontrolle - zu lesen, der sich natürlich auch Abteilungen unserer Einrichtung auf Dauer nicht entziehen können. Ferner warnt der Artikel vor Gründen für ein effektloses ‚verpuffen‘ der ITLV. Und auch hier ist das MRZ auf dem richtigen Wege: fehlende Prozeßdefinition, zu geringe Automatisierung, pauschale Verrechnung mit anderen Services – gegen all diese Stolpersteine gibt es bei uns schon jetzt Mechanismen, so daß neben dem Leistungskatalog auch diese Voraussetzungen erfüllt wären, um in einem zweiten, künftigen Schritt eine ITLV einzuführen, mit der Kosten gerecht umgelegt und Leistungen effektiver gemacht werden können.

Das neue Regelwerk

Die „Betriebsordnung für Datenverarbeitungs- und Informationssysteme“, kurz **DV-Ordnung**, tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft (www.imed.uni-magdeburg.de/mrz/DVO). Gleichbedeutend damit ist die verbindliche Zusage von Dienstleistungen entsprechend

MRZ-Leistungskatalog sowie weiterer MRZ-Aktivitäten lt. DV-Ordnung. Mit diesen Regelungen werden viele Lücken vergangener Jahre geschlossen, so daß die neue Ordnung den aktuellen technologischen, sicherheitstechnischen und gesetzlichen Anforderungen entspricht. Die DV-Ordnung ist ein strukturiertes Papier, so daß es sich auch lohnt, jeweils interessierende Themen nachzulesen! Auf einige wichtige Mechanismen und Definitionen soll hier eingegangen werden.

Leistungskatalog. Dreh- und Angelpunkt des Konzeptes, und damit der DV-Ordnung, ist die zweifelsfreie Definition von kontinuierlichen Dienstleistungen im MRZ-Leistungskatalog (www.imed.uni-magdeburg.de/mrz/DLK). Darin haben wir versucht, die für einen Benutzer wichtigen Leistungsfaktoren zu benennen, die durch Personal- oder Sachleistungen im MRZ untersetzt sind.



Zur besseren Übersicht der umfangreichen Service-Tätigkeit des MRZ wurden die Leistungen in 5 Kategorien einge-

teilt: *Applikationsbetreuung, File-Service, Schnittstellen, PC-Technik und Background-Dienste*. Natürlich kann man spezielle Leistungen auch nach Stichworten und gebräuchlichen Abkürzungen suchen.

Damit haben DV-System-Benutzer erstmalig die Chance, die an ‚ihrem System‘ geleistete Arbeit einzusehen.

PDM Applikationsbetreuung	
Patientendatenmanagement, zentrale Verwaltung von Patientendaten in MEDICO/s	
Soll-Verfügbarkeit - Online-Zeit ermittelte Verfügbarkeit	24/7 Tage pro Woche (24/7)
Soll-Verfügbarkeit - betriebsnahe Zeit des Entfernungs geringer frequentiert	Mo-Do: 16:00 - 01:00h Fr: 15:00 - 07:00h Sa, So: ganztägig
Client-Betreuung Betreuungswartung der Arbeitsplatz-PC	<ul style="list-style-type: none"> PC-Installation Druckervermittlung Domänenanmeldung Applikationsserver Termindienste (Hardware-/Software-Betreuung)
Software-Pflege und Customizing Anpassungen an die Software und spezielle Anpassungen	<ul style="list-style-type: none"> Installation, Wartung und Anpassung von Applikation, Datenbank und Betriebssystem (Updates, Releases, Patches, Hotfixes) Stammdatenpflege, die der Nutzer nicht vornehmen kann
Hardware-Wartung Art und Organisation	Fremdleistung
Datensicherheit Sicherheitsmaßnahmen auf dem System	<ul style="list-style-type: none"> Betriebssystem: getestet Applikation: Haus, RAID 1-Spiegelung Wichtig durch...

