

# IT Service Management in der Stadtverwaltung Aachen Ein Praxisbericht

*Norbert Dödtmann,*  
Stadt Aachen



## Norbert Dödtmann

Dipl. Verwaltungswirt

Leiter IT-Management

Stadt Aachen

Fachbereich Personal und  
Organisation



- **Historie**
- **Heute**
- **Vertragsstruktur**
- **Vorgehensweise bei der Erstellung eines LS**
- **Messung und Monitoring**
- **SLA Reports**
- **IT-Beschaffungsprozess**

Mit Gründung der regio iT aachen GmbH zum 01.01.2003 wurde zwischen der regio iT und der Stadt Aachen erstmals ein Auftraggeber-/Auftragnehmeverhältnis geschaffen.

Um diese neue Geschäftsbeziehung „leben“ zu können, musste als Basis ein gemeinsamer Vertrag ausgehandelt werden, der die Rechten und Pflichten der Vertragspartner fixiert.

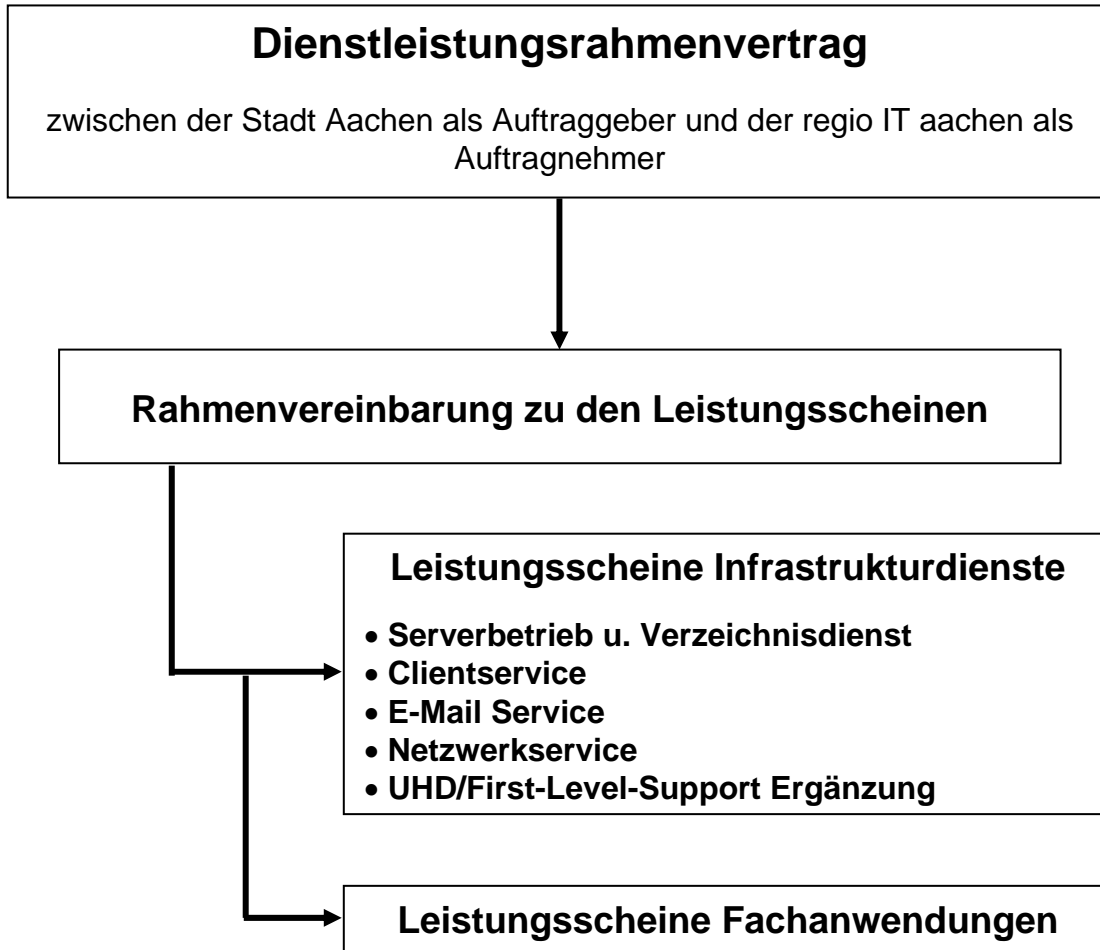
Der Dienstleistungsrahmenvertrag mit seinen Anlagen und den Leistungsscheinen bildet das abschließende Regelwerk für alle IT-Dienstleistungen, die die Stadt Aachen bei der regio iT bezieht.

Verantwortlich für die Einhaltung der Bestimmungen des Vertragswerkes gegenüber der regio iT ist das IT-Management i.R. der zentralen Auftraggeberfunktion.

Diese Verantwortung kann jedoch nur in enger Zusammenarbeit mit den FB/Ämtern wahrgenommen werden, da die Leistungen der regio iT der Aufgabenerfüllung vor Ort dienen.

- Zahlen:
- ca. 2100 PC, in der Hauptverwaltung ca. 1700 PC
- ca. 100 Notebooks
- ca. 150 Lokationen, davon 35 mit Standleitungen
- über 100 Fachanwendungen in 40 Fachbereichen
- ca. 2700 PC in den 72 Schulen

# IT-Servicemanagement bei der Stadt Aachen Struktur (1)

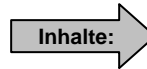


## Dienstleistungsrahmenvertrag

+ 7 Anlagen.....



