



Zwischenbilanz Betrieb der DeISU (R 3.2.2.1)

Version 228.10.2017

Cluster 3

Verantwortlicher Partner DAASI International

DARIAH-DE Überführung der digitalen Forschungsinfrastrukturen für die e-Humanities in die Operational Phase (Betriebsphase)

Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wird / wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF), Förderkennzeichen 01UG1610A bis J, gefördert und vom Projektträger im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt (PT-DLR) betreut.

GEFÖRDERT VOM



**Bundesministerium
für Bildung
und Forschung**

Projekt: DARIAH-DE: Überführung der digitalen Forschungsinfrastrukturen für die e-Humanities in die Operational Phase (Betriebsphase)

BMBF Förderkennzeichen: 01UG1610A bis J

Laufzeit: März 2016 bis Februar 2019

Dokumentstatus: Final

Verfügbarkeit: öffentlich

Autoren:

Heiko Hütter

Revisionsverlauf:

| Datum | Autor | Kommentare |
|------------|--------------|--|
| 17.10.2017 | Heiko Hütter | Erstellung erstes Konzept |
| 28.10.2017 | Heiko Hütter | Erster Entwurf zur Kommentierung durch das Cluster |
| 06.11.2017 | Heiko Hütter | Einarbeitung der Kommentare von Beata Mache, Lisa Klaffki und Stefan Schmunk |



Dieses Werk ist unter einer Creative Commons Lizenz vom Typ Namensnennung 3.0 Deutschland zugänglich. Um eine Kopie dieser Lizenz einzusehen, konsultieren Sie <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/de/> oder wenden Sie sich brieflich an Creative Commons, Postfach 1866, Mountain View, California, 94042, USA.

Inhaltsverzeichnis:

| | |
|---|-----------|
| 1. Einleitung | 4 |
| 2. Überblick zum aktuellen Stand | 4 |
| 3. Erzielte Fortschritte nach Zielen | 5 |
| 3.1. Etablierung und Stabilisierung der gesamten Prozesslandschaft und Einbettung dieser in die zu schaffende DARIAH-DE Governance-Struktur | 5 |
| 3.2. Vermarktung des vorhandenen DARIAH-DE Service-Portfolios | 6 |
| 3.3. Betrieb – insbesondere von administrativer Seite – der technischen DARIAH-DE Angebote..... | 7 |
| 3.4. Einbettung des Dienstbetriebs in die konzipierte Vertragsstruktur | 7 |
| 3.5. Integration weiterer Service-Provider und ihrer Angebote in die Vertragsstruktur, sodass diese (neuen) Services nachhaltig von der DARIAH-DE Community nachgefragt werden können | 8 |
| 3.6. Betrieb der Nutzerverwaltung..... | 9 |
| 3.7. Bereitstellung notwendiger technischer Supportleistungen und Betrieb der hierzu notwendigen HelpDesk-Infrastruktur..... | 11 |
| 4. Fazit und Ausblick | 12 |

1. Einleitung

Ziel dieses Dokuments ist es, einen Überblick über den aktuellen Stand des Produktivgangs der DeISU (DARIAH-DE eHumanities Infrastructure Service Unit) zu geben. Hierzu wird zunächst eine Zusammenfassung des aktuellen Standes und die Hintergründe zur notwendigen Planänderung in Kapitel 2 gegeben. Anschließend werden bisherige Aktivitäten der DeISU im Zusammenhang mit den gesteckten Zielen kurz umrissen und es wird auf die Ergebnisse selbst verwiesen. Diese sind (siehe einzelne Abschnitte von Kapitel 3):

- Etablierung und Stabilisierung der gesamten Prozesslandschaft und Einbettung dieser in die zu schaffende DARIAH-DE Governance-Struktur
- Vermarktung des vorhandenen DARIAH-DE Service-Portfolios
- Betrieb – insbesondere von administrativer Seite – der technischen DARIAH-DE Angebote
- Einbettung des Dienstbetriebs in die konzipierte Vertragsstruktur
- Integration weiterer Service-Provider und ihrer Angebote in die Vertragsstruktur, sodass diese (neuen) Services nachhaltig von der DARIAH-DE Community genutzt werden können
- Betrieb der Nutzerverwaltung
- Bereitstellung notwendiger technischer Supportleistungen und Betrieb der hierzu notwendigen HelpDesk-Infrastruktur

Dieser erste Zwischenbericht erfolgt sechs Monate nach Eröffnung des gesamten Coordination Office für DARIAH-DE am 26.04.2017 auf dem DARIAH-EU Annual Event in Berlin.