Im Falle evtl. notwendiger Nachbesserungen gibt es nun einen gemeinsamen Bezugspunkt, von dem aus – in Abhängigkeit des Budgets und anderer Ressourcen – eine spezielle Leistung modifiziert werden kann.

Zusätzliche Anforderungen: Projekte.

Eine wichtige Ergänzung des Leistungskataloges ist die Projektarbeit. Sie besteht aus einer sorgfältigen Planung mit den anfordernden Fachabteilungen sowie der schriftlichen Fixierung der Randbedingungen einschließlich Ziel, Verantwortlichkeiten und Zeitrahmen.

Lt. „InformationWeek“ ist eine Erfassung auch der IT-Leistungen nötig, die über den festgelegten Service-Katalog hinausgehen. So erbringen zwar 85% der IT-Abteilungen solche Leistungen – aber 43% von ihnen ‚verrechnen‘ diese Leistung mit anderen Services oder pauschal mit allen. Dies führt natürlich zu einer „steigenden Intransparenz sowohl in Bezug auf die Leistungsfähigkeit der IT-Abteilung als auch in Bezug auf die Kostenverursacher“ [Quelle: InformationWeek, Nr. 5/6, S. 12 ff].

Das MRZ ist also gewappnet. Und mehr noch: Das interne Projektmanagement dient nicht nur der Erfassung. Es ist gleichzeitig ein Kontroll- und Steuerinstrument mit Bewilligungs- und Workflow-Management.

Hausstandards. Wie in anderen Unternehmen Gang und Gäbe, soll auch unsere vielfältige IT-Landschaft durch Hausstandards in gewissen Grenzen gehalten werden. Auslöser für diese Regelung waren Hardware- und Software-Beschaffungen, die von Benutzern bzw. Fachabteilungen in dem Glauben getätigt wurden, sie später an bestehende DV-

Systeme anknüpfen zu können. Die Tatsache, daß das MRZ viel Arbeit in die Anpassung von ‚Exoten‘ stecken mußte, und somit vermeintlich ‚günstige Käufe‘ zu Lasten von MRZ-Ressourcen gingen, ist im Sinne der Kostensenkung nicht mehr akzeptabel.

Zudem gibt es Sicherheits- und Schnittstellenkonzepte, in die sich Neuanschaffungen einzufügen haben und deren Existenz und Funktionsweise nicht jeder Fachabteilung bekannt sind.

Fehlinvestitionen und kostenverursachende Beschaffungen können so vermieden und IT-Service besser geplant werden.

Die Liste der Hausstandards ist im Anhang der DV-Ordnung nachzulesen.

Anfragen bei Neu- oder Ersatzbeschaffung sind nach wie vor erwünscht. Das MRZ plant hierzu einen eigenen Web-Service. Bitte informieren Sie sich auf den MRZ-Intranet-Seiten.

Benachrichtigung. Bei Wartungsarbeiten bzw. System-Ausfällen gibt es ab sofort einen fest definierten Nachrichtengang pro DV-System. Je nach Priorität erfolgt die Meldung über einen eMail-Verteiler, zusätzlich als Infoseite im Web (www.imed.uni-magdeburg.de/mrz/offline) bzw. in Priorität 1 zusätzlich auch als Fax. Einzelheiten finden Sie im Anhang „Benachrichtigungsschema“ der DV-Ordnung.

Benutzerverantwortung. Im Zuge der neuen DV-Ordnung wurde auch die Geschäftsordnung FME ergänzt. Beschäftigte, zu deren Dienstaufgaben die Benutzung von EDV-Anlagen gehört, sind demnach „für erfaßte, bearbeitete und weitergegebene Daten selbst verantwortlich und tragen ... aktiv zur Datensicherheit bei“. Damit wird dem Benutzer offiziell die ihm ohnehin zustehende Verantwortung für seine Daten übertragen und steht gleichsam in der Pflicht, alle ihm verfügbaren Maßnahmen zur ordnungsgemäßen Nutzung sowie gegen Daten-Mißbrauch und -Verlust zu ergreifen. Dies schließt einen verantwortungsbewußten Umgang mit Downloads und anderen Datenübertragungen ebenso ein, wie die Befolgung der Anweisungen von MRZ-Administratoren im Havariefall.

