

# ANLEITUNG CMDB

Loggen Sie sich mit Ihrem ZIH-Login unter <https://cmdb.zih.tu-dresden.de> ein. Im Administrationsmenü (rechts oben beim Benutzernamen) können Sie die Sprache umstellen, welche standardmäßig auf Englisch eingestellt ist.

## ERSTELLEN VON NEUEN DIENSTEN

Im oberen Seitenbereich können Sie unter dem Reiter „Dienste“ neue Services (Auswahl „Neu“) hinzufügen. Es öffnet sich eine Eingabemaske, in der Sie nun verschiedene Felder zum Service befüllen können.

### INFORMATIONEN ZU DEN BEFÜLLBAREN FELDERN:

Felder, die ein (\*) besitzen, sind Pflichtfelder.

Bitte beachten Sie, dass alle Pflichtfelder in der Übersicht ausgefüllt und abgespeichert werden müssen, bevor links im Menü einzelne Punkte ausgewählt werden können.

Daher sollte man z.B. die Kontaktzuweisung erst durchführen, wenn die Pflichtfelder ausgefüllt sind.

Die Titel der folgenden Dokumentation sind immer im Format "[Deutscher Name] / [Englischer Name]"

Alle nicht erwähnten Felder sollten nicht verändert werden. Für ein korrektes Funktionieren des Service-Katalogs sind nur die folgenden Inhalte relevant.

### **Allgemein/General**

#### **Bezeichnung/Title (\*) [1]**

Name des Service in Deutsch.

Abkürzungen im Namen sind erlaubt, wenn sie umgänglich sind. Nicht komplettes Ausschreiben und Abkürzungen mit "." sind zu vermeiden. (negatives Beispiel: Auth.-dienst)

Positive Beispiele: OpenLDAP, Anwender-Support, CampusNet, Backup

### **CMDB-Status (\*)**

Der Betriebsstatus des Service sollte standardmäßig auf „In Betrieb“ eingestellt werden. Nur Dienste, die genau diesen Status besitzen, werden im Servicekatalog angezeigt. Das Auswählen eines anderen Status erlaubt es somit, Dienste z.B. als Entwurf anzulegen oder auch gezielt vom Service-Katalog auszuschließen.

### **Business Allgemein**

#### **Betreiber (\*) [4]**

Hier soll der Name der betreibenden Einrichtung ausgewählt werden.

z.B.: Zentrum für Informationsdienste und Hochleistungsrechnen (ZIH)

Wenn der Betreiber noch nicht in Englisch auswählbar ist, dann kontaktieren Sie bitte den CMDB-Administrator, damit die Übersetzung eingepflegt werden kann. Wie bei allen Feldern, für die keine englische Übersetzung vorhanden ist, wird die API den Inhalt des deutschen Feldes ausgeben.

#### **Langbeschreibung (\*) [6]**

Dies ist die ausführliche Beschreibung Ihres Dienstes mit allen notwendigen Erklärungen. Teil der Langbeschreibung sollte der Leistungsumfang Ihres Dienstes sein. Dieser soll ausführlich beschreiben, welche Leistung der Service bietet und welche Teile des Angebotes variieren können. Als Beispiel können Sie sich den Service "Enterprise Cloud" unter den ZIH Businessservices (siehe Bild) ansehen. Wichtig ist, dass alle eingegeben Wörter für die Suche verwendet werden. Es sollten also alle relevanten Schlagworte für einen Dienst, die die Nutzer bei der Suche eingeben könnten, einmal in einem der Felder mit genannt werden.

## **Kurzbeschreibung (\*)**

Dies ist eine kurze Beschreibung des Dienstes, die in der Suche angezeigt wird. Das Zeichenlimit beträgt 500 Zeichen. Das Feld kann zwar mit mehr Zeichen beschrieben werden, aber es werden maximal 500 Zeichen im Service-Katalog ausgespielt.

## **Kapazität**

Wenn der Service eine physische Kapazität besitzt (z.B. Rechner in einem Pool) dann wird dieses Feld ausgefüllt.

z.B.: 35 Plätze, 1 virtuelle Maschine pro Account oder ähnliches

## **Bemerkungen**

Interne Bemerkungen zum Service. Dieses Feld wird nicht im Servicekatalog angezeigt.

## **Schutzbedarf (\*) [8]**

Bezeichnet den Schutzbedarf eines Service nach DSGVO. Die nachfolgende Aufzählung ist unvollständig und dient dem ersten Überblick. Die genauen Anforderungen finden sich hier.

