

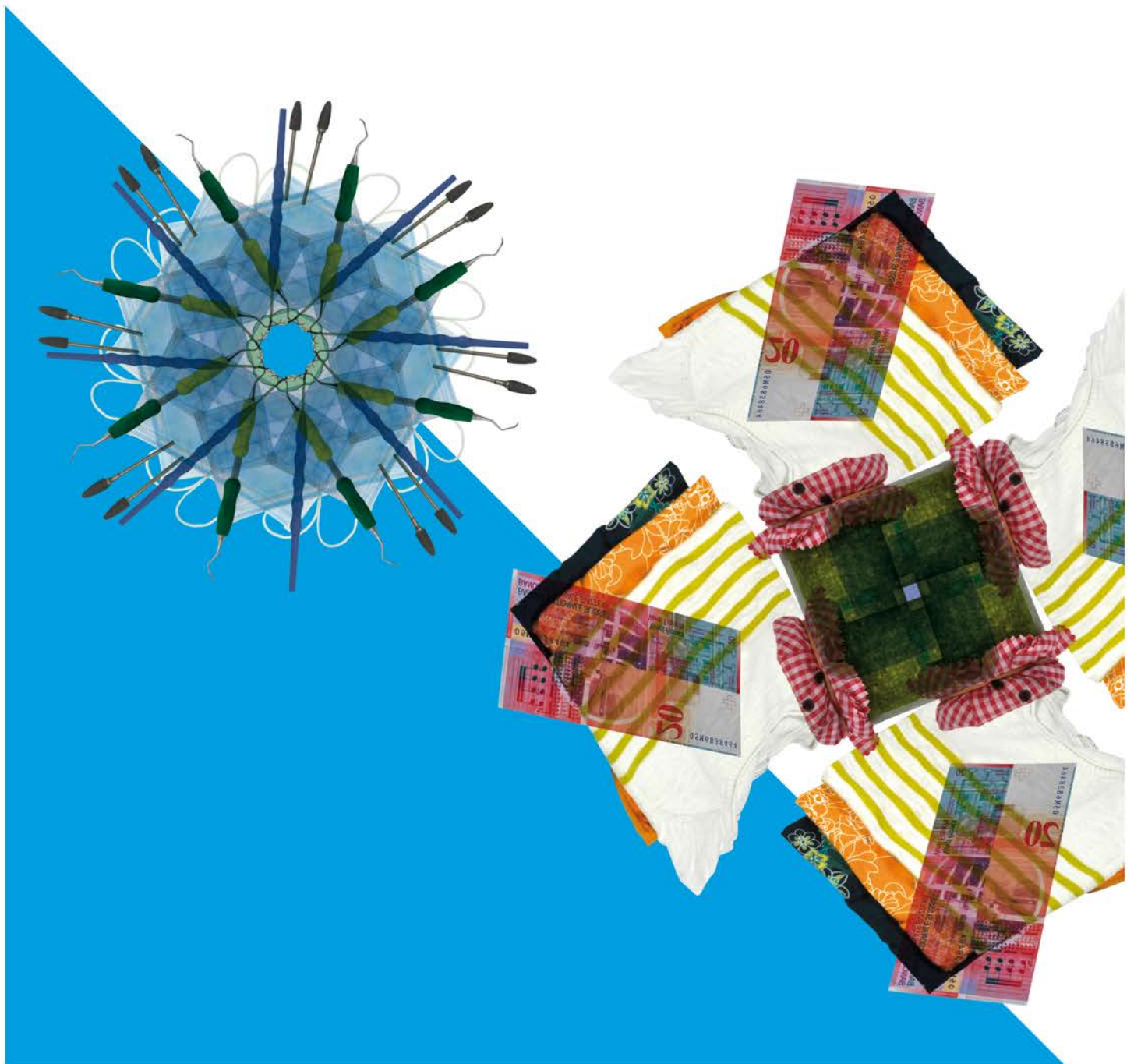


Berufsfachschule Winterthur
Tösstalstrasse 26
8400 Winterthur

Applikations-Management

D6.4-06A

Stand: 01.10.2018





Inhaltsverzeichnis

1.	Zweck	3
2.	Ausgangslage	3
3.	Ziele	3
3.1	Übergeordnetes Ziel	3
3.2	Wichtige Einzelziele	3
4.	Definitionen	4
4.1	Abgrenzung	4
4.2	Ebenen des Applikations-Managements	4
4.3	Applikations-Klassen	5
5.	Applikations-Management	6
5.1	Strukturen	6
5.1.1	Applikationen von grosser Bedeutung	6
5.1.2	Applikationen von mittlerer Bedeutung	7
5.1.3	Applikationen von kleiner Bedeutung	7
5.2	Rollen	8
5.2.1	Informatik-Lenkungsausschuss (ILA)	8
5.2.2	Applikations-Steuergruppe	8
5.2.3	Anwender-Forum	9
5.2.4	Applikations-Verantwortlicher	10
5.2.5	PowerUsers	10
5.3	Applikations-Management	11
6.	Inkraftsetzung	11
7.	Anhang:	12
	Applikationsverzeichnis	12

1. Zweck

Die Informatik ist zuständig für die ICT- Infrastruktur (Netzwerke, Hardware, Betriebssysteme etc.) und den Betrieb der Applikationen. Ein Teil dieser Applikationen wird von der Informatik im Sinne des Applikations-Managements eigenständig verwaltet.

Der andere Teil der Applikationen wird von Mitarbeitenden betreut, welche in den verschiedenen Abteilungen der Schule angesiedelt und weder administrativ noch fachlich der Informatik unterstellt sind.

Die vorliegende Weisung regelt das Management aller von der Berufsfachschule Winterthur (BFS) eingesetzten Applikationen.

2. Ausgangslage

Die Berufsfachschule Winterthur (BFS) ist als kantonale Institution eingebettet in übergeordnete Strukturen. Einerseits gelten - auch im Zusammenhang mit der ICT - generelle kantonale Gesetze, Verordnungen und Richtlinien, andererseits aber auch spezifische Vorgaben aus dem Mittelschul- und Berufsbildungsamt.