Havariekonzepte. Sollte ein DV-System trotz aller Vorkehrungen länger als tolerierbar ausfallen, muß seitens der nutzenden Fachabteilung auf einen Havarieplan zurückgegriffen werden. Die-

ser regelt alle Verfahrensweisen unter Verzicht auf das DV-System. Gerade für hoch-priorisierte Systeme ist das Havariekonzept unverzichtbar. Eine Risikountersuchung mit der Zusammenstellung von Maßnahmen und Arbeitsschritten ist durch den Leiter der nutzenden Fachabteilung vorzunehmen. Das MRZ steht beratend zu Seite.

Aufbewahrungsfristen. Backups, d.h. Datensicherungen im Sinne des MRZ-Leistungskataloges, sind *nicht* gleichbedeutend mit der Archivierung von Daten im Sinne der "Aufbewahrungsfristen" lt. Verwaltungsinformation Nr. 3/2000. Das MRZ als Betreiber der DV-Systeme führt Backups lediglich durch, um den sicheren Betrieb eines Systems zu gewährleisten.

Sollte eine solche Leistung ggf. nötig werden, sind zuvor alle gesetzlichen, technologischen und finanziellen Randbedingungen zu prüfen. Bei Mittelverfügbarkeit werden zusätzlichen Leistungen eingeführt und anschließend auch explizit im Katalog gelistet.

Medizintechnik- und Haustechnik-PCs. DV-Systeme und PCs, die im Zusammenhang mit einer medizin- bzw. haustechnischen Anlage angeschafft wurden, gehören normalerweise nicht zum Betreuungsumfang des MRZ. Dies begründet sich zum Einen durch das Medizinprodukte-Gesetz und zum Anderen durch eindeutige Verantwortungsteilung. Im Sinne der Kostenersparnis wird durch das MRZ nur in Ausnahmefällen Anwender-Software auf solchen PCs installiert. Voraussetzung ist allerdings eine schriftliche Bestätigung durch den Hersteller/Installateur (s. Anlage zur DV-Ordnung). Diese Bestätigung muß von allen neu aufgestellten Geräten vorliegen, sobald sie an das Campusnetz angeschlossen werden sollen.

Campusweiter Virenschutz. Die o.g. Regelung ist die unbedingte Voraussetzung für eine neue Dienstleistung für Medizintechnik- und Haustechnik-PCs zum Schutz der durch das MRZ betreuten DV-Systeme: jedes DV-System im Datennetz darf nur noch mit Virenschutz betrieben werden (s. Anlage DV-Ordnung „Checkliste für DV-Systeme“). Hintergrund sind Virenattacken in der jüngsten Vergangenheit, die trotz Virenschutzes auf MRZ-betreuten PCs hartnäckig den Routinebetrieb störten, weil ungeschützte Geräte im Campusnetz

Ausgangspunkt für immer neue Angriffe waren.

Privat-PCs/-Notebooks. Die bisher noch verbreiteten Privat-PCs, die dienstlich genutzt werden, sollen aus ähnlichen Gründen (Virenschutz, Probleme mit privater Software) schrittweise abgebaut werden. Dsgl. gilt für private Notebooks. Unklarheiten bei Betreuung, Reparatur, Lizenzrecht, Einsatz von privater Software im Campusnetz sowie wechselnder Einsatz im privaten und dienstlichen Bereich sind die Auslöser für diese Entscheidung. Neugeräte werden nicht mehr zugelassen.

Mitarbeiter und Vorgesetzte sind aufgerufen, die Möglichkeiten entsprechend der geltenden Beschaffungsordnung auszuschöpfen.