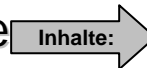
Rahmenvereinbarung Leistungsschein



Inhalte:  
Servicedefinitionen/-Kategorien  
Begriffdefinitionen  
Allg. Regelungen zu allen  
Leistungsscheinen



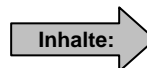
Leistungsscheine Infrastrukturdienste



(Clientservice, e-mail, Netzwerkservice,  
Serverbetrieb/Verzeichnisdienst....)

Inhalte:  
Dienstleistungen zu den Servern  
Datensicherung, Virenschutz  
Hard- u. Software  
Netzwerke

Leistungsschein UHD/First Level  
Support



Inhalte:  
Beschreibung der ergänzenden  
Leistungen zu den Infrastrukturdiensten  
bei der Stadt Aachen = FullService



Leistungsscheine Fachanwendungen



Inhalte:  
Beschreibung der Verfahren u. Module  
Tabellarische Auflistung der Leistungen zu  
dem Verfahren mit Verantwortung  
Abweichende Verfügbarkeit zu Basis LS  
Abweichende Datensicherung  
Abrechnung, Preis, Laufzeit ....

## 4 Leistungsscheine Infrastrukturdienste

- **Clientservice:**  
Bereitstellung der Basis-Implementierung von Workstation, dem Virenschutz von Workstation und Second-Level-Support für das Betriebssystem sowie die Softwareverteilung.
- **Netzwerkservice:**  
Netzwerkservice für die Anbindung von zentralen Diensten an die Kundennetze und die Kundennetze untereinander sowie die Unterstützung der Kundennetze.
- **E-Mail Service**  
Second-Level-Support für die E-Mail Dienste GroupWise, Exchange und Fax-Lösung sowie Bereitstellung der zentralen Komponenten.
- **Serverbetrieb und Verzeichnisdienste**  
Second-Level-Support beim Betrieb von Servern und Verzeichnisdiensten durch den Servicenehmer und Bereitstellung zentraler Komponenten.

## Leistungsscheine Infrastrukturdienste Ergänzung

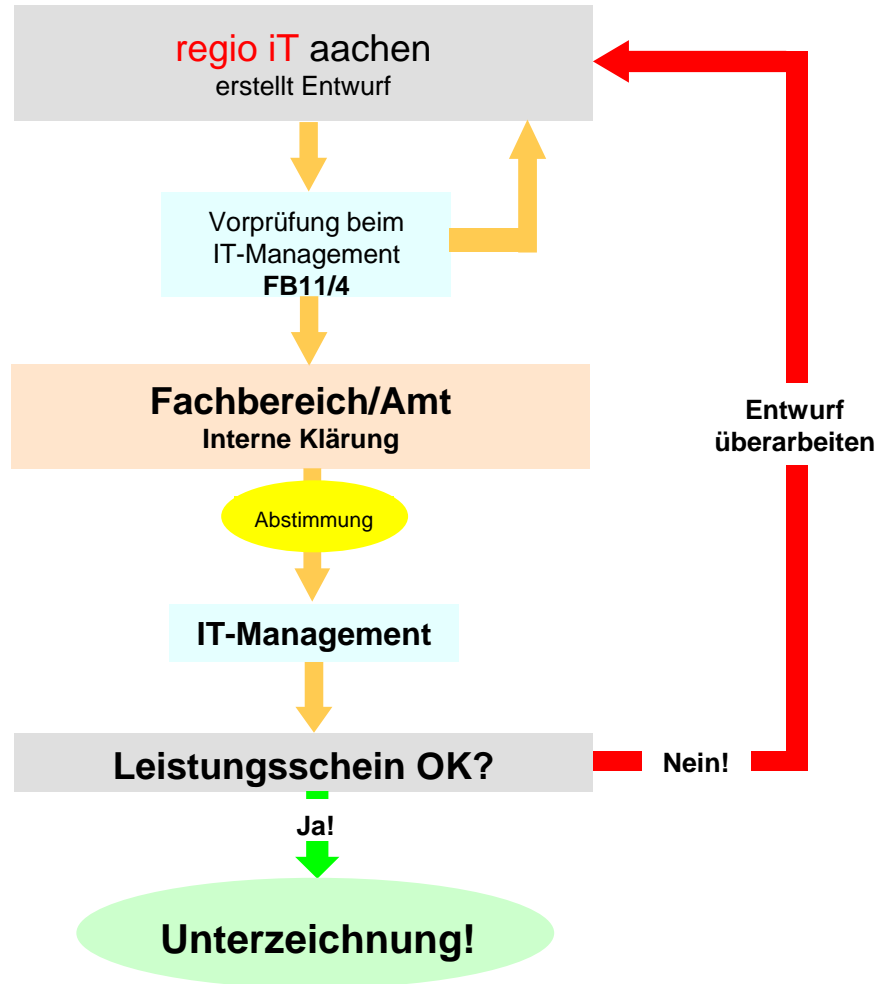
- **Kunden-Service-Center / First-Level-Support**

Bereitstellung einer zentralen Anlaufstelle (KSC) für alle Mitarbeiter des Auftraggebers zur Entgegennahme von Calls im Rahmen der Nutzung von Informationstechnik sowie First-Level-Support für sämtliche definierte Dienste und Produkte.

