Die Servicestation im Rechenzentrum

Die Servicestation innerhalb der Abt. Rechenbetrieb des Rechenzentrums der Humboldt-Universität arbeitet seit drei Jahren erfolgreich. Ihre Leistungen sind Dienstleistungen für alle Universitätsbereiche und entsprechen daher völlig dem Aufgabenprofil des Rechenzentrums als einer zentralen Dienstleistungseinrichtung der Universität.
Die Zielstellung für die Arbeit der Servicestation zum Zeitpunkt ihrer Gründung 1989 war auf die früheren Arbeits- und Beschaffungsbedingungen zugeschnitten. Diese Bedingungen haben sich in den vergangenen 2 Jahren grundlegend verbessert. Die Beschaffung von Ersatzbaugruppen für die neu erworbene arbeitsplatznahe Rechentechnik in der Universität ist (von Ausnahmen abgesehen, die es auch heute noch gibt) wesentlich unproblematischer, und die Meß- und Diagnosemittel konnten modernisiert werden. Eine Eigenentwicklung elektronischer Baugruppen ist nicht mehr erforderlich und wurde eingestellt. Da auf der anderen Seite heute fast alle Hard- und Softwarehersteller und viele Händler Support (Reparaturservice sowie Hard- und Software-Hotlines) für die Anwender anbieten, stellte sich die Frage nach der Notwendigkeit einer eigenen Servicestation in der Humboldt-Universität.

Ausgehend von den wesentlichsten Bewertungskriterien
- Reaktionszeit bei Reparaturanforderungen (bei uns im Mittel 24 Stdn.)
- Erfolgsquote beim Reparaturservice und bei der Lösung von Softwareproblemen
- finanzielle Wirtschaftlichkeit für die Universität im Vergleich mit der Inanspruchnahme von Hersteller- und Händlersupports

darf eingeschätzt werden, daß hinsichtlich der Reaktionszeiten, der Erfolgsquoten und Reparaturzeiten unsere Servicestation mit dem Hersteller- und Händlersupport ohne weiteres konkurrieren kann. Das Rechenzentrum selbst, alle Dienststellen im Hauptgebäude und im Konzentrationsraum um das HG genießen dabei praktisch eine Anwesenheitsbetreuung für die aus verschiedenen Gründen in bezug auf die Typenvielfalt sehr heterogene dezentrale Rechentechnik. Dieser Vorteil hat Gewicht bei der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung, die neben den für die technische Betreuung erforderlichen Kosten auch die möglicherweise entstehenden Ausfallkosten berücksichtigen muß. Für Full-Service durch Hersteller oder Händler außerhalb der Garantiezeit muß der Anwender mit Kosten in Höhe von etwa 15% des Investitionswertes rechnen. Diese Kosten beinhalten aber *nicht*
- die Beseitigung von durch den Anwender verursachten Schäden
- den Ersatz von Verschleißteilen, zu denen z.B. auch Druckköpfe oder Festplatten gehören, die in ihren Geräten zu den kostenintensivsten Baugruppen zählen.

Softwaresupport, wenn er in Serviceverträgen über die technische Betreuung mit aufgeführt wird, beschränkt sich dort auf das Betriebssystem, wenn nichts anderes vereinbart ist.

Aus dem Aufgabenspektrum unserer Servicestation wird ersichtlich, daß ihr Leistungsumfang wesentlich weiter reicht, als es in normalen Serviceverträgen über die technische Betreuung von Rechentechnik fixiert ist.
Er beinhaltet drei Komplexe, die logisch zusammenhängen :
1. Technischer Service
2. Lokale Rechnernetze
   (Planung, Realisierung und Inbetriebnahme)
3. Beratung

1. Technischer Service

Unsere Servicestation ist verantwortlich für die technische Betreuung von
- Rechnerpools,
- IBM-kompatiblen Rechnern einschließlich "no name"-Rechnern,
- Rechnern, die mit Zustimmung oder auf Vermittlung des RZ erworben wurden,
- Rechentechnik aus der ehemaligen DDR-Produktion,
- Lokalen Rechnernetzen.

Da die PC-Typenvielfalt in der Universität aber wesentlich größer ist, wird das genannte Hardwarespektrum von der Servicestation nicht als absolute Abgrenzung verstanden. Die Servicestation ist nach wie vor ein Ansprechpartner bei allen technischen Problemen, die die arbeitsplatznahe Rechentechnik betreffen.

Technische Betreuung umfaßt
- Installation und Einrichtung von PCs und Workstations einschl. Standardperipherie (das schließt auch eine Rechner-Eingangskontrolle ein, sofern Rechentechnik über das Rechenzentrum angeliefert wird)
- Havarie-/Reparaturservice
  Fehleranalyse/Fehlerlokalisierung/Baugruppentausch/Austauschgerät (wenn vorhanden)

- prophylaktische Durchsicht/Kontrolle/Wartung auf Anforderung
- Realisierung besonderer Aufgaben wie RAM-Erweiterung /Installation eines zusätzlichen Laufwerkes /Rechnerauf- oder -umrüstung /Verkabelungsprobleme

Die Mitarbeiter unserer Servicestation sind qualifizierte Fachkräfte und verfügen über sehr gute Erfahrungen sowohl auf einem breiten Hardwaregebiet als auch in bezug auf Softwarefragen. Sie sind auch speziell durch *Siemens-Nixdorf* und *ADAPT - Gesellschaft für Datentechnik und Koordination mbH* zur technischen Betreuung der ADAPT- und Siemens-Rechnerpools einschließlich der auf ihnen laufenden Netzwerk-Software autorisiert.
Die täglichen Problemfälle sind sehr vielseitig. Sie reichen von echten Hardwarefehlern über fehlerhaft installierte Software bis zu Bedienfehlern. Wiederholt wird bei der technischen Betreuung in den unterschiedlichsten Universitätsbereichen festgestellt, daß der massive Einsatz moderner Rechentechnik bisweilen noch auf unverschuldete Ausbildungsdefizite hinsichtlicht der richtigen Handhabung von Gerätetechnik und Software stößt. Die Mitarbeiter unserer Servicestation müssen hier nach Fehlbedienung mit Folgen nicht nur die Funktionen wiederherstellen, sondern sie müssen auch bereit sein, in Ruhe Einweisungen in die Bedienung von Hard- und Software zu geben. Das ersetzt keinen Lehrgang, aber es muß Verständnis wecken und fördern, damit Wiederholungsfehlern vorgebeugt wird.

