



Servicekatalog

Vorwort

Kommunikation, Information und Medien sind unverzichtbare Bestandteile von Studium, Lehre, Forschung und Verwaltung an der Universität Hohenheim. Das Kommunikations-, Informations- und Medienzentrum (KIM) als zentrale Serviceeinrichtung der Universität Hohenheim hat die Aufgabe, die Kommunikationstechnik, die digitale Informationsverarbeitung und die Medienversorgung in der Universität zu koordinieren, zu planen, zu verwalten und zu betreiben. Das KIM versorgt die Universität mit zentralen IT-Dienstleistungen, Literatur und anderen Medien.

Welche Dienstleistungen werden angeboten?

Im Servicekatalog sind alle Aufgaben bzw. Dienstleistungen des KIM aufgeführt, die die Nutzer/innen des KIM direkt in Anspruch nehmen können. Der Katalog bietet Sichtbarkeit und Transparenz. Die zur Erbringung der direkten Dienste erforderlichen internen Dienste des KIM sind im Servicekatalog nicht enthalten. KIM-interne Dienstleistungen sind jedoch als Fundament für die Erledigung der Aufgaben des KIM unverzichtbare Voraussetzung. Der Servicekatalog enthält somit keine Beschreibungen der KIM-internen Prozesse und Organisationsstrukturen und keine Darstellung der zur Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen und verfügbaren Ressourcen.

Wie wird der Servicekatalog gepflegt?

Der Servicekatalog wird durch das KIM in Abstimmung mit dem Chief Information Officer (CIO) und der Senatskommission für Informationsmanagement festgelegt und regelmäßig fortgeschrieben. Er orientiert sich konsequent an den Bedürfnissen bzw. Erfordernissen der Mitglieder und Angehörigen der Universität zur Erledigung der Aufgaben in der Forschung, der Lehre, dem Studium, der Aus- und Weiterbildung und der universitären Verwaltung. Die Dienstleistungen werden im Zusammenwirken mit den Universitätseinrichtungen erbracht.

Wer kann die Dienstleistungen in Anspruch nehmen?

Die Dienstleistungen des KIM richten sich an die Mitglieder und Angehörigen der Universität Hohenheim. Ausgewählte Dienstleistungen des KIM stehen auch externen Nutzer/innen im Rahmen der Benutzungsregelungen des KIM zur Verfügung. Einzelne Dienstleistungen können bestimmten Personengruppen nur beschränkt oder gar nicht zur Verfügung stehen, z.B. wenn (lizenz)rechtliche Bedingungen dem entgegenstehen.

Warum gibt es einen Servicekatalog?

Der Servicekatalog soll die Nutzer/innen des KIM umfassend über das Dienstleistungsangebot des KIM informieren. Darüber hinaus eröffnet sich die Möglichkeit mit der Beschreibung der Dienstleistungen in einem Servicekatalog das Dienstleistungsangebot besser planen, steuern, bewerten, anpassen und schließlich weiter entwickeln zu können. Die jeweils aktuelle Fassung dieses Servicekatalogs wird den Mitgliedern und Angehörigen der Universität über den Internetauftritt des KIM zugänglich gemacht.

Wie ist der Servicekatalog entstanden?

Die erste Fassung des Servicekatalogs für das KIM ist im Rahmen des Organisationsentwicklungsprozesses des KIM unter Beteiligung der Mitarbeiter/innen und unter Einbindung von Nutzer/innen im Rahmen von Workshops entstanden.

Die Dienstleistungsbeschreibungen sind folgendermaßen aufgebaut:

Service- Bezeichnung	Dienstekategorie und der Name des Dienstes.
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none">• Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hierzu zählen auch: nichtwissenschaftliche Mitarbeiter/innen, Gäste im Wissenschaftsbereich, Mitarbeiter/innen des Sprachenzentrums, Stipendiaten etc.• Hohenheimer Studierende• Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung• Universitätsleitung (Rektorat, Universitätsrat, Senat)
Beschreibung	Beinhaltet eine allgemeine kurze Beschreibung der Dienstleistung.
Leistungen	Beschreibt die Leistungen, die durch die angegebenen Zielgruppen in Anspruch genommen werden können.
Voraussetzungen	Dieser Abschnitt beinhaltet Hinweise, die für die Inanspruchnahme einer Dienstleistung vom Kunden zu berücksichtigen sind.

Services

1 Netze.....	1
1.1 Zugang Campusnetz.....	1
1.2 Netzmanagement.....	2
1.3 Netzausbau Campus	3
1.4 Netzabsicherung.....	4
1.5 Netzbasisfunktionen.....	5
2 Serverdienste	6
2.1 Datenbankservice	6
2.2 Fileservice für die universitätsweite Nutzung.....	7
2.3 Fileservice für die Universitätsverwaltung	8
2.4 Backupservice	9
2.5 Serverhousing (real/virtuell)	10
3 Identitätsmanagement.....	11
3.1 Chipkartenverwaltungssystem	11
3.2 Zertifikate.....	12
3.3 Identitäts- und Benutzerverwaltung	13
3.4 Authentisierung und Autorisierung	14
4 Kommunikationsplattformen	15
4.1 Webservice für Einzelne und Gruppen.....	15
4.2 Webservice für die Universitätsverwaltung.....	16
4.3 Mailservice.....	17
4.4 Groupware	18
4.5 Videokonferenzen	19
5 Software	20
5.1 Beschaffung, Bereitstellung, Lizenzmanagement.....	20
5.2 Beratung zum Softwarekauf.....	21
6 Hardware.....	22
6.1 Beratung zum Hardwarekauf	22
7 IT-Arbeitsplätze	23
7.1 Hard- und Softwareausstattung.....	23
7.2 PC-Support.....	24
8 Bereitstellung von Verwaltungsanwendungen	25
8.1 Studierenden-Management-System.....	25
8.2 Selbstbedienungsfunktionen im Studierenden-Management-System.....	26
8.3 Webanwendung für die Organisation von Lehre, Studium und Forschung	27
8.4 Controlling-Software	28