## Single Point of Contact für städt. Mitarbeiter

# IT-Servicemanagement bei der Stadt Aachen

## Vorgehensweise bei der Erstellung eines LS



# Auszug aus einem Leistungsschein

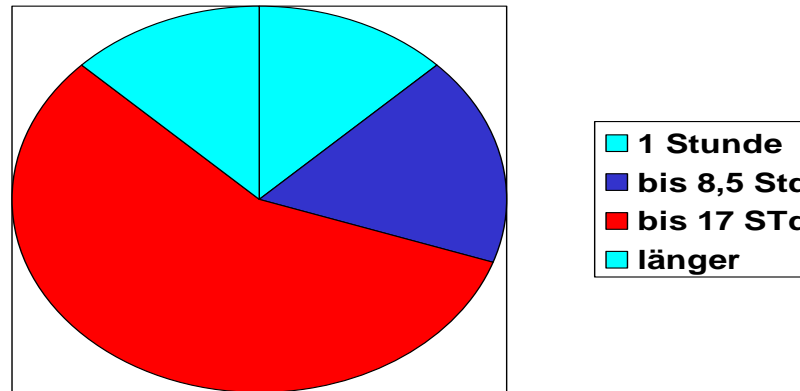
Stadt Aachen und regio iT  
LS Fachverfahren  
Kassenzeichenspender

**regio iT aachen**  
gesellschaft für informationstechnologie mbh

## 2. Leistungsspezifikation

Bezeichnung	Inhalte	Verantwortlich=V Mitwirkung=M Entscheidung=E	
		regio iT aachen	komm. Kunden
<b>Fachverfahren</b>	<b>Lizenzen/Wartung</b>		
	Bereitstellung der für den Betrieb der Fachanwendung notwendigen Lizenzen	V	E,M
	Wartung der Fachanwendung	V	
	<b>Benutzer-/Berechtigungsadministration</b>		
	Einrichtung Nutzungsvoraussetzungen lt. Handbuch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeindegennzeichen</li> <li>• Dienststelle „Stadtkasse“</li> <li>• Kassen-Administrator</li> </ul>	V	
	Kassen-Administrator richtet die örtlichen Nutzungsvoraussetzungen lt. Handbuch ein		V
	<b>Servermanagement</b>		
	Betrieb und Administration sowie ausreichende Sicherstellung von Serverkapazitäten	V	
	<b>Datenbankmanagement</b>		
	Administration und Wartung der Datenbank sowie Bereitstellung der erforderlichen Nutzungsrechte	V	
	<b>Datensicherung/Backup/Recovery</b>		
	Die Daten werden einmal täglich gesichert.	V	
	<b>Problemmanagement/Anwenderunterstützung</b>		
	Unterstützung der Anwender beim laufenden Betrieb. Nicht Gegenstand des Leistungsscheines sind Beratung, individuelles Customizing und Schulungen der Anwender.	V	M

### Messung / Monitoring am Beispiel von Novell GroupWise



# IT-Servicemanagement bei der Stadt Aachen

## Messung und Monitoring (2)

	A	B	C	D	E
1	Ticket_ID	Tats. Stufe 3 +	Tats. Problemtyp	Anw. Abteilung	Kurzbeschreibung
2	212717	Groupwise Administration	Auftrag/Dienstleistung	FB 45	GW ABSRT3
3	212725	Groupwise Berechtigung	Auftrag/Dienstleistung	FB 11	Aufnahme in Group Wise Gruppe
4	212726	Groupwise Postfachverwaltung & -pflege	Auftrag/Dienstleistung	E 18	Adressbuch
5	212729	Groupwise Client-Support	Benutzerunterstützung	E 46	Groupwise startet nicht nach Update
6	212743	Groupwise Client-Support	Benutzerunterstützung	E 46	Groupwise startet nicht nach Update
7	212749	Groupwise Berechtigung	Störung	E 49	GW öffnet nicht
8	212756	Groupwise Administration	Benutzerunterstützung	A 50	Fehler bei Versand an Email Adresse
9	212775	Groupwise Client-Support	Benutzerunterstützung	E 26	Support Groupwise
10	212807	Groupwise Administration	Anfrage/Sonstiges	FB 45	Funktionsadresse Jugendberufshilfe@mail.aachen.de
11	212809	Groupwise Postfachverwaltung & -pflege	Auftrag/Dienstleistung	E 26	GroupWise Adressbuch Aktualisierung
12	212822	eDir Benutzerverwaltung & -pflege	Auftrag/Dienstleistung	E 26	Namensänderung in GroupWise
13	212845	Groupwise Administration	Benutzerunterstützung	FB 11	Herr Schuhmacher meldet, das die Abteilung kein Groupwise mehr hatt.
14	212899	Groupwise Postfachverwaltung & -pflege	Benutzerunterstützung	FB 11	Postfach Konto
15	212906	Groupwise Client-Support	Benutzerunterstützung	FB 11	Mailversandt nicht möglich
16	212937	Groupwise Administration	Auftrag/Dienstleistung	FB 45	group-wise
17	212960	Fax Service	Auftrag/Dienstleistung	FB 11	Faxen über GW
18	212965	Fax Service	Auftrag/Dienstleistung	FB 11	Faxen über GW (Nachtrag)
19	213032	Internettechnik (Sonstiges)	Benutzerunterstützung	A 50	Wtrlt: Mail delivery failed: returning message to sender
20	213080	Groupwise Postfachverwaltung & -pflege	Auftrag/Dienstleistung	FB 45	GW-Gruppe Baumann
21	213084	Groupwise Administration	Anfrage/Sonstiges	A 32	Lange Antwortzeiten; Filter führen zu Absturz von GW
22	213097	Groupwise Administration	Auftrag/Dienstleistung	FB 45	GW-Passwort Azub2A40
23	213113	Groupwise Client-Support	Benutzerunterstützung	FB 01	Anbindung group Wise
24	213161	Groupwise Client-Support	Benutzerunterstützung	FB 61	User kommt nicht in GW rein
25	213164	Groupwise Administration	Benutzerunterstützung	FB 02	Frau Debald sieht keine Termine in dem freigegebenen Kalender von Frau Lindemann
26	213193	Groupwise Client-Support	Auftrag/Dienstleistung	FB 45	Groupwise startet nicht mehr
27	213230	Groupwise Client-Support	Benutzerunterstützung	FB 5.2	Mails im GW werden nicht richtig angezeigt
28	213281	Groupwise Client-Support	Benutzerunterstützung	FB 23	Groupwise startet nicht nach Update
29	213294	Groupwise Administration	Anfrage/Sonstiges	E 26	Fragen zu blockierten Adressen
30	213387	Groupwise Administration	Störung	B 06	Probleme Mit Webaccess