2. Überblick zum aktuellen Stand

Der Schwerpunkt der Arbeiten der DeISU war zum Zeitpunkt des Antrags anders gesetzt, als er sich heute, sechs Monate nach Eröffnung darstellt. Ursprünglich und so auch im Antrag vorgesehen, sollte mit Beginn von DARIAH-DE III die Institutionalisierung auch auf rechtlicher und formaler Ebene vorangetrieben werden, indem ein Rechtskörper geschaffen werden sollte. Dieser sollte auch den Servicebetrieb formalisieren, was zu klareren Verantwortlichkeiten der einzelnen Projektpartner geführt

und DARIAH-DE zudem ermöglicht hätte, direkt Zusatz-Leistungen mit NutzerInnen abzurechnen und diese nicht an Partner weiter verweisen zu müssen, was insbesondere für den Aufgabenbereich von DeISU von großem Interesse wäre.

Die Schaffung des Rechtskörpers wurde auf Grund der Gespräche mit dem Förderer und neuer förderpolitischer Maßnahmen vom Exekutiv-Komitee bis auf Weiteres ausgesetzt, sodass die DeISU eine veränderte Priorisierung der geplanten Maßnahmen vornehmen musste (siehe hierzu auch Abschnitt 4). Durch die Verschiebung der freigewordenen Ressourcen in andere Aufgabenfelder der DeISU konnten die im folgenden Kapitel ausgeführten Ergebnisse erreicht werden. Besonders hervorzuheben ist hier die starke Verbesserung der Effizienz in den operativen Prozessen, sowie die zusätzlich leistbare Koordinationsunterstützung bei der Einführung zweier neuer Services für DARIAH-DE, der Accounting-Infrastruktur und einer Configuration Item Database.¹

3. Erzielte Fortschritte nach Zielen

Die einzelnen getroffenen Maßnahmen werden hier lediglich exemplarisch umrissen und dargestellt, um einen Überblick über die Tätigkeiten der DeISU zu geben.

3.1. Etablierung und Stabilisierung der gesamten Prozesslandschaft und Einbettung dieser in die zu schaffende DARIAH-DE Governance-Struktur

- DARIAH-DE vermittelt auch **Services**, bei denen **ein erhöhter Sicherheitsbedarf** besteht. Dies sind Services, die sehr generisch und frei genutzt werden können und mit denen bspw. auch sicherheitskritische Aktionen ausgelöst werden können, wie beispielsweise das Versenden von SPAM oder Viren an unbekannte Empfänger, DDoS Attacken etc. Bislang mussten NutzerInnen solcher Services direkt der GWDG – als Anbieter dieser Services – persönlich bekannt gemacht werden, was die Bereitstellung verzögerte und zugleich er-

¹ Mehr Informationen zu diesen beiden Services lassen sich in Report DARIAH-DE III R 2.3.2 finden.

höhten Arbeitsaufwand bei der GWDG generierte. Die DeISU erarbeitete gemeinsam mit der GWDG ein Vorgehen, bei dem dieser Umstand nicht mehr notwendig ist und führte einen Prozess ein, der in DARIAH-DE I bereits als „DARIAH Web of Trust“ bezeichnet wurde. Auf diese Weise müssen nun NutzerInnen von Services mit erhöhtem Sicherheitsbedarf nicht mehr direkt mit der GWDG in Kontakt treten, sondern können über den DARIAH-DE Helpdesk unmittelbar mit nötigen Informationen versorgt werden.