8.5 Software für Finanz- und Sachmittelverwaltung	29
8.6 Konnektivität zu SAP-Systemen.....	30
8.7 Software für Hochschulberichtswesen	31
8.8 Software für Personalmanagement.....	32
8.9 Personalbuchhaltung – LBV.....	33
8.10 Telefon-Abrechnungsprogramm.....	34
8.11 Kassensystem – alt.....	35
9 E-Learning.....	36
9.1 Support (technisch und didaktisch)	36
9.2 Begleitung von E-Klausuren.....	37
10 Bereitstellung und Ausleihe von Medien und Medientechnik aus Eigen- und Fremdbeständen	38
10.1 Beschaffung von Medien.....	38
10.2 Hohenheimer Katalog	39
10.3 HohSearch (Resource Discovery System)	40
10.4 Bereitstellung elektronischer Medien.....	41
10.5 Bereitstellung gedruckter Medien	42
10.6 Dokumentlieferdienste (Fernleihe)	43
10.7 Dokumentlieferdienste (Lokaler elektronischer Aufsatzlieferdienst).....	44
10.8 Hochschulschriftenserver	45
10.9 Leihpool für Medientechnik	46
11 Lernort.....	47
11.1 Ausstattung und Management von Arbeitsplätzen	47
12 Druck- und Scanservice	48
12.1 Beratung und Produktion	48
13 Benutzerunterstützung	49
13.1 IT-Service-Desk	49
13.2 Vermittlung von Computer-, Informations- und Medienkompetenz	50
13.3 Projektberatung.....	51
13.4 IT-Security-Beratung	52
13.5 Dienstevermittlung	53
13.6 Open Access Förderung	54
13.7 Publikationsberatung und -unterstützung	55
13.8 KIM-Webauftritt.....	56
13.9 Betreuung der Handapparate der Institute	57
13.10 Universitätsbibliographie	58
13.11 Verfahrensverzeichnis.....	59

1 Netze

1.1 Zugang Campusnetz	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Anschluss an und Zugang zum Campusnetz
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung von Festnetzanschlussdosen in Räumen (flächendeckend)• Bereitstellung von Funknetzzellen an ausgewählten Lokationen (nicht flächendeckend)• Einwahl per Telefon (Analog-Modem und digital-ISDN) Zugang über Login-Server, VPN und eduroam
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none">• Festnetze in nicht öffentlichen Räumen (HoDLAN): IP-Adressdaten• Fest- und Funknetze in öffentlichen Räumen (HoDLAN/ HoWLAN): Hohenheimer Benutzerkonto

1.2 Netzmanagement	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Durchführung von Aufgaben im Netzmanagement
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Analyse von systematischen Störungen und Fehlfunktionen im Endgerätebereich und deren Behebung• Behebung von anhaltender Überlast• Vergabe von IP-Adressen für Endgeräte und Anpassung der aktiven Netzkomponenten im Rahmen von Umzügen• Überwachung des Funktions- und Auslastungszustandes der einrichtungseigenen aktiven Netzkomponenten
Voraussetzungen	Anschluss an das Campusnetz

1.3 Netzausbau Campus	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Kapazitätsausbau einzelner Netzknoten und spezifische Funktionserweiterung
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Beratung und Planung zur Durchsatzsteigerung bei spezifischen Projektanforderungen und Umsetzung• Konzepterstellung, Erarbeitung von Umsetzungsstrategien und Realisierung bei Funktionserweiterungen• Aufbau von Testszenarien zur Erprobung und Sicherstellung der Kompatibilität zu vorhandenen Diensten
Voraussetzungen	

1.4 Netzabsicherung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Betrieb zentraler und dezentraler Netzsicherheitsstrukturen
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Freischaltung und Veränderung in der zentralen Firewall (mittels Datenpaketfilterung) nach Kundenanforderung am Übergabepunkt ins Internet• Freischaltung und Veränderung in den dezentralen Firewall-Instanzen (mittels Datenpaketfilterung) nach Kundenanforderung an internen Übergabepunkten• Bearbeitung von Security-Vorfällen, Information und Beratung der Benutzer in Zusammenarbeit mit dem IT-Security-Manager• Verfolgung von Angriffen auf Netzebene, Information und Beratung der Benutzer
Voraussetzungen	

1.5 Netzbasisfunktionen	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Bereitstellung und Verwaltung folgender Netzbasisfunktionen: IP-Adressmanagement (IPAM), Domain Name Service (DNS), automatische Endgerätekonfiguration (DHCP), Authentisierungsdienst (RADIUS)
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Zuweisung und Verwaltung von Endgeräteparametern (IP-Adresse, Netzmaske, Router-/Gateway-IP, Nameserver)• Beantragung, Einrichtung und Verwaltung lokaler und weltweiter Namensräume (DNS-Domains)• Einrichtung und Verwaltung automatischer Endgerätekonfiguration (DHCP) in Teilnetzen des Campusnetzes (HoWLAN u.a.)• Bereitstellung des Authentisierungsdienstes RADIUS für den Zugang zum Campusnetz, für die Teilnahme an eduroam und weitere Plattformen (VPN-Zugang)• Einrichtung und Verwaltung automatischer Endgerätekonfiguration (DHCP) in Subnetzen des Campusnetzes
Voraussetzungen	Anschluss an das Campusnetz

2 Serverdienste

2.1 Datenbankservice	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung von individuellen MySQL-Datenbanken auf KIM-zentralen Servern
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Einrichtung und Löschung• Zugriffsverwaltung• Wiederherstellung von Sicherungen• Allgemeine Beratung zu Datenbankthemen
Voraussetzungen	

2.2 Fileservice für die universitätsweite Nutzung

Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Das KIM bietet hoch verfügbaren Speicherplatz für Dateien auf zentralen Servern an
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Zuteilung von persönlichem Speicherplatz („Homedirectory“)• Einrichtung von Projektverzeichnisse für Arbeitsgruppen• Tägliche automatisierte Datensicherung• Eigenständiger Zugriff auf die letzte Datensicherung• Rücksicherung/Wiederherstellung älterer Dateien
Voraussetzungen	Hohenheimer Benutzerkonto