Diese übergeordneten Vorgaben beeinflussen auch das Applikationsmanagement: Zentrale Applikationen (wie z.B. Eco open oder Intranet Sek II) werden vom MBA betrieben und zur Verfügung gestellt. Für solche Applikationen beschränkt sich das Applikationsmanagement auf den optimalen Einsatz an der BFS.

Es gibt aber auch Applikationen, welche von der BFS selber evaluiert, eingeführt und betrieben werden müssen. Für diese Applikationen muss das gesamte Spektrum des Applikationsmanagements optimal abgedeckt werden.

3. Ziele

3.1 Übergeordnetes Ziel

Optimieren und professionalisieren des Applikations-Managements (soweit dieses im Einflussbereich der BFS liegt).

3.2 Wichtige Einzelziele

- Fördern von schulweit einheitlichen Strukturen und Methoden im Zusammenhang mit dem Applikations-Management.
- Etablieren von klaren, einfachen organisatorischen Regelungen.
- Verbessern der Koordination zwischen der Informatik und den Applikations-Verantwortlichen.



- In der Schule verfügbares Know-how optimal nutzen.
- Tragfähige Stellvertretungen sicherstellen.

4. Definitionen

4.1 Abgrenzung

Betrachtet man den Lebenszyklus einer Applikation, dann umfasst dieser Zyklus mehrere Phasen:

- Die Definition der Anforderungen,
- die Konzeption und Evaluation,
- die Beschaffung und/oder Entwicklung,
- die Einführung mit Übergabe an die Benutzer,
- die Nutzung/den Betrieb,
- spätere Aktualisierungen und Erweiterungen und
- schlussendlich die Ablösung der Applikation.