- Die DeISU überarbeitete gemeinsam mit dem Coordination Office den **Anfrageprozess** von Kooperationen. Dieser war bereits in DARIAH-DE II formalisiert worden, wurde nun aber deutlich verschlankt. Zudem wird der Sonderfall der Bereitstellung von Services mit erhöhtem Sicherheitsbedarf eingebunden.
- Die DeISU **unterstützte verschiedene Prozesse** innerhalb von DARIAH-DE, die mit der Bereitstellung technischer Services involviert waren. Diese sind:
 - Die Überarbeitung des Serviceportfolios auf dem DARIAH-DE Portal.
 - Die Erfassung des Reifegrads eigener Services in Bezug auf den DARIAH-DE Service-Lifecycle.
 - Die Erfassung der Finanzierungssituation bezüglich technischer Services nach 2019.
 - Zudem trug die DeISU zur Schaffung eines Überblicks über Dokumentationen und Ansprechpartner für die DARIAH-DE Services bei, was als Vorarbeit zur Einführung einer CMDB, sowie für die Administration und das Accounting in DARIAH-DE betrachtet werden kann.

3.2. Vermarktung des vorhandenen DARIAH-DE Service-Portfolios

- Die DeISU präsentiert auf Veranstaltungen das DARIAH-DE Serviceportfolio (in Kooperation mit Cluster 2).
- Die DeISU betreibt den Helpdesk für DARIAH-DE und vermittelt hier Interessierten die Services von DARIAH-DE. Dies geschah seit Eröffnung in 53 Fällen.²

² Anfragen im DARIAH-DE Helpdesk werden nach der Bearbeitung von der DeISU kategorisiert und erfasst. Dies dient einerseits der Prozessoptimierung, andererseits

3.3. Betrieb – insbesondere von administrativer Seite – der technischen DARIAH-DE Angebote

- Die DeISU übernimmt für den Betrieb der Services von DARIAH-DE den First-Level-Support. Dies deckt sowohl einfachste Fragestellungen zu Funktionsumfang und Einsatzzweck der Services als auch Unterstützung der Administratoren bei der Verwaltung von NutzerInnen ab.
- Unterstützung von Cluster 2 bei der Erstellung eines Accounting-Konzepts für DARIAH-DE.

3.4. Einbettung des Dienstbetriebs in die konzipierte Vertragsstruktur

- Erarbeitung eines Papiers, mit dessen Hilfe eine Stellungnahme beim Förderer eingeholt wurde, wie mit Kostenüberschüssen oder Fehlbeträgen bei Zusatzleistungen von DARIAH-DE umgegangen werden kann.

Weitere Aktivitäten zu diesem Punkt entfallen auf Grund der Änderung der DARIAH-DE Strategie. Siehe hierzu Kapitel 2.

| Ticket Inhalt | Anzahl |
|---|---------------|
| Registrierungsanfragen | |
| Account bereits vorhanden | 12 |
| Neuer Account | 65 |
| Account anlegen lassen (GruppenleiterIn fragt an) | 1 |
| Accountunterstützung für CloudShare | 2 |
| Beratung | 53 |

können dadurch gezielt basierend auf Nutzeranforderungen Bedarfe ermittelt und in zukünftigen Entwicklungsschritten implementiert werden.

| | |
|---|----|
| Accountanfrage abgelehnt | 8 |
| Account mit Wikizugang | 13 |
| Gruppen bearbeiten | |
| Mitglieder hinzufügen | 11 |
| Mitglieder löschen | 4 |
| Owner bearbeiten (Verantwortlicher hat sich geändert) | 2 |
| ProjektleiterIn fragt nach Änderung des Gruppenmanagements | 9 |
| NutzerIn fragt nach Änderung | 6 |
| Allgemeine Accountänderungen | |
| Änderung der Mailadresse | 15 |
| Änderung der Institution | 9 |
| Passwort zurücksetzen | 1 |
| Neue Institution grundsätzlich gruppieren (um zukünftige Anfragen von Mitgliedern dieser Institution automatisiert aufnehmen zu können) | 2 |
| Account löschen bzw. deaktivieren lassen | 4 |

3.5. Integration weiterer Service-Provider und ihrer Angebote in die Vertragsstruktur, sodass diese (neuen) Services nachhaltig von der DARIAH-DE Community nachgefragt werden können

Dieser Punkt entfällt auf Grund der Änderung der DARIAH-DE Strategie. Siehe hierzu Kapitel 2.

3.6. Betrieb der Nutzerverwaltung

Durch die freigewordenen Ressourcen wurde zusätzlich zum Betrieb auch die Weiterentwicklung der Nutzerverwaltung konzeptionell und durch koordinierende Maßnahmen unterstützt.

