



Fernverkehr

Messe
H.-Herrenhausen
-Limmer



Herrenhäuser

Gärten

Universität

11
102
1004

Leibniz
Universität
Hannover

Jahresbericht 2015



Leibniz Universität
IT Services

Inhaltsverzeichnis

1	Organisation des LUIS und Gremien	1
1.1	Institution	1
1.2	Gremienarbeit	1
2	Entwicklung der Aufgaben und des IT Service Angebotes	2
2.1	Spezielle Services für bestimmte Dienste, Kunden oder Kundengruppen	3
2.2	Ausbau der IT Services in 2016	4
3	Personelle und finanzielle Ausstattung	5
4	Ausblick	5

1. Organisation des LUIS und Gremien

1.1 Institution

Leibniz Universität IT Services (LUIS) bieten seit ihrer Gründung 1978 als zentrale Einrichtung der Leibniz Universität Hannover IT-Dienste und IT-Infrastruktur für Forschung, Lehre und Verwaltung an. Die Leibniz Universität IT Services offerieren Beschäftigten, Studierenden und Gästen der Leibniz Universität als auch externen Kooperationspartnern ein umfassendes und aktuelles Angebot aus dem Bereich der IT-gestützten Informationsverarbeitung.

Das LUIS gliedert sich unter der Leitung der Direktorin in die Bereiche Verwaltung, User Help Desk mit SPOC (single point of contact), Arbeitsplatzrechner und Sicherheit, Kommunikationssysteme, Compute- und Serversysteme sowie HLRN und HPC. Die Struktur wurde im Dezember 2010 im Rahmen des IT-Reorganisationsprojektes grundlegend konzipiert und implementiert, vom Präsidium befürwortet und entsprechend der sich ändernden Erfordernisse ausgebaut, siehe Abbildung 1. Sie blieb im Berichtszeitraum mit Ausnahme von Personalmaßnahmen unverändert und zeigt die Aufbauorganisation per 31.12.2015.