Die ersten vier der obgenannten Phasen, also

- die Definition der Anforderungen,
- die Konzeption und Evaluation,
- die Beschaffung und/oder Entwicklung,
- die Einführung mit Übergabe an die Benutzer

werden im Rahmen eines Projektes durchlaufen. Die Abwicklung von Projekten erfolgt gemäss den Vorgaben des BFS-eigenen Leitfadens für Informatik-Projekte.

Daraus ergibt sich die folgende Definition:

Applikations-Management umfasst die Nutzung/den Betrieb einer Applikation von der Übergabe an die Benutzer bis zu ihrer Ablösung.

Selbstverständlich sollen die späteren Verantwortlichen für das Applikations-Management soweit als möglich und sinnvoll auch bereits in der Projektphase mit einbezogen werden.

4.2 Ebenen des Applikations-Managements

Applikations-Management findet auf verschiedenen Ebenen statt:

- Planung,
- Anpassungen und Erweiterungen sowie
- Betrieb (inkl. Benutzersupport).

Im Rahmen der **Planung** wird beispielsweise Folgendes vorbereitet:

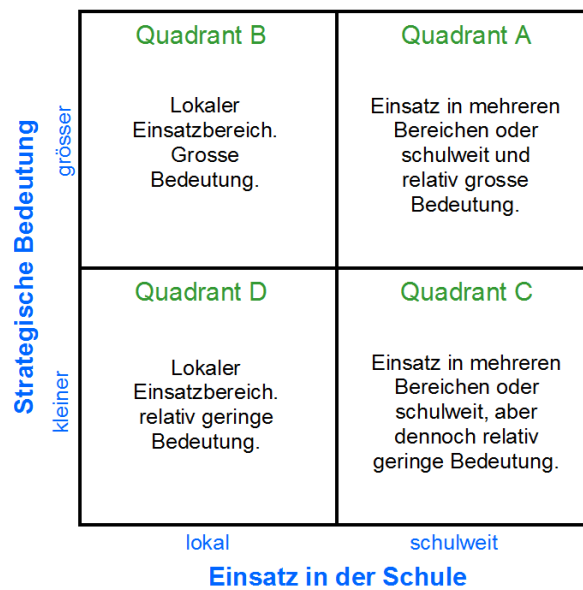
- das Bereitstellen von Ressourcen für Service und Support,
- der Wechsel auf eine neue Systemgeneration bzw. Softwareversion,
- Veränderungen in der praktischen Anwendung,
- die Ablösung der Applikation ,
- und andere mehr.

Anpassungen und Erweiterungen: Eine Applikation muss laufend den sich verändernden Verhältnissen und Bedürfnissen angepasst werden. Es geht dabei beispielsweise um veränderte Prozesse, neue Schnittstellen, zusätzliche Funktionen, neue Auswertungen und anderes mehr.

Mit **Betrieb** sind alle Aspekte des Applikationsbetriebes gemeint, in erster Linie natürlich Service- und Support-Leistungen für die Applikations-Benutzer. Zum Betrieb gehört auch der regelmässigen Update auf aktuelle Software-Versionen.

4.3 Applikations-Klassen

Applikationen können in vier Klassen eingeteilt werden, entsprechend ihrer Bedeutung und Verbreitung im Unternehmen:



Es ergeben sich somit die folgenden 4 Klassen:

- Klasse A: wichtig, weit verbreitet
- Klasse B: wichtig, wenig verbreitet
- Klasse C: weniger wichtig, weit verbreitet
- Klasse D: weniger wichtig, wenig verbreitet