2.3 Fileservice für die Universitätsverwaltung

Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Das KIM bietet hoch verfügbaren Speicherplatz für Dateien auf zentralen Servern an
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Zuteilung von persönlichem Speicherplatz („Homedirectory“)• Einrichtung von Freigaben auf Verzeichnisebene für Arbeitsgruppen• Tägliche automatisierte Datensicherung• Wiederherstellung von versehentlich gelöschten Dateien
Voraussetzungen	Benutzerkonto in der Universitätsverwaltung

2.4 Backupservice	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität
Beschreibung	Sicherung und Wiederherstellung der lokalen Verzeichnisse und Dateien (Sicherungsobjekte) von Arbeitsplatzrechnern oder institutseigenen Servern
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Einrichtung eines Sicherungsknodes im Tivoli Storage Manager (TSM)• Eintragung in die automatische Sicherung zu festgelegten Zeiten• Zurücksetzen des Zugriffspassworts• Vorhalten einer aktuellen und einer bereits gelöschten (inaktiven) Version des Sicherungsobjekts• Wiederherstellung von gelöschten, vorher gesicherten Objekten
Voraussetzungen	

2.5 Serverhousing (real/virtuell)	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität
Beschreibung	Zum Betrieb institutseigener Server werden Ressourcen bereitgestellt, was mit einem Entgelt verbunden sein kann
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Unterbringung von physikalischen Servern im temperierten Maschensaal, der über eine redundante Stromversorgung und Netzwerk-Anbindung verfügt• Zurverfügungstellung virtueller Server im Rahmen einer VMware vSphere-Umgebung
Voraussetzungen	Die Administration institutseigener Server erfolgt durch die Institute

3 Identitätsmanagement

3.1 Chipkartenverwaltungssystem	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung und Betrieb eines Chipkartenverwaltungssystems
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• 1st-Level-Support bei Funktionsstörungen• Unterstützung der Fachabteilung bei Beschaffung neuer Chipkarten und bei Beschaffung benötigter Verbrauchs-/Verschleißteile• Unterstützung der Fachabteilung bei Beauftragung notwendiger Softwareänderungen• Beratung und Unterstützung bei der Umsetzung von Projekten mit Bezug zur Chipkartentechnologie
Voraussetzungen	

3.2 Zertifikate	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Ausstellung von Benutzer- und Serverzertifikaten im Rahmen einer ausgelagerten Registrierungsstelle des Deutschen Forschungsnetzes (DFN)
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Ausstellung von Benutzerzertifikaten, z.B. für das Signieren und Verschlüsseln von E-Mails oder zur Teilnahme am Grid-Computing (Rechen- und Speicherressourcen)• Ausstellung von Serverzertifikaten, z.B. zur sicheren Kommunikation im Internet• Beratung zum speziellen Umgang mit Zertifikaten
Voraussetzungen	Zertifikate erfordern eine Identitätsprüfung

3.3 Identitäts- und Benutzerverwaltung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Stammdatenpflege zur Nutzung der Dienste
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bearbeitung von Anträgen (Benutzerkonto, Gruppenpostfach, Projektverzeichnis, E-Mail-Weiterleitung)• Bereitstellung und Betreuung der Benutzerkonten• Ausgabe von Benutzerausweisen für Bibliotheksdienste• Umsetzung des Berechtigungskonzeptes (Gruppen-/Rollenpflege) nach Kundenwunsch• Support bei Nutzeranfragen (z.B. Passwort, Benutzererkennung)
Voraussetzungen	

3.4 Authentisierung und Autorisierung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Sichere und zuverlässige Schnittstelle zur Nutzerauthentifikation und Vergabe komplexer Zugriffsberechtigungen (Rechte- und Rollenmanagement)
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Zugriffsschutz durch Sicherstellung der Einhaltung der Passwort-Richtlinien• Dezentrales, eigenständiges Verwalten von strukturbezogenen Nutzergruppen bei Projektverzeichnissen nach initialer Einrichtung• Vermittlung des Angebots der Deutschen Forschungsgemeinschaft im Rahmen der Authentifikations- und Autorisierungsinfrastruktur (DFN-AAI Föderation)
Voraussetzungen	

4 Kommunikationsplattformen

4.1 Webservice für Einzelne und Gruppen	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende
Beschreibung	Internetauftritt für Einzelne oder Gruppen
Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Einrichtung und Verwaltung eines Internetauftritts für Gruppen auf der Basis eines Content Management Systems (System zur gemeinschaftlichen Erstellung, Bearbeitung und Organisation von Webinhalten für Redakteure ohne Programmierkenntnisse) • Weltweite Verfügbarkeit einer persönlichen Website für Einzelne und für Gruppen • Unterstützung bei Zugangsproblemen und Datenschutzfragen (z.B. Entfernung aus Suchmaschinenindex) • Einrichtung von Webadressen • Bereitstellung neuer Programmierertools • Fachliche Unterstützung von externen IT-Dienstleistern bei Aufträgen durch universitäre Einrichtungen • Wiederherstellung von Sicherungen, Unterstützung und Beteiligung an der Entwicklung sehr kleiner oder universitätszentraler Webapplikationen • Beratung • Realisierung von Sonderlösungen außerhalb der Standardleistungen (z.B. Kooperationsprojekte, Integrationen) • Suchmaschinenoptimierung für Institute
Voraussetzungen	

4.2 Webservice für die Universitätsverwaltung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Internetauftritt auf Basis eines zentralen Content-Management-Systems
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Installation, Konfiguration und Betrieb einer Infrastruktur (LAMP, F5) für Produktions- und Testumgebungen• Installation, Konfiguration und Betrieb von TYPO3- und SOLR-Instanzen• Zugangsverwaltung• Qualitätssicherung, Überwachung, Cyberabwehr, Optimierung, Fehlersuche, Durchführung von Upgrades• Bereitstellung neuer PHP-Erweiterungen und Tools, Einrichtung von Cronjobs, Wiederherstellung von Sicherungen, Unterstützung und Beteiligung an Extension-Entwicklung, Entwicklung von Schnittstellenlösungen (z.B. TYPO3-LSF, PC-Räume)
Voraussetzungen	