Folgende Schutzbedarfskategorien werden unterschieden:

### **Normal:**

- eine Beeinträchtigung der persönlichen Unversehrtheit der Nutzer ist unwahrscheinlich
- ein möglicher Schaden liegt unter 25'000€
- ein Missbrauch personenbezogener Daten lässt keine besondere Beeinträchtigung des Rechtes auf informationelle Selbstbestimmung erwarten.
- z.B.: Telefonverzeichnisse, Adressenverwaltung

### **Hoch:**

- eine Beeinträchtigung der persönlichen Unversehrtheit der Nutzer ist nicht absolut ausgeschlossen
- der finanzielle Schaden liegt zwischen 25'000€ und 100'000€
- ein Missbrauch personenbezogener Daten beeinträchtigt den Betroffenen in seinem Recht auf
- informationelle Selbstbestimmung und in seiner rechtlichen sowie beruflichen Stellung innerhalb und außerhalb der Universität.
- z.B.: sensible Forschungsdaten, Stundenplanung, Studentenverwaltung

### **Sehr Hoch:**

- gravierende Beeinträchtigungen der persönlichen Unversehrtheit sind möglich. Gefahr für Leib und Leben
- der finanzielle Schaden ist größer als 100'000€
- der Missbrauch personenbezogener Daten beeinträchtigt den Betroffenen erheblich in seinem Recht auf informationelle Selbstbestimmung und kann den gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Ruin des Betroffenen bedeuten.
- z.B.: Forschungsdaten unter Geheimhaltungsvereinbarungen, Personalverwaltung, Prüfungsverwaltung, Notfallmanagement, Sicherheitsverwaltung

Sollten Sie sich nicht sicher sein welche Schutzbedarfskategorie Ihr Service benötigt, sprechen Sie mit Ihrem IT-Referenten oder wenden sich an das Sachgebiet 3.5.

### **Editor**

Hier wird der Verfasser des Service eingetragen. Er erscheint in der Fußzeile der Webseite und ist somit öffentlich sichtbar. Es wird empfohlen keine Namen von Einzelpersonen zu verwenden, sondern die Einrichtung, die den Dienst betreibt. Wenn dieses Feld nicht ausgefüllt ist, dann steht automatisch der Betreiber des Service als Verfasser in der Fußzeile der Webseite.

## Englisch

Hier finden Sie die Angaben, die nicht automatisch ins Englische übersetzt werden. Bitte befüllen Sie den Titel, die Lang- und die Kurzbeschreibung. Diese Felder sind Pflichtfelder. Alle weiteren Angaben sollten im Englischen ergänzt werden, wenn es hierzu auch im Deutschen Informationen gibt.

## Service-Details

### Katalog-Tags (\*) [2]

Dieses Feld wird mit allen Tags bestückt, die den Service beschreiben. Es ist eine Mehrfachauswahl möglich und erwünscht. Es gibt keine maximale Anzahl für Tags und eine passende Zuweisung verbessert die Suche für die Anwender. Sollte Ihnen ein Tag einfallen, der momentan nicht in der Liste steht, den Sie aber für notwendig halten, kontaktieren Sie bitte den Service Desk des ZIH.

z.B.: für das Cloudstore "Kollaboration", "Datenspeicher", "Zentraler Dienst"

### Kundengruppe (\*) [3]

Dieses Feld beschreibt die Kundengruppe, für die der Service ausgelegt ist. Sollte Ihre Kundengruppe sehr speziell sein (z.B. nur Promovenden der Fakultät Maschinenwesen) sollten Sie dies in Ihrer Langbeschreibung zusätzlich erwähnen. Eine Mehrfachauswahl ist möglich.

### Kostenpflichtig (\*) [10]

Dieses Feld zeigt an, ob der Service kostenpflichtig ist. Mögliche Werte sind vorgegeben und nur ein Wert ist auswählbar. Sollten sie mit der Auswahl unzufrieden sein, kontaktieren Sie bitte den Service Desk des ZIH. Wenn teilweise Kosten für spezielle Kundengruppen auftreten, spezifizieren Sie diese bitte in "Kosten".

### Kosten [11]

Hier werden die Kosten für den Dienst gepflegt. Bitte geben Sie ausführliche Beschreibungen an, um den Nutzer umfassend zu informieren.

## Zubuchbare Optionen

Dieses Feld kann mit den möglichen zu buchbaren Optionen ausgefüllt werden.

## Voraussetzungen

Wenn bestimmte Voraussetzungen für die Benutzung des Dienstes notwendig sind sollten sie hier aufgeführt werden. Auch wenn ein Termin vereinbart werden muss, sollte dies hier aufgeführt werden.

z.B.: "Mitarbeiter an der Fakultät xyz", "Administrator", "persönliche Registrierung zur Nutzung im Sekretariat"

## Service-Dokumentation

In diesen Feldern sollen nur Links eingetragen werden.

## Zugang zum Service [12]

Sollte ihr Service über eine Website zugänglich sein, sollte diese hier eingetragen werden. Bei physischen Services ist bei Standort der Ort an dem der Service erreichbar ist anzugeben und dieses Feld leer zu lassen.

## Zugang zu den Anleitungen [14]

Sollte es Anleitungen zu der Benutzung oder Besonderheiten zum Service geben, sollte hier ein Link dazu eingetragen werden.

## Service Level Agreements

Alle Felder, bis auf "Verfügbarkeit" werden automatisch übersetzt, bitte halten Sie sich deshalb an folgendes Format: "[Tag(e)] [Beginn]-[Ende]"

z.B.: "Mo-Do 7-18 Uhr", "Montag-Freitag 7-18 Uhr", "Montag – Mittwoch 8-18 Uhr, Donnerstag 7-10 Uhr". Wenn Sie zusätzliche Informationen unterbringen müssen oder ein abweichendes Format wählen wollen, kontaktieren Sie bitte den Service Desk des ZIH, um Komplikationen für die englische Seite zu vermeiden.