Statistik der zu bearbeiteten Tickets nach Queue der letzten sechs Monate (erhoben 28.10.2017):

| Queue | Tickets |
|--|-------------|
| AG SLC | 15 |
| DH Award (*) | 4 |
| DeISU | 2 |
| Helpdesk-Betreuung | 1 |
| Mailinglisten-Administration | 690 |
| Nicht zugeordnet (nicht eindeutig einem Workflow zuzuordnen) | 566 |
| Registrierungsanfragen | 414 |
| Technischer Support (*) | 172 |
| Technischer Support – AAI (*) | 5 |
| info@de.dariah.eu (*) | 14 |
| Gesamtaufkommen an Anfragen | 1883 |

Die mit (*) markierten Workflows werden nicht ausschließlich oder primär von der DeISU durchgeführt.

Das Gesamtaufkommen der 1883 Anfragen innerhalb der letzten 6 Monate lässt sich auf ca. 15 Anfragen täglich herunterbrechen. Dies impliziert, dass der Support in seiner aktuellen personellen Ausstattung ausreichend ist. Auch die gegenwärtigen Antwortzeiten stützen dies:

| | Durchschnittliche Antwortzeit (erste Antwort) | Durchschnittliche Lösungszeit |
|---------|---|-------------------------------|
| Account | 2h | 46h (Median 18h) |

| | | |
|------------------------|-----|------------------------------|
| Registrierungsanfragen | 12h | 36h (Median 7h) ³ |
|------------------------|-----|------------------------------|

Die Anfragen in Registrierungsanfragen wurden manuell zusätzlich geclustert:

| Ticket Inhalt | Anzahl |
|--|---------------|
| Registrierungsanfragen | |
| Account bereits vorhanden | 12 |
| Neuer Account | 65 |
| Account anlegen lassen (GruppenleiterIn fragt an) | 1 |
| Accountunterstützung für CloudShare | 2 |
| Beratung | 53 |
| Accountanfrage abgelehnt | 8 |
| Account mit Wikizugang | 13 |
| Gruppen bearbeiten | |
| Mitglieder hinzufügen | 11 |
| Mitglieder löschen | 4 |
| Owner bearbeiten (Verantwortlicher hat sich geändert) | 2 |
| ProjektleiterIn fragt nach Änderung des Gruppenmanagements | 9 |
| NutzerIn fragt nach Änderung | 6 |
| Allgemeine Accountänderungen | |

³ Die Lösungszeit konnte im letzten halben um ca. 80 % reduziert werden.

| | |
|---|----|
| Änderung der Mailadresse | 15 |
| Änderung der Institution | 9 |
| Passwort zurücksetzen | 1 |
| Neue Institution grundsätzlich gruppieren (um zukünftige Anfragen von Mitgliedern dieser Institution automatisiert aufnehmen zu können) | 2 |
| Account löschen bzw. deaktivieren lassen | 4 |

3.7. Bereitstellung notwendiger technischer Supportleistungen und Betrieb der hierzu notwendigen HelpDesk-Infrastruktur

- Die neuen Workflows zur Unterstützung bei Workshop-Veranstaltungen und zur Bearbeitung allgemeiner Anfragen an info@de.dariah.eu wurden eingerichtet.
 - o Bezüglich Workshops wurde sowohl eine Queue eingerichtet, die Anfragen rund um Workshops, die DARIAH-DE veranstaltet sammelt und von einem Team erfahrener Workshopleiter bearbeitet wird. Insbesondere können hierüber auch Anmeldungen verwaltet werden.
 - o Zusätzlich wurde im Administrationsportal ein Feature eingeführt, mit dem es möglich ist, dediziert für einen Workshop eine Reihe Accounts zu erstellen, die nach dem Ende des Workshops auch wieder automatisch gelöscht werden.
 - o Über die Adresse info@de.dariah.eu werden Anfragen an das Coordination Office koordiniert.
- Ein Update der gesamten Infrastruktur auf die neueste Version (Major Update des Helpdesk-Systems und der AAI Anbindung auf Version 5) wurde vorbereitet. Dies ist insbesondere aufwändig, da damit ein Wechsel der Betriebssystem-Version erforderlich ist.
- In einem Fall musste manuell eingegriffen werden, um den Betrieb wieder herzustellen, da zuliefernde Komponenten der DARIAH-DE Infrastruktur ausgefallen waren.