4.3 Mailservice	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Bereitstellung eines E-Mail-Postfachs mit einer E-Mail-Adresse
Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Annahme, Zustellung und Versand von Nachrichten • Viren- und Spamschutz mit zeitnaher Information über abgelehnte E-Mails • Weltweite verschlüsselte Verbindung mit verschiedenen Mailprogrammen zum Mailspeicher • Eigenständiges Freigeben (Zugriffsrechte) von E-Mail-Ordern („shared-Folders“) durch den/die Benutzer/in • Einrichtung einer symbolischen funktionsbezogenen E-Mail-Adresse in Form einer <ul style="list-style-type: none"> ○ Einrichtung einer Weiterleitung ○ Bereitstellung eines Gruppenpostfachs ○ Einrichtung einer Verteilerliste (Selbstverwaltung über Webinterface durch den Listenmoderator möglich) mit Archivierungsfunktion (optional) • Webgestützter Zugang zum Mailservice mit Adressbuch und Terminkalender (Webmail)
Voraussetzungen	Hohenheimer Benutzerkonto

4.4 Groupware	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Bereitstellung von Groupware-Funktionalitäten
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung (gemeinsamer) Terminkalender• Bereitstellung (gemeinsames) Adressbuch• Bereitstellung eines Terminkalenders und eines Adressbuches auf unterschiedlichen Plattformen• Möglichkeiten von spezifischen Freigaben durch dezentrale Rechtevergabe• Nutzung der Web-Schnittstelle („Outlook Web App“)
Voraussetzungen	

4.5 Videokonferenzen	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Bereitstellung der Videokonferenzsysteme, Beratung und Schulung
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Beratung zur technischen Durchführung und Bereitstellung virtueller Konferenzräume• Beratung zu Konferenztechnik• Bereitstellung der adäquaten Videokonferenztechnik• Betreuung von besonderen Konferenzen, Abstimmung mit den beteiligten Konferenzpartnern
Voraussetzungen	

5 Software

5.1 Beschaffung, Bereitstellung, Lizenzmanagement	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Beschaffung und Bereitstellung von Software
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Produktberatung, Einholung der Angebote, Einkauf der Software, Abrechnung, Ausgabe• Koordination von aus zentralen Mitteln finanzierter Software, Sammelbestellungen zur Nutzung günstiger Einkaufskonditionen, Rahmenverträge, Campusverträge• Lizenzmanagement, Verwaltung der Zugriffsrechte auf Lizenzen• Problemlösung von Fehlern beim Zugriff auf Lizenzen
Voraussetzungen	

5.2 Beratung zum Softwarekauf	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Beratung zur Eignung von Software für spezifische Problemstellungen
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Produktberatung, vorwiegend im wissenschaftlichen Bereich• Kostenermittlung, Angebote• Beratung zu Ausbildungs-/Weiterbildungsmöglichkeiten im Einsatz der Software• Beratung bei der Antragstellung zur Finanzierung von Software
Voraussetzungen	

6 Hardware

6.1 Beratung zum Hardwarekauf	
Zielgruppen	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Technische Beratung zur Auswahl und Beschaffung von Hardware
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Individuelle Beratung zur Auswahl und Beschaffung von Hardware• Beratung der zentralen Beschaffungsstelle bei der Ausschreibung von Rahmenverträgen• Testen von Hardware im Rahmen von Ausschreibungen
Voraussetzungen	

7 IT-Arbeitsplätze

7.1 Hard- und Softwareausstattung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Bereitstellung und Wartung von PC-Arbeitsplätzen
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Auswahl, Aufbau, Konfiguration, Installation, Wartung und Entsorgung der Hardware• Installation und Konfiguration von Betriebssystem und Standard- sowie arbeitsplatzspezifischer Software• Anwenderunterstützung
Voraussetzungen	Benutzerkonto in der Universitätsverwaltung

7.2 PC-Support	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität
Beschreibung	Unterstützung bei Hard- und Softwareproblemen
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Installation von Hardware, Betriebssystem, Treibern• Unterstützung bei Softwareproblemen• Klärung, Beauftragung und Überwachung von Garantiefällen• Unterstützung bei Ersatzbeschaffungen• Bereitstellung von gebrauchter Hardware (Gerätebörse)• Entsorgung nicht mehr benötigter Hardware• Datenschutzkonforme Entsorgung von Speichermedien• Erstellung von Notfallsicherungen• Unterstützung bei der Entfernung von Schadsoftware
Voraussetzungen	

8 Bereitstellung von Verwaltungsanwendungen

8.1 Studierenden-Management-System	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung und Wartung eines Hochschul-Information-Systems mit folgenden Softwaremodulen: Studierendenverwaltung, Zulassungsverfahren und Prüfungsverwaltung mit den entsprechenden Selbstbedienungsfunktionen
Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Systemaktualisierungen in Absprache mit Fachabteilungen • Softwareanpassungen nach Anforderungen der Fachabteilung (für Selbstbedienungsmodule) • Umsetzung des Berechtigungskonzepts (Zugang, Rechteverwaltung) • Benutzerspezifische Konfiguration • Automatisierung von sich wiederholenden Prozessen (z.B. Datenbankabfragen, Konsistenzprüfungen, Plausibilitätsabfragen) • Technische Unterstützung von Schnittstellen (z.B. zum Statistischen Landesamt, zu HISISY, zum LBV) • Unterstützung und Beratung im Tagesbetrieb sowie bei komplexeren Fachprojekten (z.B. Lastschriftverfahren, Dialogorientiertes Serviceverfahren, iTAN-Verfahren, Notenverbuchung als Prüfer und Bearbeiter) • Bereitstellung von zusätzlichen Testumgebungen auf Anfrage
Voraussetzungen	Autorisierung durch die zuständige Fachabteilung

8.2 Selbstbedienungsfunktionen im Studierenden-Management-System	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende
Beschreibung	Software zur Selbstbedienung im Internet für Studierende und Prüfer
Leistungen	Anwenderunterstützung in technischen Fragen
Voraussetzungen	