Störungsmeldungen

Probleme und Fehler in DV-Systemen können ab sofort FME-weit mittels „immer bereiter“ Helpdesk-Software **Mosquito** gemeldet werden.

Die Web-Browser-Anwendung kann man von jedem PC im Campusnetz aufrufen (<http://mosquito>).

Welche Vorteile gibt es?

- hochverfügbares System
- Aufträge können nicht verlorengehen
- erreichen in kürzester Zeit automatisch die richtigen MRZ-Mitarbeiter
- effizienteste (Erst-)Verbindung zum MRZ, da unabhängig vom Telefon

Die MRZ-Mitarbeiter erfassen all ihre Tätigkeiten in Mosquito, speziell die aus den Aufträgen der Benutzer. Auch zum internen Workflow wird Mosquito verwendet. Die Auftragseingänge werden also von jedem MRZ-Mitarbeiter zeitnah eingesehen und ein Eskalationsmechanismus verhindert das ‚Vergessen‘ eines unbearbeiteten Auftrages.

Welche Alternativen gibt es? In der Regelarbeitszeit kann die MRZ-Hotline 13200 angerufen werden. Auch hier wird die Störungsmeldung in Mosquito erfasst. Bedenken Sie: wenn Sie versuchen, einen MRZ-Mitarbeiter telefonisch zu erreichen, könnte er ‚unterwegs‘ sein,

selbst telefonieren, abwesend sein und Sie kennen seinen Stellvertreter nicht oder er könnte gar der falsche Ansprechpartner sein. Selbst die Benutzung seines Anrufbeantworters ist wesentlich uneffektiver.

Mosquito dagegen gibt ihren Auftrag sofort weiter, wenn der MRZ-Mitarbeiter wieder seinen Bildschirm kontrollieren kann und stellt übersichtlich alle Eckdaten dar. Anhand der ‚Müßfelder‘ im Auftragsformular gelangt ihr Problem sofort zum richtigen Mitarbeiter, für den es immer auch eine Vertretung gibt.

Anwender-Feedback: „Meine Meinung als oftmaliger Benutzer von Mosquito: Sehr rationell, da überwiegend kurze Bearbeitungszeit im MRZ“ - „die Anfragen erreichten direkt den zuständigen Mitarbeiter und wurden schnellstmöglich bearbeitet“ - „habe bisher nur positive Erfahrungen gemacht. Allerdings nutze ich oft auch noch die direkte Rücksprache“ - „finde diese Form der Kommunikation gut, da man nicht erst noch stundenlang einen Mitarbeiter aus dem MRZ suchen muß“

Einheitlicher ‚Nutzerantrag‘

Vereinfachung auch bei Formularen: der „Antrag auf Benutzung von Informationssystemen ...“, im allgemeinen Sprachgebrauch ‚Nutzerantrag‘, ist jetzt einheitlich für alle DV-Systeme, gleich, ob klinische oder Verwaltungsbereiche, ob Netzzugang, PC-Umsetzung oder spezielle Zugriffsberechtigung.

Dieser Antrag (und zugehöriger Gruppenantrag) kann auch weiterhin aus dem Intranet geladen werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Mehr Transparenz, eine klare Gliederung und hilfreiche Infos sind das Ziel des überarbeiteten MRZ-Intranet-Auftrittes (www.imed.uni-magdeburg.de/mrz).

Hier laufen alle Fäden zusammen: vom Leistungskatalog über die DV-Ordnung mit Hausstandards, Benachrichtigungsschema etc. bis zum Nutzerantrag und dem Online-Mosquito-Formular.

Außerdem möchten wir ein Qualitäts-Feedback unserer Arbeit anbieten.

Weitere aktuelle Informationen finden Sie auf den MRZ-Intranet-Seiten. Bei Fragen jeglicher Art geben wir gerne auch direkt Auskunft.

**Stefan Feige
Wolf Henkel
MRZ**