5. Applikations-Management

5.1 Strukturen

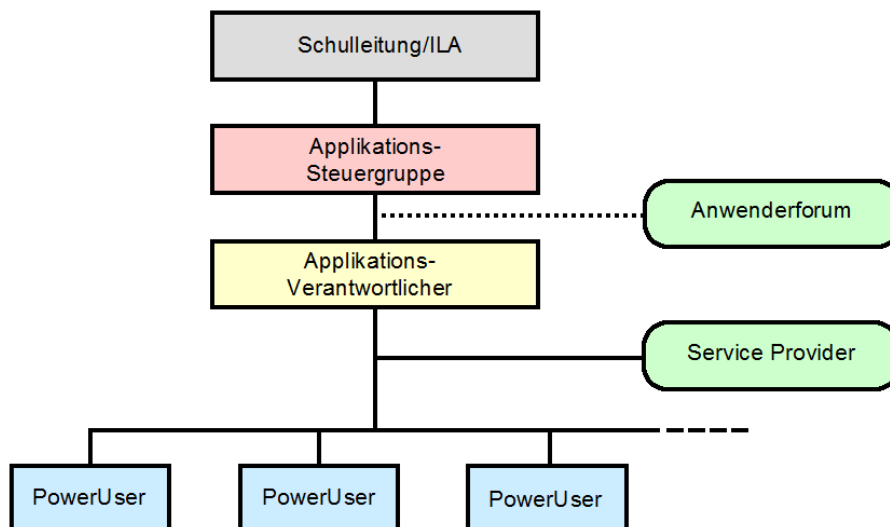
5.1.1 Applikationen von grosser Bedeutung

Applikationen der Klasse A („wichtige, weit verbreitete Applikationen“) sind für die Schule von grosser Bedeutung und sie sind meist flächendeckend im Einsatz.

An der BFS sind dies beispielsweise die folgenden Applikationen:

- Digitale Lernwelten (Moodle u.a.m.) und
- Medienpool (Drupal).

Für diese Applikationen werden die folgenden Strukturen etabliert:



Die Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Kompetenzen der verschiedenen Rollen werden im nächsten Abschnitt (Ziff. 5.2) definiert.

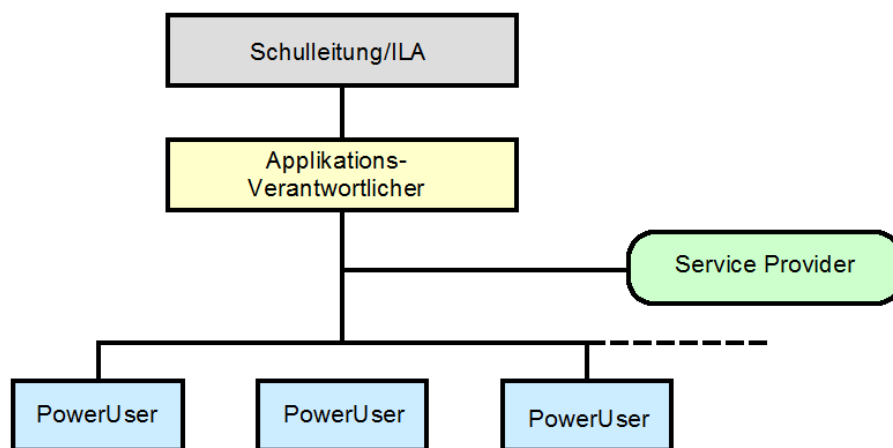
5.1.2 Applikationen von mittlerer Bedeutung

Applikationen der Klassen B (wichtig, weniger weit verbreitet) und C (weniger wichtig, aber weit verbreitet) sind für die Schule von mittlerer Bedeutung.

An der BFS sind dies beispielsweise die folgenden Applikationen:

- Eco open,
- Stundenplan-Verwaltung,
- Edubase und
- weitere mehr.

Für diese Applikationen werden die folgenden Strukturen etabliert:



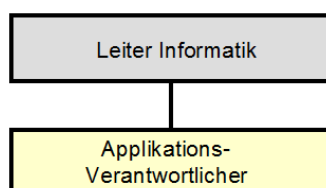
Die Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Kompetenzen der verschiedenen Rollen werden im nächsten Abschnitt (Ziff. 5.2) definiert.