8.3 Webanwendung für die Organisation von Lehre, Studium und Forschung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung der Webanwendung für die Organisation von Lehre, Studium und Forschung
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Systemaktualisierungen in Absprache mit Fachabteilungen• Softwareanpassungen nach Anforderungen der Fachabteilung• Umsetzung des Berechtigungskonzepts (Zugang, Rechteverwaltung)• Benutzerspezifische Konfiguration• Automatisierung von sich wiederholenden Prozessen (z.B. Datenbankabfragen, Konsistenzprüfungen, Plausibilitätsabfragen)• Technische Unterstützung von Schnittstellen (z.B. zu TYPO3, zur zentralen Benutzerdatenbank, zum Modulkatalog)• Unterstützung und Beratung im Tagesbetrieb sowie bei komplexeren Fachprojekten (z.B. LSF Migration ins Verwaltungsnetz und Integration mit anderen HIS-Modulen)• Bereitstellung von zusätzlichen Testumgebungen auf Anfrage
Voraussetzungen	

8.4 Controlling-Software	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung und Wartung einer Software für das Controlling
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Systemaktualisierungen in Absprache mit Fachabteilungen• Umsetzung des Berechtigungskonzepts (Zugang, Rechteverwaltung)• Benutzerspezifische Konfiguration• Automatisierung von sich wiederholenden Prozessen (z.B. Datenbankabfragen, Konsistenzprüfungen, Plausibilitätsabfragen)• Technische Unterstützung von Schnittstellen (z.B. zu MBS und SVA)• Unterstützung und Beratung im Tagesbetrieb sowie bei komplexeren Fachprojekten• Bereitstellung von zusätzlichen Testumgebungen auf Anfrage
Voraussetzungen	Autorisierung durch die zuständige Fachabteilung

8.5 Software für Finanz- und Sachmittelverwaltung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung und Wartung einer Software zur Finanz- und Sachmittelverwaltung
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Systemaktualisierungen in Absprache mit Fachabteilungen• Umsetzung des Berechtigungskonzepts (Zugang, Rechteverwaltung)•
Voraussetzungen	Autorisierung durch die zuständige Fachabteilung

8.6 Konnektivität zu SAP-Systemen	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung, Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität
Beschreibung	Bereitstellung und Wartung von Servern und Software zur Herstellung der Konnektivität zu extern gehosteten SAP-Systemen
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung der Hard- und Software zur Herstellung der Konnektivität• Technische Unterstützung von Schnittstellen (z.B. zu MBS, zu BSOS)•
Voraussetzungen	Autorisierung durch die zuständige Fachabteilung

8.7 Software für Hochschulberichtswesen	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung und Wartung einer Software für das Berichtswesen
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Systemaktualisierungen in Absprache mit Fachabteilungen• Umsetzung des Berechtigungskonzepts (Zugang, Rechteverwaltung)• Benutzerspezifische Konfiguration• Automatisierung von sich wiederholenden Prozessen (z.B. Datenbankabfragen, Konsistenzprüfungen, Plausibilitätsabfragen)• Technische Unterstützung von Schnittstellen (z.B. zu MBS, SVA, COB, SOS, SAP, zum hochschulübergreifenden SuperX/HÜS)• Unterstützung und Beratung im Tagesbetrieb sowie bei komplexeren Fachprojekten (Ermittlung universitärer Kennzahlen, Entwicklung neuer und Optimierung bestehender Berichte für Fachabteilungen der Universitätsverwaltung)• Bereitstellung von zusätzlichen Testumgebungen auf Anfrage
Voraussetzungen	Autorisierung durch die zuständige Fachabteilung

8.8 Software für Personalmanagement	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung und Wartung einer Personalmanagement-Software
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Systemaktualisierungen in Absprache mit Fachabteilungen• Umsetzung des Berechtigungskonzepts (Zugang, Rechteverwaltung)• Benutzerspezifische Konfiguration• Automatisierung von sich wiederholenden Prozessen (z.B. Datenbankabfragen, Konsistenzprüfungen, Plausibilitätsabfragen)• Technische Unterstützung von Schnittstellen (z.B. zu REHADAT-Elan, MBS, zum Statistischen Landesamt, zu HISISY)• Unterstützung und Beratung im Tagesbetrieb sowie bei komplexeren Fachprojekten (z.B. Bezügeverarbeitung über SVA, Berechnung des Vergaberahmens, EU-Vollkostenrechnung, Wählerverzeichnisse)• Bereitstellung von zusätzlichen Testumgebungen auf Anfrage
Voraussetzungen	Autorisierung durch die zuständige Fachabteilung

8.9 Personalbuchhaltung – LBV	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung und Wartung einer Software für die Personalbuchhaltung – LBV
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Systemaktualisierungen in Absprache mit der Fachabteilung• Softwareanpassungen nach Anforderungen der Fachabteilung• Automatisierung von sich wiederholenden Prozessen (z.B. Zugriff auf aktuelle SVA-Daten)• Technische Unterstützung bei den Online-Schnittstellen zu SVA• Unterstützung und Beratung im Tagesbetrieb sowie bei komplexeren Fachprojekten (Online Schnittstelle zu LBV-DAISY)• Bereitstellung von zusätzlichen Testumgebungen auf Anfrage
Voraussetzungen	Autorisierung durch die zuständige Fachabteilung

8.10 Telefon-Abrechnungsprogramm	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung und Wartung eines Telefon-Abrechnungsprogramms
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Systemaktualisierungen in Absprache mit Fachabteilungen• Umsetzung des Berechtigungskonzepts (Zugang, Rechteverwaltung)• Technische Unterstützung von Schnittstellen (z.B. zu MBS)• Unterstützung und Beratung im Tagesbetrieb sowie bei komplexeren Fachprojekten
Voraussetzungen	Autorisierung durch die zuständige Fachabteilung