# IT-Servicemanagement bei der Stadt Aachen

## Messung und Monitoring (3)

### SLA-Report

#### Groupwise

#### Supportvereinbarung zu Service Kategorien

Zeitraum: 01.01. – 31.12.2008

#### Störungen

#### Wiederherstellungszeit

Kritisch	eingehalten
Hoch	eingehalten
Mittel	eingehalten
Niedrig	eingehalten

#### Ticketvolumen

Zeitraum: 01.01. – 31.12.2008

Klassifikation	Störung				Service Request			
	Kritisch	Hoch	Mittel	Niedrig	Kritisch	Hoch	Mittel	Niedrig
Groupwise	9	38	66	99		19	648	606
Gesamt (%)	212 (14 %)				1273 (86 %)			

#### Technische Verfügbarkeit

Zeitraum	01.01. – 31.12.2008
Verfügbarkeit	eingehalten

# IT-Servicemanagement bei der Stadt Aachen

## Messung und Monitoring (4)

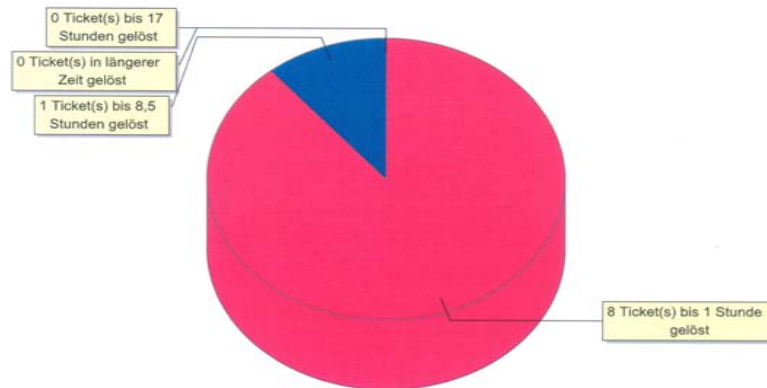
### Berichtswesen Störungsmanagement

Lösungsrate

Zeitraum: 01.01.2008 bis 31.12.2008

**regio it aachen**  
gesellschaft für informationstechnologie mbh  
Lombardenstraße 24 | 52070 Aach  
Telefon 0241 41359-0  
Internet www.regioit-aachen.de  
E-Mail info@regioit-aachen.de

Ausgewählte Problemtypen und Klassifikationen		
Störung:	Service Request:	Klassifikation:
kritisch <input checked="" type="checkbox"/>	Benutzerunterstützung <input type="checkbox"/>	
hoch <input type="checkbox"/>	Auftrag/Dienstleistung <input type="checkbox"/>	Stufe 3: Groupwise
mittel <input type="checkbox"/>	Anfrage/Sonstiges <input type="checkbox"/>	
niedrig <input type="checkbox"/>	Change Request <input type="checkbox"/>	
Kunden: Stadtverwaltung Aachen		
Gesamtticketanzahl: 9	ausgewertet: 9	nicht berücksichtigt: 0



- 88,9% aller Tickets bis 1 Stunde gelöst , Anzahl = 8
- 100,0% aller Tickets bis 8,5 Stunden gelöst , Anzahl = 1
- 100,0% aller Tickets bis 17 Stunden gelöst , Anzahl = 0
- 0,0% aller Tickets in längerer Zeit gelöst , Anzahl = 0

# IT-Servicemanagement bei der Stadt Aachen

## Messung und Monitoring (5)

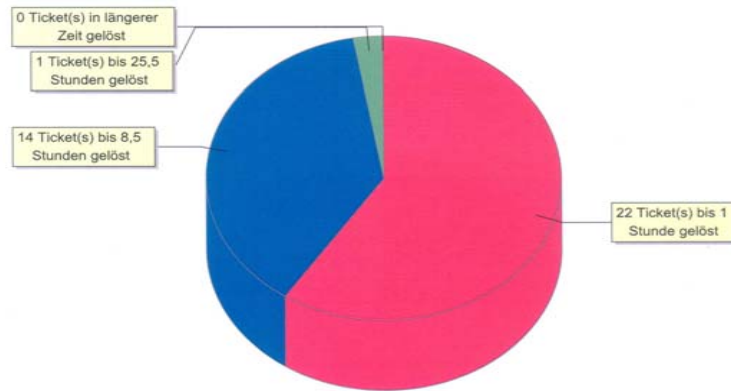
### Berichtswesen Störungsmanagement

Lösungsrate

Zeitraum: 01.01.2008 bis 31.12.2008

**regio it aachen**  
Gesellschaft für Informationstechnologie mbH  
Lombardenstraße 24 | 52070 Aach  
Telefon 0241 41359-0  
Internet www.regioit-aachen.de  
E-Mail info@regioit-aachen.de