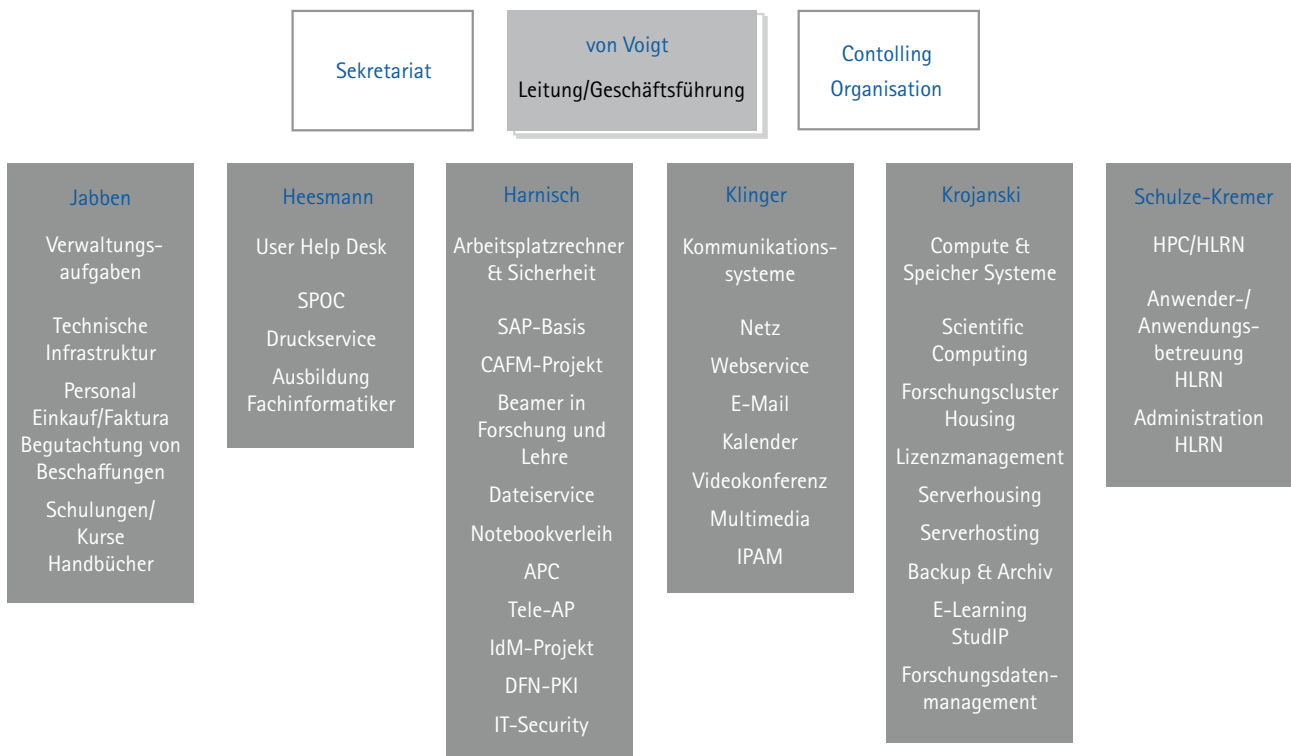


Abbildung 1: Organisationsstruktur des LUIS, Stand 31.12.2015

1.2 Gremienarbeit

Das LUIS ist bzw. war im Berichtszeitraum in folgenden Gremien in die Leibniz Universität Hannover vernetzt und bringt seine IT-Expertise mit einem oder mehreren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein:

- Leitung der AG Datenquellen, Mitarbeit zur Konsolidierung der Quellen zu Personen- und Organisationsdaten, welche eine unabdingbare Voraussetzung sind für die ordnungsgemäße Integration von IT-Systemen, die eine Authentifizierung und Autorisierung der Nutzerdaten erfordern
- Veranstalten und Leitung regelmäßiger Koordinationssitzungen der Service-Desks Service-Center, luk, TSB, TIB/UB, els, LUIS

- Veranstalten der Cluster-User-Group
- Mitglied im BIT (Beirat für Informationstechnologie und Beratungsgremium des CIO)
- Mitglied der regelmäßigen Treffen der Zentralen Einrichtungen (ZEUH)
- Mitglied in der Runde der Geschäftsführer als Vertreter der Zentralen Einrichtungen
- Mitarbeit in mehreren Teilprojekten und Leitung eines Teilprojekts im Projekt Campusmanagement mit SAP (CMSAP)
- Leitung und Umsetzung des Projekts Veranstaltungsmanagement
- Mitarbeit im Projekt zum Forschungsinformationssystem (FIS)
- Mitarbeit im Projekt zum Forschungsdatenmanagement (FDM)
- Mitarbeit im Projekt zum Web Relaunch des zentralen Web-Auftritts
- Mitarbeit im Projekt zum Doktorandenverwaltungssystem
- Mitarbeit in der AG Wissensmanagement

Darüber hinaus ist das LUIS bzw. Prof. von Voigt in **hochschulübergreifenden** Gremien aktiv tätig:

- Im Landesarbeitskreis Niedersachsen für Informationstechnik (LANIT) als Vorsitzende, Mitarbeit in Arbeitskreisen wie Service-Desk, Software-Lizenzen, Identitätsmanagement, IT-Sicherheit, Netz
- Zentren für Kommunikation und Informationsverarbeitung e.V. (ZKI) als Mitglied sowie Mitarbeit in Arbeitskreisen des ZKI u.a. Verzeichnisdienste, Web, Supercomputing, Software-Lizenzen
- Nationale Grid Initiative für Deutschland (NGI-DE) als Mitglied und deutsche Repräsentantin gegenüber der Europäischen Grid Initiative (EGI.eu)
- DFN e.V. als Mitglied und Kernnetzstandort
- Gauß-Allianz e.V. als Mitglied und Vertreter des HLRN-Verbundes
- HLRN Verbund als Mitglied und Betreiber des HLRN-III (bis 31.8.2018)
- e-Infrastructure Reflection Group (e-IRG) als Delegierte für Deutschland ernannt durch das BMBF

2. Entwicklung der Aufgaben und des IT Service Angebotes

Als zentralisierte Serviceangebote im Sinne des IT-Reorg-Projektes und des entsprechenden Präsidiumsbeschlusses gelten und werden produktiv betrieben:

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. Netzservice einschließlich WLAN | 9. Druckservice |
| 2. E-Mail | 10. Lizenzmanagement |
| 3. Webservice | 11. Backup & Restore |
| 4. Kalender | 12. Archivierung |
| 5. Netzwerkfähige Beamer in Forschung und Lehre (BIFL) | 13. Forschungscluster-Housing |
| 6. Arbeitsplatz-PC-Service (APC) | 14. Dateiservice |
| 7. Server Housing | 15. Videokonferenz |
| 8. Server Hosting | 16. Scientific Computing |

Die 16 o.g. IT-Services stellen zuzüglich mit dem Identitätsmanagement (IdM), welches für Studierende bereits realisiert ist, jedoch für Beschäftigte aufgrund fehlender eindeutiger Daten noch nicht produktiv ist, die Grundversorgung für die Leibniz Universität dar und wurden im Rahmen des IT-Reorg-Projektes als zentrale Services festgelegt. Es besteht für die Einrichtungen und Nutzer an der Leibniz Universität jedoch kein Zwang der Nutzung dieser Dienste vom LUIS.