8.11 Kassensystem – alt	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung und Wartung eines Kassensystems
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Systemaktualisierungen in Absprache mit Fachabteilungen• Umsetzung des Berechtigungskonzepts (Zugang, Rechteverwaltung)• Benutzerspezifische Konfiguration• Automatisierung von sich wiederholenden Prozessen (z.B. Datenbankabfragen, Konsistenzprüfungen, Plausibilitätsabfragen, monatlicher Gehaltslauf)• Technische Unterstützung von Schnittstellen (z.B. LBV, SOS)• Unterstützung und Beratung im Tagesbetrieb sowie bei komplexeren Fachprojekten (Migration nach FSV ist erfolgt)• Bereitstellung von zusätzlichen Testumgebungen auf Anfrage
Voraussetzungen	Autorisierung durch die zuständige Fachabteilung

9 E-Learning

9.1 Support (technisch und didaktisch)	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Benutzersupport ILIAS (Lehr- und Lernplattform)
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Beratung, Unterstützung, Problemlösung von Benutzeranfragen• Bereitstellung von aktuellen Benutzerleitfäden und Schulungsdokumentationen• Beratung bei der Umsetzung von Kurskonzeptionen• Verwaltung der Fachgebietsbereiche und deren Administratoren, Rechtekonzept und -verwaltung• Anpassung an die Anforderungen der Nutzer• Umsetzung und Betreuung der Struktur für die ILIAS-Angebote• Durchführung von Schulungen, Workshops, Semestereinführungsveranstaltungen
Voraussetzungen	

9.2 Begleitung von E-Klausuren	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende
Beschreibung	E-Klausuren in den Computerräumen mit ILIAS
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung der Prüfungsumgebung (z.B. SafeExam Browser, besondere ILIAS-Konfiguration ohne E-Mail-System)• Beratung der Prüfenden bei der Erstellung der Klausur mit dem ILIAS-Testtool, Prozesskontrolle des Klausurbogens vor der Prüfung in Absprache• Administration der Klausur (Einrichten von Benutzerkonten für Prüfungszwecke, Übergabe der Klausuren an die Prüfenden für Archivierungszwecke)• Prüfungsbegleitung vor Ort
Voraussetzungen	

Services im Bereich Bereitstellung und Ausleihe von Medien und Medientechnik aus Eigen- und Fremdbeständen

10 Bereitstellung und Ausleihe von Medien und Medientechnik aus Eigen- und Fremdbeständen

10.1 Beschaffung von Medien	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Beschaffung von gedruckten und elektronischen Medien
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Kauf/Lizenzierung von gedruckten und elektronischen Medien (z.B. Zeitschriften, Bücher)• Prüfung von Literaturanforderungen im Rahmen von Berufungsverhandlungen sowie von individuellen Anschaffungsvorschlägen
Voraussetzungen	

KIM Servicekatalog

Services im Bereich Bereitstellung und Ausleihe von Medien und Medientechnik aus Eigen- und Fremdbeständen

10.2 Hohenheimer Katalog	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Bereitstellung eines Katalogs aller erworbenen Medien
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung eines Katalogs aller erworbenen Medien (z.B. Bücher, Zeitschriften, audiovisuelle Medien, Fachdatenbanken)• Bereitstellung von Selbstbedienungsfunktionen (z.B. Recherche, Bestellung von Magazinbestand, Vormerkungen, Bestellungen, Verfügbarkeitsnachweis)
Voraussetzungen	

KIM Servicekatalog

Services im Bereich Bereitstellung und Ausleihe von Medien und Medientechnik aus Eigen- und Fremdbeständen

10.3 HohSearch (Resource Discovery System)	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	HohSearch ist ein Resource Discovery System - eine Weiterentwicklung des klassischen Bibliothekskataloges mit Suchmaschinentechnologie. Mit nur einer Suchanfrage unter einer Oberfläche werden sowohl Treffer aus dem Bibliothekskatalog (i.d.R. Zeitschriften- und Buchtitel des Hohenheimer Bibliotheksbestandes) als auch Zeitschriftenartikel aus einer umfassenden Sammlung unterschiedlicher Verlage angezeigt („One Stop Search“).
Leistungen	Über Webschnittstellen bzw. Verlinkungen sind die zur Literaturbeschaffung notwendigen Dienste angeschlossen: <ul style="list-style-type: none">• Verfügbarkeitsinformationen: Lizenzen, Ausleihstatus, Lagepläne• Benutzer-Selbstbedienungsfunktionen: Vormerken, Bestellen und Verlängern• Lokaler elektronischer Aufsatzlieferdienst und Fernleihe
Voraussetzungen	

Services im Bereich Bereitstellung und Ausleihe von Medien und Medientechnik aus Eigen- und Fremdbeständen

10.4 Bereitstellung elektronischer Medien	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Abgestimmt auf den Bedarf von Forschung, Lehre und Studium werden elektronische Zeitschriften, E-Books und Fachdatenbanken lizenziert und angeboten
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung von Recherchemöglichkeiten über verschiedene Plattformen (z.B. HohSearch, Hohenheimer Katalog, Elektronische Zeitschriftenbibliothek)• Zugriff auf die Volltexte entweder direkt über die Verlagsseiten oder über Linkresolving (Verfügbarkeitsanzeige)
Voraussetzungen	

KIM Servicekatalog

Services im Bereich Bereitstellung und Ausleihe von Medien und Medientechnik aus Eigen- und Fremdbeständen

10.5 Bereitstellung gedruckter Medien	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Bereitstellung und Ausleihe von gedruckten Medien aus dem Freihand- und Magazinbestand
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Präsenznutzung<ul style="list-style-type: none">○ Bereitstellung freizugänglicher Medien in einem umfangreichen Freihandbestand inklusive der Lehrbuchsammlung○ Bereitstellung von Medien aus dem Magazinbestand• Ausleihe<ul style="list-style-type: none">○ Ausgabe und Rücknahme von Medien aus dem Freihand- und Magazinbestand sowie aus der Fernleihe○ Annahme von Mahn-, Überschreitungs- und Fernleihgebühren• Benutzerkonto<ul style="list-style-type: none">○ Bereitstellung von Selbstbedienungsfunktionen für Fristverlängerung, Kontoübersicht, Adress- und Passwortänderung○ Benachrichtigung über das Eintreffen vorgemerakter Medien, bei Überschreitung der Leihfrist und bei Eintrag von Mahngebühren○ Automatische Verlängerung ausgeliehener Medien für Mitarbeiter/innen der Universität○ Bearbeitung von Anfragen und Änderungsmeldungen zum Bibliothekskonto (telefonisch, per E-Mail, persönlich vor Ort)
Voraussetzungen	Bibliothekskonto