Für die Betreiber dezentraler arbeitsplatznaher Rechentechnik an der Universität ist es sehr vorteilhaft, bei Havarien, Betriebsunsicherheiten, notwendigen Erweiterungen eines bestehenden lokalen Netzes oder anderen Problemen unabhängig von der Hardware-Herkunft stets denselben Servicepartner ansprechen zu können, der zudem im gleichen Hause erreicht werden kann.
Die Leistungen der Servicestation innerhalb der Universität erfolgen kostenlos. Bisher wurden auch die Kosten für den Austausch defekter Ersatzteile und Baugruppen durch das Rechenzentrum getragen. Künftig soll seitens der Betreiber bei nennenswerten Ersatzteilkosten (ab ca. 50.-DM) eine Kostenübernahme erfolgen. Der Verwaltungsaufwand im Rechenzentrum und bei den Anwendern in den Universitätsbereichen für die Inanspruchnahme unseres Services bleibt damit vernachlässigbar.

2. Lokale Netzwerke

Das Rechenzentrum hat bereits 1990 seinen ersten Rechnerpool im RZ vernetzt (Banyan/VINES). Die Planung und Realisierung der Vernetzung erfolgte durch das Rechenzentrum in eigener Regie und konnte mit einer problemlosen Installation der Netzwerksoftware abgeschlossen werden. Die Erfahrungen, die dabei gesammelt wurden, sind inzwischen universitätsweit bei der Vernetzung von etwa 15 Rechnerpools eingeflossen, die unter der Regie der Mitarbeiter unserer Servicestation konzipiert und von ihnen selbst auch installiert wurden.
Unsere Servicestation ist daher in der Lage, für weitere lokale Rechnernetze
- die Planung (Kabelführung, Hardwareausstattung),
- die Realisierung (bei handwerklicher Unterstützung durch die betreffenden Struktureinheiten/Fachbereiche) und
- die Inbetriebnahme mit der Software-Installation

zu übernehmen.

Für die bereits bestehenden Rechnernetze leistet die Servicestation
- technischen Havarie-/Reparaturservice sowie
- Unterstützung beim Netzbetrieb und bei der Lösung von allgemeinen Problemen, die den Netzbetrieb beeinträchtigen.

3. Beratung

Ein Schwerpunkt im Komplex *Beratung* ist die fachliche Unterstützung der Beschaffungsstelle für Rechentechnik der Humboldt-Universität. Im Rahmen einer konstruktiven Zusammenarbeit liefert die Servicestation Zuarbeit zu folgenden Problemkreisen:
- Einschätzung der erforderlichen Qualitätsmerkmale für die zu beschaffende Rechentechnik - abhängig vom geplanten Einsatz - für die Fachbereiche, die diese Einschätzung nicht selbst vornehmen können.
- Beratung bei der Auswertung aller eingegangenen Rechentechnik-Bestellungen durch übergreifende Analyse der aktuellen bereichsspezifischen Qualitätsanforderungen mit der Zielstellung, möglichst sinnvolle und dabei möglichst wenige Hardware-Losgruppen zusammenzustellen, für die durch die daraus resultierende größere Stückzahl pro Produkt teilweise erhebliche Sonderrabatte eingeräumt werden.
- Formulierungsvorschlag für detaillierte Ausschreibungskriterien, die die zusammengestellten Losgruppen hinreichend beschreiben. Dabei wird von der Servicestation Einfluß darauf genommen, daß die arbeitsplatznahe Rechentech-

nik an der Universität eine technisch einheitliche Linie bekommt, die stets dem erprobten technischen Fortschritt angepaßt wird.
- Beteiligung an der Beurteilung der eingegangenen Angebote hinsichtlich eines optimalen Preis-Leistungs-Verhältnisses bei Erfüllung der Ausschreibungskriterien.

Ein weiterer Schwerpunkt im Komplex *Beratung*: Anfragen aus den verschiedensten Universitätsbereichen, die teilweise telefonisch beantwortet werden, z.T. aber auch Gegenstand vereinbarter Gespräche sind.
Wiederholt angesprochene Themen:
- aktuelle Preisangaben zu gewünschter Hardware
- Zusatzausstattung für vorhandene Rechentechnik
- Probleme bei der Nutzung bestimmter Software
- Hardwareanforderungen für die Lösung bestimmter Aufgaben
- Problemkreis *Lokale Netze*: Konzeption, Realisierungsmöglichkeiten, Eignung von Räumen oder Raumkomplexen, Bedingungen, die eingehalten werden müssen, Auskünfte zu qualitätsgerechten Installationsmaterialien, Preiskalkulationen, Erweiterungswünsche für bestehende lokale Netze.

K o n t a k t n a h m e :
Telefonisch ist die Servicestation des Rechenzentrums unter der Ruf-Nr. 2093-2691 zu erreichen:

Herr Roth / Herr Seidel:
- PC-Technik / Workstation / Peripherie
- Softwareprobleme
- Virentests und Maßnahmen

Herr Wendorff :
- Lokale Rechnernetze

Helmut Priegnitz