Ausgewählte Problemtypen und Klassifikationen		
Störung:	Service Request:	Klassifikation:
kritisch <input type="checkbox"/>	Benutzerunterstützung <input type="checkbox"/>	
hoch <input checked="" type="checkbox"/>	Auftrag/Dienstleistung <input type="checkbox"/>	Stufe 3: Groupwise
mittel <input type="checkbox"/>	Anfrage/Sonstiges <input type="checkbox"/>	
niedrig <input type="checkbox"/>	Change Request <input type="checkbox"/>	
Kunden: Stadtverwaltung Aachen		
Gesamtticketanzahl: 38      ausgewertet: 37      nicht berücksichtigt: 1		



●	59,5% aller Tickets bis 1 Stunde gelöst , Anzahl = 22
●	97,3% aller Tickets bis 8,5 Stunden gelöst , Anzahl = 14
●	100,0% aller Tickets bis 25,5 Stunden gelöst , Anzahl = 1
●	-0,0% aller Tickets in längerer Zeit gelöst , Anzahl = 0

# IT-Servicemanagement bei der Stadt Aachen

## Messung und Monitoring (6)

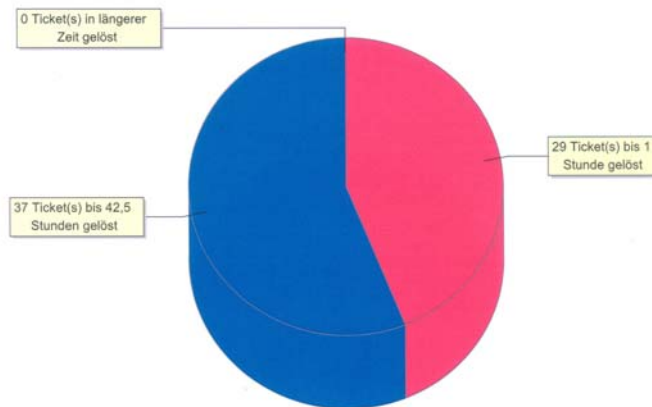
### Berichtswesen Störungsmanagement

Lösungsrate

Zeitraum: 01.01.2008 bis 31.12.2008

**regio it aachen**  
spezialisiert für informationstechnologie mit  
Lombardenstraße 24 | 52070 Aach  
Telefon 0241 41359-0  
Internet www.regioit-aachen.de  
E-Mail info@regioit-aachen.de

Ausgewählte Problemtypen und Klassifikationen		
Störung:	Service Request:	Klassifikation:
kritisch <input type="checkbox"/>	Benutzerunterstützung <input type="checkbox"/>	
hoch <input type="checkbox"/>	Auftrag/Dienstleistung <input type="checkbox"/>	Stufe 3: Groupwise
mittel <input checked="" type="checkbox"/>	Anfrage/Sonstiges <input type="checkbox"/>	
niedrig <input type="checkbox"/>	Change Request <input type="checkbox"/>	
Kunden: Stadtverwaltung Aachen		
Gesamtticketanzahl: 66	ausgewertet: 66	nicht berücksichtigt: 0



- 43,9% aller Tickets bis 1 Stunde gelöst , Anzahl = 29
- 100,0% aller Tickets bis 42,5 Stunden gelöst , Anzahl = 37
- 0,0% aller Tickets in längerer Zeit gelöst , Anzahl = 0