KIM Servicekatalog

Services im Bereich Bereitstellung und Ausleihe von Medien und Medientechnik aus Eigen- und Fremdbeständen

10.6 Dokumentlieferdienste (Fernleihe)	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Gebührenpflichtige Beschaffung von am Ort nicht vorhandener Literatur aus anderen Bibliotheken im Rahmen des deutschen und internationalen Leihverkehrs
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung eines Online-Bestellverfahrens• Prüfung und Bearbeitung von Bestellungen mit unvollständigen oder fehlerhaften Angaben• Beratung zum Verfahren und zu alternativen Beschaffungsmöglichkeiten• Benachrichtigung über das Eintreffen bestellter Medien• Benachrichtigung bei Nichtlieferung und Angabe von Alternativen• Bearbeitung von Anfragen zu Fernleihbestellungen
Voraussetzungen	Bibliothekskonto

KIM Servicekatalog

Services im Bereich Bereitstellung und Ausleihe von Medien und Medientechnik aus Eigen- und Fremdbeständen

10.7 Dokumentlieferdienste (Lokaler elektronischer Aufsatzlieferdienst)	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Bereitstellung von Aufsätzen aus Druckzeitschriften der Bibliothek in digitalisierter Form
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung eines Online-Bestellverfahrens• Benachrichtigung per E-Mail, sobald der Aufsatz zur Verfügung steht• Bereitstellung der Aufsatzkopien zum Download
Voraussetzungen	Bibliothekskonto

10.8 Hochschulschriftenserver	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende
Beschreibung	Bereitstellung und Archivierung von Publikationen von Angehörigen der Universität Hohenheim auf dem Hochschulschriftenserver
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Zugang zum Hochschulschriftenserver zur Veröffentlichung von Publikationen• Prüfung formaler Kriterien und Freischaltung der Veröffentlichungen• Erstellung und Versand von Druckexemplaren durch hauseigenen Print-on-Demand-Dienst• Ablieferung von Pflichtexemplaren an die Deutsche Nationalbibliothek• Einhaltung eines regelmäßigen Qualitätsstandards durch DINI-Zertifikat• Beratung und Unterstützung bei elektronischen Veröffentlichungen
Voraussetzungen	Die Veröffentlichungen müssen von Angehörigen der Universität im Rahmen Ihrer Tätigkeit in Hohenheim entstanden sein

KIM Servicekatalog

Services im Bereich Bereitstellung und Ausleihe von Medien und Medientechnik aus Eigen- und Fremdbeständen

10.9 Leihpool für Medientechnik	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Betrieb des Leihpools für Notebooks, Beamer, Fotoapparate, Video- kameras
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung, Ausgabe und Rücknahme der ggf. vorkonfigurier- ten Geräte• Beratung zur richtigen Geräteauswahl
Voraussetzungen	

11 Lernort

11.1 Ausstattung und Management von Arbeitsplätzen	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Bereitstellung von Lern- und Arbeitsplätzen in den Räumen des KIM für dessen Nutzer/innen
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Einzelarbeitsplätze für individuelles Lernen, Ausstattung für die Nutzung mobiler Rechner mit WLAN und/oder LAN• Gruppenarbeitsplätze für das Arbeiten im Team, Ausstattung für die Nutzung mobiler Rechner mit WLAN und/oder LAN• Carrelarbeitsplätze (reservierbare Arbeitsplätze) in der Bereichsbibliothek, Ausstattung für die Nutzung mobiler Rechner mit WLAN und/oder LAN• PC-Räume und PC-Arbeitsplätze in der Zentral- und Bereichsbibliothek mit umfangreichem Softwareangebot, auch für Kurse und Schulungen• Multimediaräume mit breiter technischer Ausstattung (z.B. Video-konferenzen, Moderation)
Voraussetzungen	

12 Druck- und Scanservice

12.1 Beratung und Produktion	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Beratung und Produktion von Printmedien in hoher Qualität
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Analyse der Entwürfe auf Druckbarkeit und Abgleich mit dem Corporate Design der Universität• Unterstützung bei digitaler Bildbearbeitung• Überprüfung der Aufträge bezüglich Druckqualität• Beratung bei der Auswahl der Materialien• Drucken unterschiedlicher Formate auf unterschiedlichen Materialien (z.B. Normalpapier, Textilien, Folie)• Laminieren, Schneiden, Falten, Heften, Binden und Stanzen• Scannen und Aufbereitung der erzeugten Dateien• Unterstützung bei komplexen Scanvorhaben• Spezielle Kopierdienstleistungen
Voraussetzungen	

13 Benutzerunterstützung

13.1 IT-Service-Desk	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Betrieb eines IT-Service-Desks (1st-Level-Support)
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Anlaufstelle für alle Fragen zu den IT-Diensten des KIM• Annahmestelle für alle IT-Formulare des KIM• Durchführung von Änderungen am Hohenheimer Benutzerkonto (Passwortsetzung, Verlängerungen usw.)• Annahme und Ausgabe von Geräten des PC-Supports, Leihpool und der Gerätebörse• Verkauf von EDV-Kleinmaterial im Auftrag der Abt. Wirtschaft und Finanzen (AW2) an Einrichtungen der Universität gegen Verrechnung• Verkauf der RRZN-Skripte
Voraussetzungen	