Als erster Ansprechpartner für Fragen zu den Services des LUIS, Hilfestellung bei der Nutzung oder für die Meldung von Störungen steht der First-Level-Support des IT-Service-Desks zur Verfügung. Alle

dort auflaufenden Meldungen werden im Ticket-System erfasst und dann der entsprechenden Bearbeitergruppe im LUIS zugeteilt, wenn die Anfrage nicht bereits beantwortet und das Ticket geschlossen werden konnte. Die Abarbeitung der Tickets wird durch den Incident Manager überwacht, und sie werden semesterweise auf Erfüllungsgrad in Bezug auf die SLAs ausgewertet. Diese Reports gehen dem CIO und BIT zu und werden im BIT vorgestellt.

Einige Highlights des Ausbaus des IT Service Angebots waren in 2015:

- Zur Verfügungstellung des HLRN-III Höchstleistungsrechners in seiner finalen Ausbaustufe
- Übernahme der ca. 800 E-Mail-Konten der Philosophischen Fakultät innerhalb weniger Stunden
- Angebot der IT-Handbücher des LUIS als e-Books
- Produktivsetzung des Dateiservices a) durch Einführung der Projektablage mit der Dateiablage (WebDAV), Wiki und eigener Nutzerverwaltung, b) Datenbank im Netz für Eigenentwicklungen, c) IdM-Home-Share für Studierende
- Im Bereich APC, die vereinfachte und standardisierte Beschaffung von PCs aus einem Rahmenvertrag sowie zentrale Dienstleistungen zur automatisierten Installation und Software-Verteilung für Windows
- Produktivsetzung des Server-Hostings: Bereitstellung vorkonfigurierter virtueller Maschinen
- Inbetriebnahme des neuen Teilclusters LENA, beschafft als DFG-Forschungsgroßgerät, bestehend aus insgesamt 80 Rechenknoten mit 1280 Kernen und 5 TB Arbeitsspeicher

Für ausführliche und aktuelle Informationen zu den IT-Services sei an dieser Stelle verwiesen auf die Web-Seiten des LUIS <http://www.luis.uni-hannover.de/services.html>.

2.1 Spezielle Services für bestimmte Dienste, Kunden oder Kundengruppen

Über den Umfang der im Rahmen des IT-Reorg-Projektes definierten und per Präsidiumsbeschluss festgelegten IT Services besteht seitens des LUIS ein weiteres Angebot von IT-Services, die durch das Präsidium/CIO beauftragt, durch Kooperationsverträge legitimiert oder der besonderen Bedeutung und Wichtigkeit für die Leibniz Universität Hannover geschuldet sind:

- SAP-Basis und Betrieb der Hardware für die SAP-Systeme der LUH, TIB und für die SAP-Systeme für 18 weitere Hochschulen (siehe <http://www.ccc.uni-hannover.de/hochschulen.html>) in enger Kooperation mit dem CCC, dem Niedersächsischen Hochschulkompetenzzentrum für SAP. Es werden am LUIS 8 SAP-Systeme mit 30 Mandanten betrieben. 16 weitere NetWeaver-Systeme stellen eine umfassende BI-Systemlandschaft (Business Intelligence) dar. Darüber hinaus wird die sehr kostengünstige Eigenentwicklung der SAP-Smartcard durch das LUIS angeboten und von allen SAP-Nutzern genutzt.
- High Performance Computing im HLRN-Verbund und Provider des HLRN-III Hochleistungsrechnersystems der Firma Cray in Zusammenarbeit mit dem Zuse-Institut-Berlin (ZIB)
- Hosting mehrerer Server-Systeme, die die Verwaltung und Betreuung von Gebäuden unterstützen, als da sind: Betrieb des Computer Aided Facility Management (CAFM) Systems conjeCTFM, einer Schließsystem-Datenbank und einer Gebäudeleittechnik (GLT) für das Dezernat für Gebäudemanagement. Daraus entstanden ist das Rauminformationssystem, eine Eigenentwicklung des LUIS speziell für die vorhandenen Systeme.
- Zusammenarbeit mit dem Dezernat für Gebäudemanagement und dem staatlichen Bauamt bei allen Gebäudeneubauten und Gebäudesanierungen bzgl. Kabelinfrastruktur, sowie bei Fragen der Sprachkommunikation, Gebäudeleittechnik und Brandschutzmelder-Vernetzung
- Support für den TSB (Technik Service Bereich) der Philosophischen Fakultät in Bezug auf das Customizing und die regelmäßige Systempflege des OTRS-Systems des TSB sowie Absprache mit dem TSB bzgl. des Help Desk Betriebs und zu einzelnen Tickets