# IT-Servicemanagement bei der Stadt Aachen

## Messung und Monitoring (7)

### Berichtswesen Störungsmanagement

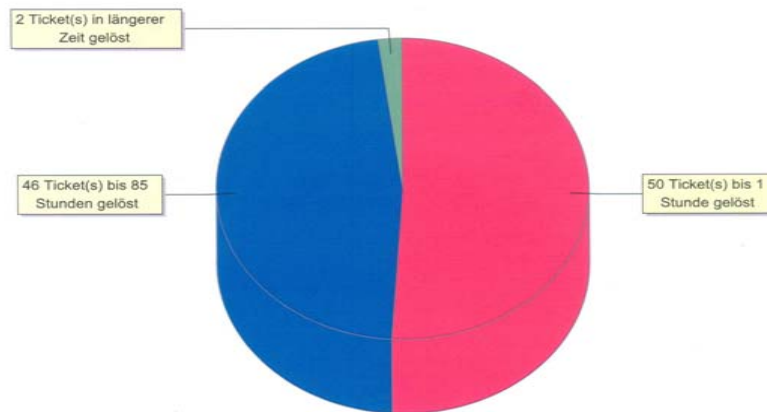
Lösungsrate

Zeitraum: 01.01.2008 bis 31.12.2008

**regio it aachen**

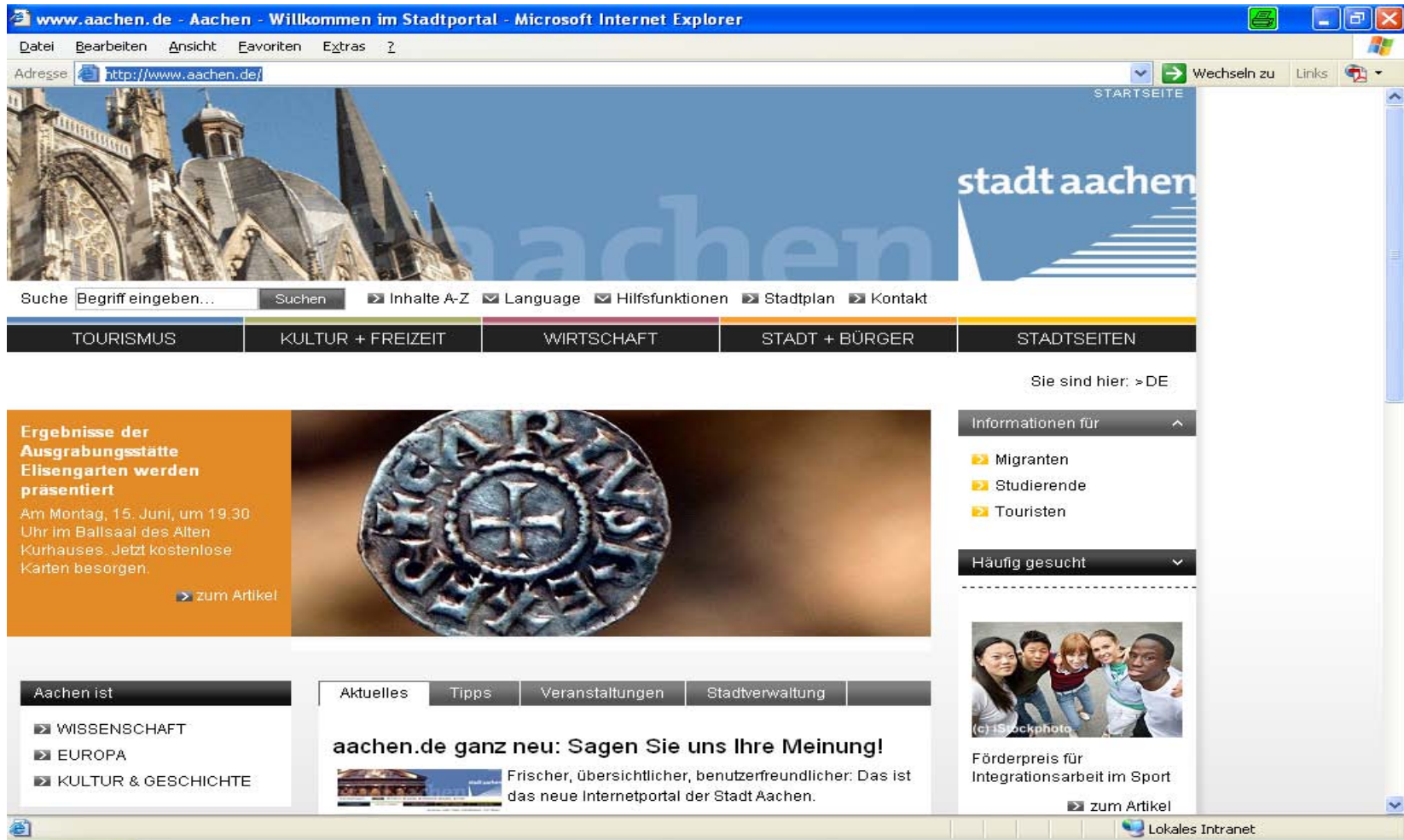
gesellschaft für informationstechnologie mbh  
Lombardenstraße 24 | 52070 Aach  
Telefon 0241 41359-0  
Internet www.regioit-aachen.de  
E-Mail info@regioit-aachen.de

Ausgewählte Problemtypen und Klassifikationen		
Störung:	Service Request:	Klassifikation:
kritisch <input type="checkbox"/>	Benutzerunterstützung <input type="checkbox"/>	
hoch <input type="checkbox"/>	Auftrag/Dienstleistung <input type="checkbox"/>	
mittel <input type="checkbox"/>	Anfrage/Sonstiges <input type="checkbox"/>	Stufe 3: Groupwise
niedrig <input checked="" type="checkbox"/>	Change Request <input type="checkbox"/>	
Kunden: Stadtverwaltung Aachen		
Gesamtticketanzahl: 98      ausgewertet: 98      nicht berücksichtigt: 0		



- 51,0% aller Tickets bis 1 Stunde gelöst , Anzahl = 50
- 98,0% aller Tickets bis 85 Stunden gelöst , Anzahl = 46
- 2,0% aller Tickets in längerer Zeit gelöst , Anzahl = 2

# IT-Servicemanagement bei der Stadt Aachen Messung und Monitoring



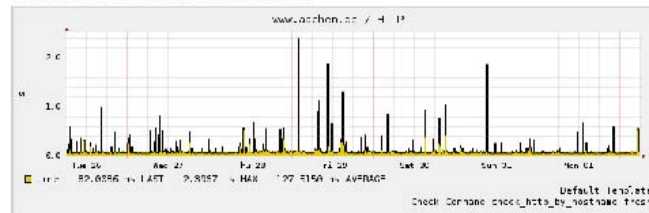
## Service Report

Datum der Auswertung: 02.08.2009

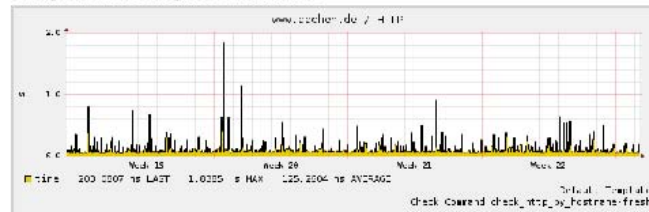


Art der Überwachung	Verfügbarkeit
Überwachter Service	<a href="http://www.aachen.de">www.aachen.de</a>
Schwellwert Warnung	5 Sekunden
Schwellwert Kritisch	10 Sekunden
Prüfintervall	24 x 7 alle 5 Minuten
Überwachungsquelle	externer Internetzugriff