## Bereitstellungszeit [9]

Die Bereitstellungszeit beschreibt die Dauer, die benötigt wird, um dem Nutzer den Dienst nach Anmeldung zur Verfügung zu stellen. Wenn es keine Verzögerung für den Nutzer gibt, z.B. bei einem PC-Pool, dann ist der einzutragende Wert "sofort". Andere Beispiele wären: Die Anträge + Einrichtung für VM's in der Enterprise Cloud dauern ca. 3-5 Tage, also wäre der Feldinhalt "ca. 2-5 Arbeitstage".

### **Betriebszeit [13]**

Die Betriebszeit ist die Zeit, in der ein Dienst angeboten wird. Für Pools wären das die Öffnungszeiten und für viele Online-Angebote (Cloudstore, VPN, ...) wäre es im Normalfall "24/7". Die Betriebszeit wird automatisiert übersetzt. Sollten Sie Sätze haben, die nicht übersetzt werden, lassen Sie diese bitte vom Translation Office der TU Dresden übersetzen. Bitte melden Sie die Übersetzungen dem Service Desk, damit diese in die CMDB eingetragen werden können.

### **Supportzeit [15]**

Dies ist die Zeit, zu der der angegebene First Level Support erreichbar ist. Für den Servicedesk wäre der Inhalt "Mo-Fr 8-19 Uhr".

### **Verfügbarkeit**

In diesem Feld wird die Verfügbarkeit des Service angegeben. Wenn genaue Werte bekannt sind, sollten diese hier eingetragen werden, ansonsten ist "best effort" auch akzeptabel. Dieses Feld ist nicht für Nutzer gedacht, sondern für die interne Information.

### **Kontaktzuweisung/Contact assignment**

#### **Kontaktzuweisung/Contact assignment [15]**

Um Kontakte zuzuweisen folgen Sie diesen Schritten:

- Klicken Sie auf Kontaktzuweisung/Contact Assignment in der linken Spalte
- Klicken Sie im Arbeitsbereich rechts oben auf "Hinzufügen"
- Klicken Sie oben die Auswahlbox an und wählen Sie "Personen" aus

- Auf der rechten oberen Seite ist ein Textfeld zu finden, in dem die Namen der Personen zur Suche eingegeben werden können
- Drücken Sie auf „+Hinzufügen“ / "+Add" vor den Kontakten, die sie hinzufügen möchten
- Wenn Sie alle Kontaktpersonen hinzugefügt haben, drücken Sie links unten auf „Übernehmen“ / "Accept"
- Danach müssen noch die Rollen der hinzugefügten Personen festgelegt werden. Ein Service benötigt zwingend einen "Kontakt 1st Level" und einen "Ersteller".

Im Servicekatalog wird nur der Kontakt des First-Level-Support angezeigt.

## **Standort/Location**

### **Standort/Location [5]**

Dieses Attribut soll gesetzt werden, wenn für die Beantragung oder die Benutzung die Anwesenheit des Benutzers erforderlich ist. Wenn es für die Benutzung und den Support unterschiedliche Orte gibt, soll der Benutzungsstandort hier angegeben werden. Für das Frontend wird der eingetragene Standort in einen Link zum Campus-Navigator übersetzt.

Um einen Standort hinzuzufügen, folgen Sie diesen Schritten:

- Klicken Sie auf die Lupe neben der Zeile.
- Danach hangeln Sie sich den Standortbaum hinab, indem Sie das Plus neben den Standorten anklicken.
- Wenn Sie an dem passenden Raum angelangt sind, klicken Sie auf den Raumnamen, sodass dieser fett markiert wird.
- Bestätigen Sie mit „Übernehmen“/“Accept“

## **BEARBEITEN VON DIENSTEN**

Wenn Sie einen bestehenden Service bearbeiten möchten, gehen Sie in die Übersicht Ihrer Services. Klicken Sie dort den entsprechenden Dienst an und wählen Sie im oberen Menü den Punkt „Editieren“.

## **LÖSCHEN VON DIENSTEN**

Wenn Sie Dienste nicht mehr im Service-Katalog anzeigen möchten, so können Sie diese in der CMDB archivieren. Um einen Dienst zu archivieren gehen Sie in die Übersicht Ihrer Services und wählen Sie den entsprechenden Eintrag aus (Haken in der Checkbox setzen). Klicken Sie im oberen Menü auf „Archivieren“. Der Eintrag verschwindet nun aus Ihrer Liste und somit auch aus der Anzeige im Service-Katalog.

Eine Übersicht der Services und Dienstleistungen, die an der TUD bereitgestellt werden, erhalten Sie im zentralen Servicekatalog. Dank komfortabler Such- und Filterfunktion finden Sie schnell das passende Angebot für Ihr Anliegen. Neben einer Leistungsbeschreibung erfahren Sie hier auch alles zur Bereitstellung der Dienste, zu Ansprechpartnern und Kosten.