- Notebookverleih von ca. 450 Notebooks an Studierende, die eine Bescheinigung des Lehrenden zur Notwendigkeit der Ausleihe vorweisen
- Betrieb eines kleinen PC-Pools für Studierende im Erdgeschoss des LUIS
- Zentrales Angebot und regelmäßige Updates von Sicherheitssoftware und -tools wie Antivirensoftware oder zentraler Web-Proxy zur Abwehr von Malware
- Betrieb und Support für die Firewalls an der Leibniz Universität im Form von einer Gateway-Firewall am Gateway zwischen LUH-Netz und Internetanschluss vor einzelnen, speziellen Servernetzen (z.B. SAP-Server), Netzschutz teilweise vor Institutsnetzen, Portsperrern anfälliger Protokolle auf Routern und Personal-Firewalls auf einzelnen Rechnern & Servern
- IT-Kurse, Beratung, Schulungen und Veranstaltungen zu speziellen Themen wie IT-Sicherheitstage, die Nutzung einer Software oder des Clustersystems
- Hilfe bei IT-Sicherheitsproblemen und Beratung sowohl im Einzelfall als auch in Form von News Meldungen und ausführlichen Dokumentationen auf der Web-Seite des LUIS
- Erstsemester-Einführungstage und IT-Beratung vor Ort für Institute, angepasst an die speziellen Bedürfnisse des Kunden aufgrund von Anforderungen aus Lehre und Forschung
- Support zu den Betriebssystemen Windows, Linux und UNIX
- Begutachtung von IT-Beschaffungen über 10.000 Euro, grundsätzliche Beratung zu IT-Beschaffungen und IT-Ausschreibungen sowie zur Vertragsgestaltung nach EVB-IT
- Hilfestellung zur ordnungsgemäßen IT-Geräte Entsorgung
- Ausstellung von Zertifikaten im Rahmen einer DFN-weiten Public Key Infrastruktur (PKI) durch die Zertifizierungsstelle (Certification Authority, CA) der Leibniz Universität Hannover (UH-CA) für das Signieren und Verschlüsseln von E-Mail (persönliches Nutzer-Zertifikat), Server-Authentifizierung (Server-Zertifikat) und das Signieren von Dokumenten oder Programm-Code (Nutzer-Zertifikat), wobei die Bearbeitung der Anträge und die Bearbeitung der Nutzeranfragen durch das LUIS (der s.g. Registration Authority, RA) erfolgt
- IT-Handbuchverkauf in Papierform und auch als e-Book
- Unterstützung und Beratung des Studentenwerks Hannover, insbesondere beim Betrieb der Wohnheimnetze und auch bei Vernetzungsfragen der Geschäftsstelle (Kassenterminals)

2.2 Ausbau der IT Services in 2016

Alle Services unterliegen dem Continual Service Improvement (CSI) Prozess, was sich im Ausbau der vorhandenen Services und auch im Angebot von neuen Services widerspiegelt. Ab 2016 sind geplant:

- Einrichten eines speziellen Kundenmanagers mit dem Ziel der Verstärkung der Kundenberatung und Sichtbarkeit des LUIS Angebots sowohl für Mitarbeiter als auch Studierende
- Beratungsservice für IT-Recht für alle Institutionen (in Absprache mit dem Dezernat Recht)
- Technische Realisierung des Projektes zum Relaunch der zentralen Universitätswebsite und Planung des Ausrollens auf die ca. 400 Typo3 Web-Auftritte am LUIS
- Betrieb und Nutzerberatung zur Veranstaltungsmanagement-Software kiwiw
- Entwicklung eines erweiterten Dateiaustausch-Dienstes (Sync-Dienst)
- Ausbau der Infrastruktur zur notwendigen Erweiterung der Kapazität des Server-Housings aufgrund hoher Nachfragen und der derzeitig erreichten Vollauslastung
- Nachfrageorientierte Weiterentwicklung des Angebots und regelmäßige Erneuerung der Teilcluster und des Stages unter Berücksichtigung des generell steigenden Bedarfs an Rechenleistung im Service Scientific Computing
- Planung des Ausbaus zu einem niedersächsischen Tier-3 Zentrum aufgrund zunehmender Kooperationen von Forschenden der Leibniz Universität mit Angehörigen anderer Universitäten und Forschungseinrichtungen im Rahmen des Services Scientific Computing
- Ausweitung des LUIS-Lizenzinventars auf weitere, verbreitete Microsoft-Produkte (bspw. Microsoft Office)

- Produktivsetzung des Inventory Tools
- Vervollständigung der Einbindung von Outlook-Clients beim zentralen Mail- und Kalender-Service
- Erhöhung der Speicherkapazität des Archivs und Vergrößerung des maximalen Datenvolumens beim Backup
- Verbesserung des Services Videokonferenz im Hinblick auf die mobile Nutzung von außerhalb und der Einbindung von externen Konferenzpartnern weltweit
- Unterstützung bei der Umstellung des uniweiten Schließsystems in enger Zusammenarbeit mit dem Dezernat 3
- Angebot der zertifizierten Vernichtung von Dateiträgern durch das LUIS

3. Personelle und finanzielle Ausstattung

Das LUIS beschäftigt 93 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, finanziert aus Drittmitteln, Projekten und dem Personalkostenbudget. Sechs Mitarbeiter befinden sich in einer Ausbildung zum Fachinformatiker. Das LUIS beschäftigt darüber hinaus 13 wissenschaftliche bzw. studentische Hilfskräfte. Die Zuweisung von Sachmitteln erfolgte auch in 2015 bedarfskonform in derselben Höhe wie in 2014.

4. Ausblick

Im LUIS existiert folgende Roadmap für die nächsten drei Jahre nach 2016:

- Relaunch aller Typo3 Web-Auftritte auf Basis des Ergebnisses des Relaunch der zentralen Uni-versitätswebsite, um alle Auftritte im neuen Typo3 Release mit den neuen Cooperate Identity Vorgaben und den Anforderungen des Responsive Designs erscheinen zu lassen
- Evaluation des Ausbaus des Serverhousing und Serverhosting im Sinne der Möglichkeit der Nutzung auch durch andere Institutionen, wenn dadurch ein Gewinn durch Synergieeffekte entsteht
- Evaluation der Nutzung offener Dateiformate beim Einsatz von Software, da dies im Zuge der Globalisierung von Forschung und Lehre zukünftig an Bedeutung gewinnen wird
- Zusammenführung der Beschäftigten- und Studierenden-Mailboxen und -Kalender auf einem Systemkomplex zur besseren Interaktion von Lehrenden zu den Studierenden
- Support von Notebooks auch außerhalb des LUH-Netzes in Bezug auf eine automatisch mit dem Internet-Zugang hergestellte Verbindung zur Software-Verteilung
- Verbesserung der Unterstützung im Bereich APC für MacOSX und Linux speziell für PC-Pools
- Abdeckung von weiteren Software-Produkten mittels der zentralen Software-Verteilung
- Dateiablage im mobilen Zugriff auch von außerhalb des LANs ggf. auch von Mobilgeräten
- Weiterentwicklung der Projektablage sowohl im Hinblick auf die Technik als auch auf die Nutzerwünsche in Bezug auf kollaborative Dienste
- Evaluation der IT-Unterstützung zum kollaborativen Arbeiten in Verbindung mit dem Service Videokonferenz
- Ergänzung des Services Archivierung durch ein institutionelles Forschungsdatenarchiv in Zusammenhang mit dem Forschungsdatenmanagement (Daten Repository)
- Vereinfachung und effizientere, kundenfreundlichere Gestaltung der Abläufe im Service Druck zur Abgabe von Druckaufträgen, Berechtigungsprüfungen und Abrechnung unter Nutzung des IDMs, und mit Abschluss des Projekts Studierendenkarte, Einführung der bargeldlosen Abrechnung für Studierende



Kontakt:

Leibniz Universität Hannover
Leibniz Universität IT Services
Schloßwender Str. 5
30159 Hannover

Tel: +49 511 762 3170

Fax: +49 511 762 3003

www.luis.uni-hannover.de