13.2 Vermittlung von Computer-, Informations- und Medienkompetenz	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Vermittlung von Computer-, Informations- und Medienkompetenz durch Beratung, Schulungen, Führungen und Informationsmaterialien
Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine und bibliographische Auskunft und Beratung durch Recherchen in gedruckten und elektronischen Medien, Bibliothekskatalogen, lizenzierten Fachdatenbanken und im Internet sowie Beantwortung von Anfragen, die persönlich im Informationszentrum, telefonisch, per E-Mail und über Social Media Plattformen gestellt werden • Schulungsangebot (z.B. Bibliothekskataloge, Fachdatenbanken, Literaturverwaltung, Office-, Statistik- und Graphik-Anwendungen, ILIAS) <ul style="list-style-type: none"> ○ als eigenständige Veranstaltungen (ohne Einbindung in den Lehrplan) ○ im Rahmen von Studiengängen ○ in Kooperation mit der Arbeitsstelle Hochschuldidaktik • Bereitstellung von Informationsmaterialien (gedruckt und elektronisch) • Regelmäßige Führungen durch beide Bibliotheksstandorte mit Einführung in die Benutzungsbedingungen und Services der Bibliothek • Individuelle Anwenderberatung für spezielle Fragestellungen durch die jeweiligen Experten
Voraussetzungen	

13.3 Projektberatung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität
Beschreibung	Beratung und Unterstützung bei Projekten
Leistungen	Individuelle Beratung bei wissenschaftlichen Projekten zu Kommunikations-, Informations- und Medienthemen
Voraussetzungen	

13.4 IT-Security-Beratung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Beratung und Unterstützung im Rahmen der IT-Security
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Individuelle Beratung zum Beispiel bei eigenen IT-Vorhaben oder Projekten.• Individuelle - bei Wunsch auch vertrauliche - Beratung zu Gefahren und Problemfeldern• Beratung zur IT-Sicherheit von mobilen Geräten• Beratung zur sicheren Kommunikation mittels E-Mails und im Internet• Beratung zur Sicherheit in sozialen Netzwerken (Social Engineering)• Beratung zum Schutz von PCs und mobilen Geräten in fremden WLANs• Beratung zum sicheren Umgang mit Daten
Voraussetzungen	

13.5 Dienstevermittlung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Vermittlung und Beratung von Diensten Dritter
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Rechenleistung, Hochleistungsrechnen (z.B. bwUniCluster, bwForCluster)• Datenspeicher (z.B. bwLSDF, bwSync&Share, bwFileStorage)• Datensicherung (z.B. TSM)• Software (z.B. Microsoft Dreamspark, VMware, Unipark)• Zugang zu Online Tutorials (z.B. video2brain, lynda.com)• Schulungen (z.B. ArcGIS)• Dokumentlieferdienste (z.B. Subito)
Voraussetzungen	

13.6 Open Access Förderung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Universitätsleitung
Beschreibung	Unterstützung von Open Access an der Universität Hohenheim
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Individuelle Beratung von Wissenschaftler/innen der Universität•
Voraussetzungen	

13.7 Publikationsberatung und -unterstützung	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Beratung und Unterstützung von Wissenschaftler/innen der Universität Hohenheim im Publikationsprozess, insbesondere von Dissertationen
Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung und Unterstützung von Autoren zu Publikationstypen, unterschiedlichen Veröffentlichungsmöglichkeiten sowie Fragen zum Urheberrecht (keine Rechtsberatung!) • Beratung zum Thema Bibliometrie / Zitationsanalyse • Beratung und Bereitstellung von Informationsmaterial zu formalen Kriterien zur Veröffentlichung von Dissertationen • Prüfung der durch die Promotionsordnungen vorgegebenen formalen Kriterien von Dissertationen • Weiterleitung der Belegexemplare an das CareerCenter für die Freigabe der Dissertation • Dauerhafte Archivierung von Hohenheimer Dissertationen • Verteilung der Dissertationen an in- und ausländische Bibliotheken • Ablieferung der Pflichtexemplare an die Deutsche Nationalbibliothek
Voraussetzungen	Die Veröffentlichungen müssen im Zusammenhang mit einer Tätigkeit an der Universität entstanden sein

13.8 KIM-Webauftritt	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Hohenheimer Studierende Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	KIM eigener Webauftritt sowie Präsenz in sozialen Netzwerken (z.B. Facebook)
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Darstellung, Anleitungen, Anmeldeformulare, News und Störungsmeldungen zu den KIM-Diensten auf den Webseiten des KIM in zielgruppengerechter Sprache veröffentlichen• Soziale Netzwerke: Veröffentlichung von News und Störungsmeldungen sowie KIM-tangierende Informationen
Voraussetzungen	

13.9 Betreuung der Handapparate der Institute	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung
Beschreibung	Abstimmung beim Erwerb und Katalogisierung der Medien, Übernahme nicht mehr benötigter Bestände durch das KIM
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bearbeitung und Rücksendung der Erwerbungsabstimmung• Katalogisierung der Medien für die Institute im Hohenheimer Katalog• Löschung von Titeln nicht mehr benötigter Bestände im Hohenheimer Katalog• Übernahme nicht benötigter Medien aus den Instituten/Fachgebieten
Voraussetzungen	

13.10 Universitätsbibliographie	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Universitätsleitung
Beschreibung	Erfassung und Auswertung der Publikationen der Wissenschaftler/innen der Universität Hohenheim
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Bereitstellung bibliographischer Daten von Publikationen Hohenheimer Wissenschaftler/innen über eine Datenbank• Recherchemöglichkeit nach unterschiedlichen Kriterien• Einrichtung spezifischer statistischer Auswertungen und Auslieferung von Datensätzen sowie die Möglichkeit der Selbstrecherche nach vorgegebenen Auswahlkriterien
Voraussetzungen	

13.11 Verfahrensverzeichnis	
Zielgruppe	Mitarbeiter/innen im Wissenschaftsbereich der Universität Mitarbeiter/innen Universitätsverwaltung Universitätsleitung
Beschreibung	Unterstützung bei der Erstellung von Anlagen zum Verfahrensverzeichnis
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Beratung• Erarbeitung der technischen Abschnitte bei Verfahren, die die KIM-Infrastruktur in Anspruch nehmen• Beratung bzgl. der technischen Abschnitte bei Verfahren, die von institutseigenen Servern betrieben werden
Voraussetzungen	