4. Fazit und Ausblick

Durch die in Abschnitt 2 dargestellte Situation, musste die DeISU folgende Umpriorisierung ihrer Aufgaben vornehmen:

1. Alle Maßnahmen bezüglich der Gründung eines Rechtskörpers werden bis auf Weiteres ausgesetzt.
2. Alle Maßnahmen zu Vertragsverhandlungen für die Service-Bereitstellung werden bis auf Weiteres ausgesetzt.
3. Zusatzleistungen werden zwischen PartnerInnen des DARIAH-DE Konsortiums und NutzerInnen direkt bilateral abgeschlossen. Die DeISU tritt hier bis auf Weiteres lediglich als Vermittlerin auf und unterstützt beratend und koordinierend den gesamten Prozess, sowie auch das Rechtemanagement um die Erfahrung für NutzerInnen so reibungslos wie möglich zu machen und dennoch eine möglichst vollständige Integration in die DARIAH-DE Servicelandschaft zu ermöglichen.
4. Die DeISU versucht eine Klärung der Servicebereitstellung von Zusatzleistungen gegen Entgelt ohne tragenden Rechtskörper von DARIAH-DE mit dem Förderer herbeizuführen.⁴
5. Die DeISU nutzt freigewordene Ressourcen, um den Servicebetrieb voran zu bringen, indem sie
 - a. die Einführung einer CMDB (Configuration Management Database) umsetzt.⁵ Dieses Tool erlaubt es, die Service-Infrastruktur in einem Graphen zu modellieren und für jede Komponente Abhängigkeiten und Verantwortlichkeiten festzuhalten. Auf diese Weise sind diese von den BetreiberInnen leicht abzufragen. Zusätzlich wird dieses Tool im Betrieb dahingehend nützen, als dass die Auswirkungen auf abhängige Services bei Ausfällen von Komponenten schnell sichtbar werden. Nutze-

⁴ Aktuell ist nicht eindeutig, wie die Abrechnung dieser Zusatzleistungen die Förder-summe von DARIAH-DE beeinflusst, sollte diese Abrechnung nicht exakt kostendeckend sein (also zu Überschüssen oder Verlusten führen).

⁵ Ob eine vollständige Umsetzung bis zum Ende der aktuellen Projektlaufzeit mit den aktuell sehr geringen Ressourcen möglich ist, kann zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch nicht abschließend eingeschätzt werden.

rInnen können so besser bei Beeinträchtigungen im Servicebetrieb informiert werden.

- b. die DARIAH-AAI weiter ausbaut und für einen europaweiten Roll-Out vorbereitet. Die DeISU übernimmt hier allerdings keine Entwicklungstätigkeiten, sondern fungiert auftragsgemäß in koordinierender Funktion. Zusätzlich vertritt sie die Interessen der künftigen NutzerInnen⁶ bei der Planung von notwendigen Features.
6. Die DeISU nutzt weiterhin frei gewordene Ressourcen, um andere Arbeitspakete von Cluster 3, wo nötig, zu unterstützen.

Neben den hier teils neuen gesteckten Zielen, wird die DeISU weiterhin daran arbeiten, die ihr übertragenen operationalen Aufgaben stetig effizienter umzusetzen und insbesondere die Erfahrung von NutzerInnen im Kontakt zwischen der Community und DARIAH-DE bezogen auf technische Themen stetig zu verbessern.

⁶ Es werden bereits seit geraumer Zeit NutzerInnen von DARIAH-EU mit der DARIAH-AAI verwaltet und unterstützt. Dieser Ausbau soll allerdings zu einer stärkeren Wahrnehmung für dieses Angebot auf EU-Ebene führen und DARIAH-DE mit den anderen nationalen DARIAH Vorhaben stärker auf technischer Ebene vernetzen und integrieren. Beispielsweise sollen stärker internationale Dienste in die AAI eingebunden werden. Ein Anstieg der Nutzung auf DARIAH-EU-Ebene ist bereits jetzt absehbar.