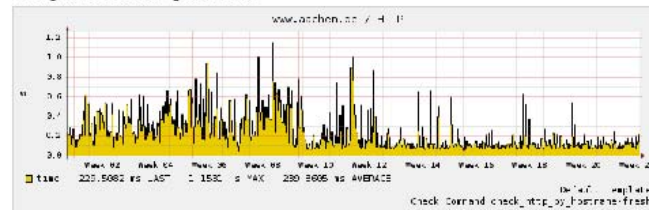
### Verfügbarkeitsmessung der letzten Woche



### Verfügbarkeitsmessung des letzten Monats



### Verfügbarkeitsmessung ab Januar





# IT-Servicemanagement bei der Stadt Aachen

## IT Beschaffungsprozess (2)

**Bedarfsmeldung an IT Management**

**Bedarfsmelder**  
Name: Marion Röder  
Fachbereich: Sozialamt A 50  
Lokation: Verw. Geb. Bahnhofplatz  
Telefon: 0241-4325671

**Benutzer, für den die Maßnahme umgesetzt wird**  
Name: Marion Schmicke  
Vorname: Marion  
Fachbereich: FB 50/50  
Lokation: Verw. geb. Bahnhofplatz, Zi. 226

**Maßnahmeart/Lieferadresse**  
Bitte wählen Sie eine Maßnahmeart:  
 Arbeitsplatz neu einrichten  
 Hard-, Softwarebeschaffung  
 Austausch

Bitte wählen Sie die Lieferadresse:  
 Bedarfsmelder  
 Benutzer  
 sonstige

Lieferadresse: Marion Schmicke, FB 50/50, Verw. geb. Bahnhofplatz

**Benutzeranforderung**  
Seite 1 Von 1

KATEGORIE	BEZEICHNUNG	NAME	BESCHREIBUNG
Drucker	Laserdrucker s/w, A4		Standard Drucker Stadt Aachen

**Bitte begründen Sie Ihre Bedarfsmeldung**  
Begründungstext: vorhandener Drucker defekt; lt. regio ist neuer Drucker erforderlich; Call 219783  
Frau Schmicke hat derzeit für ca. 1 Woche den Drucker einer Kollegin, die in Urlaub ist; der neue Drucker sollte daher möglichst innerhalb dieser Zeit geliefert werden.

**Produktauswahl**  
Bitte wählen Sie eine Produktkategorie:  
Seite 1 Von 1

BEZEICHNUNG	NAME	BESCHREIBUNG

**Ihr Warenkorb**  
Um ein Produkt in den Warenkorb zu legen, klicken Sie bitte auf die entsprechende Zeile in der obestehenden Tabelle.

**Auftragsdaten**  
Bestellung vom: 09.06.2009  
Auftragsnummer: ITB000006404

**Finanzierungsart**  
Finanzierung:  Leasing  Kauf

**Bedarfsmelder**  
Name: Marion Röder  
Fachbereich: Sozialamt A 50

**Anlage**  
Auftragsbezeichnung: Standard Drucker Stadt Aachen

**Bestellung**  
Bitte wählen Sie eine Kategorie aus: Laserdrucker Arbeitsplatz

**Warenkorb**  
Seite 1 Von 1

KATEGORIE	HERSTELLER	MODELL	SAPNR	LAGER	PREIS
Laserdrucker Arbeitsplatz	HP	Laserdrucker HP LaserJet P2055D	590132	0	€197,85
Laserdrucker Arbeitsplatz	HP	Laserdrucker HP LaserJet P2055n	589734	0	€250,91
Laserdrucker Arbeitsplatz	Lexmark	Laserdrucker Lexmark E460	591179	0	€159,50

**Einkaufswagen**  
Seite 1 Von 1

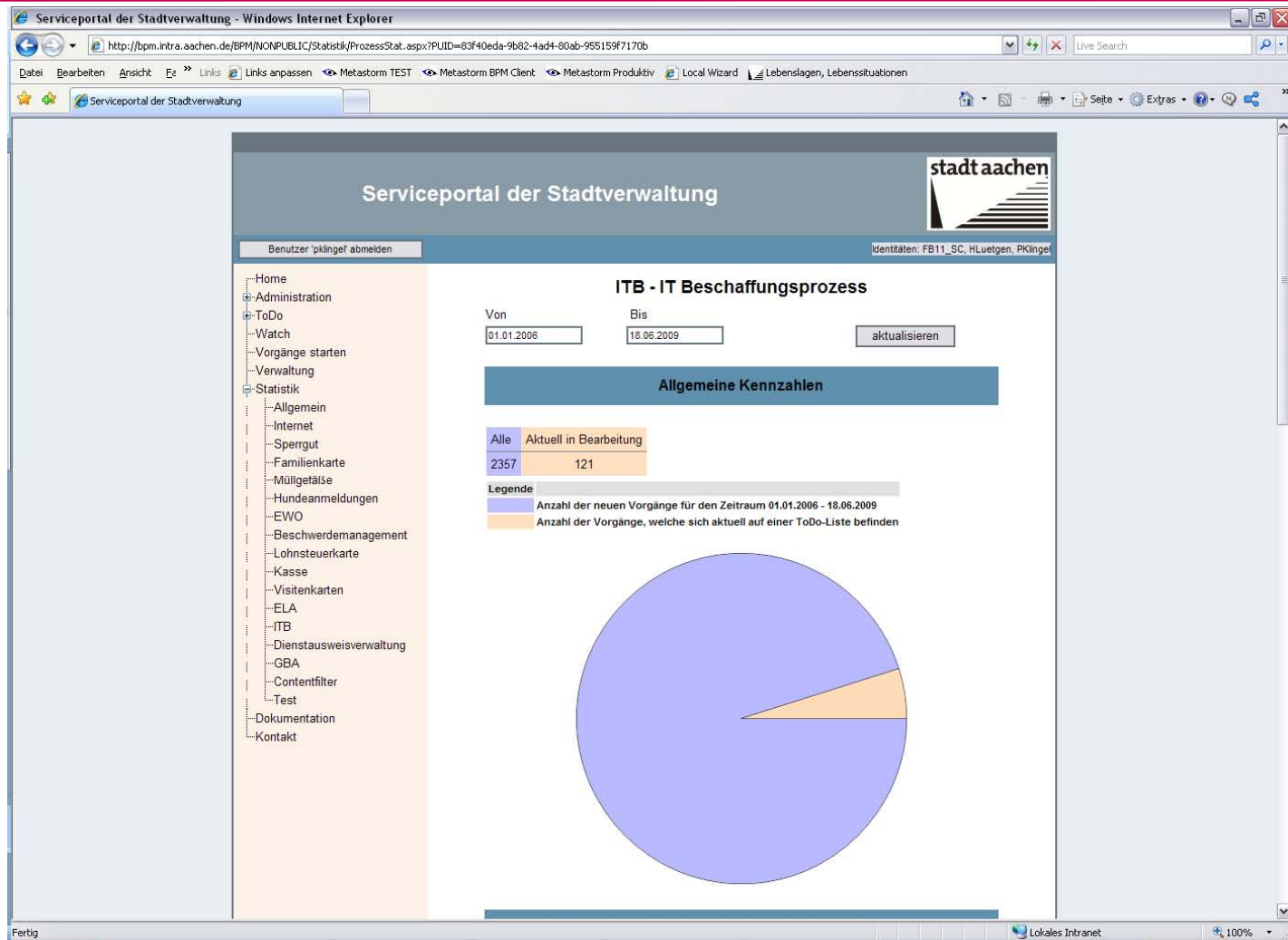
KATEGORIE	HERSTELLER	MODELL	SAPNR	ANZAHL	PREIS	LAGER
					€0,00	

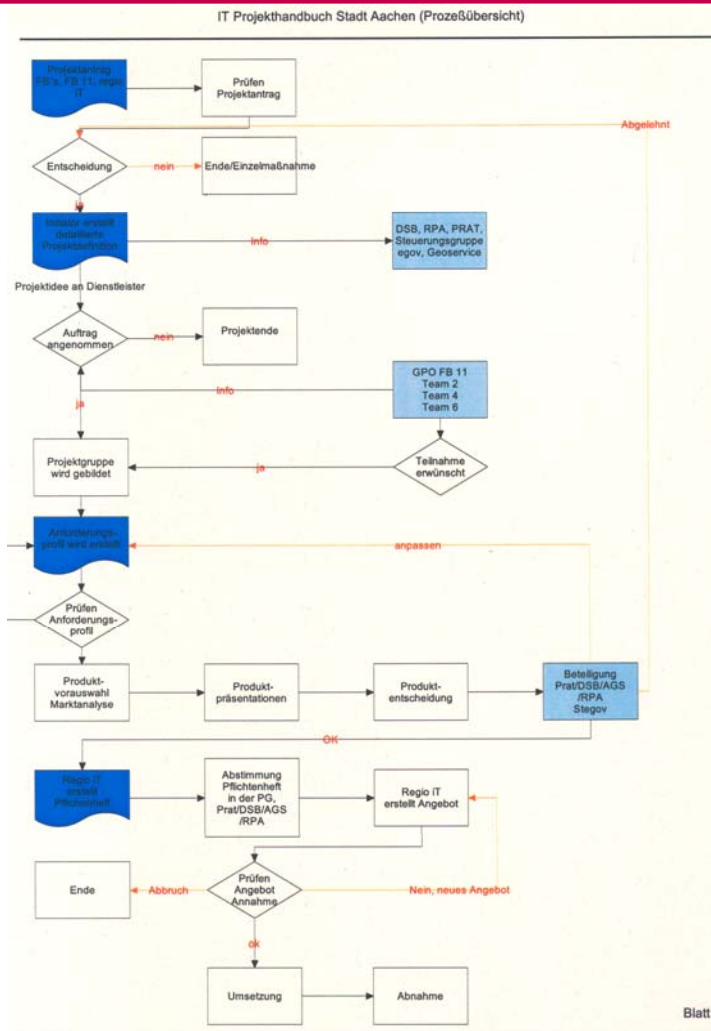
**Warenkorbunabhängige Bestellung**  
Seite 1 Von 1

KATEGORIE	HERSTELLER	MODELL	BESCHREIBUNG	ANZAHL

# IT-Servicemanagement bei der Stadt Aachen

## IT Beschaffungsprozess (3)





Zentraler Ansprechpartner für IT Anwender für Anfragen und Störungsmeldungen	Service Desk ✓
Bearbeiten von Abfragen und Beseitigung von Störungen	Incident Management ✓
Beurteilung von Fehlern und proaktives Vermeiden von Störungen	Problem Management ✓
Verwalten der Konfiguration von Soft- und Hardware	Configuration Management ✓
Abschließen und und lfd Pflege von Leistungsvereinbarungen (SLA)	Service Level Management ✓
Verwaltung von Hard-/und Software	Asset Management ✓
Planung und Umsetzung von Sicherheitsvorgaben und Maßnahmen	Security Management ✓
Führen und Managen von IT-Projekten	Projektmanagement ✓

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