5.1.3 Applikationen von kleiner Bedeutung

Applikationen der Klasse D sind für das Unternehmen von kleiner Bedeutung und sie werden nur von einer kleinen Zahl von Benutzern angewandt.

Beispiele: eVoting, Educanet2, Visio.

Für diese Applikationen werden die folgenden Strukturen etabliert:



Die Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Kompetenzen der verschiedenen Rollen werden im nächsten Abschnitt (Ziff. 5.2) definiert.

5.2 Rollen

5.2.1 Informatik-Lenkungsausschuss (ILA)

Mitte 2018 wurde ein **Informatik-Lenkungsausschuss** (ILA) konstituiert. Vor allem die folgenden Aufgaben des ILA sind in Bezug auf das Applikations-Management relevant:

- Laufende Überprüfung und Aktualisierung der Informatik-Mittelfrist-planung/des Informatik-Projektportfolios; setzen von Prioritäten.
- Jährliche Überprüfung und Bereinigung des vom Leiter Informatik (in enger Zusammenarbeit mit der Verwaltungsleitung) erstellten Informatik-Jahres-budgets.
- Laufendes Beurteilen der Abweichungen von der Mittelfristplanung bzw. dem genehmigten Informatik-Jahresbudget; ggf. Umverteilung von Budgetmitteln im laufenden Finanzjahr.
- Verabschiedung des Serviceangebots der Informatik (Servicekatalog) mit den damit verbundenen Rahmenbedingungen, Konditionen und Preisen.
- Überprüfen von bedeutenden Projektanträgen in Bezug auf Ziele, Nutzen, Kongruenz mit Strategie, geltenden Standards und Mittelfristplanung sowie die Einflüsse des Projektes auf andere Vorhaben und bereits bestehende Systeme. Bewilligen der geprüften Projekte.

Der ILA nimmt demnach mit seinen Entscheidungen und Empfehlungen direkten Einfluss auf die Beschaffung, den Betrieb und die Weiterentwicklung von wichtigen Applikationen.

5.2.2 Applikations-Steuergruppe

Für wichtige, komplexe Informatik-Projekten wird ein Projektleitungsausschuss (PLA) als oberstes Steuerungsorgan eingesetzt. Bei Projektabschluss wird der PLA aufgelöst, der Projektleiter übergibt die Applikation an den Applikations-Verantwortlichen.

Fast alle Applikationen (insbesondere wichtige/weit verbreitete) werden aber auch in der Betriebsphase stetig weiterentwickelt.

Es müssen im Zusammenhang mit dem Applikations-Betrieb eine Vielzahl von Einzelentscheidungen getroffen werden, beispielsweise:

- Wer soll als Applikations-Verantwortliche(r) eingesetzt werden?
- Welche Benutzergruppe soll welche Berechtigungen haben?
- Wieviel Geld darf die Weiterentwicklung kosten?
- Welche Change Requests sollen umgesetzt werden?
- Was hat Priorität?
- Wie wird Compliance sichergestellt?
- Welche Vereinbarungen sollen mit dem Service Provider getroffen werden?
- Welche Wartungsvereinbarungen sollen mit dem Anbieter getroffen werden?
- Welche Verfügbarkeit wird angestrebt?
- Wie soll bei einem Systemausfall verfahren werden?
- ...und viele andere mehr.

Für wichtige/weit verbreitete Applikationen werden diese Entscheidungsgrundlagen von der Applikations-Steuergruppe zuhanden des ILA vorbereitet.

Normalerweise wird bereits im Rahmen des Projektes ein detailliertes Betriebskonzept erarbeitet, in welchem ein Teil der vorgenannten Fragen bereits beantwortet wird.

Die Applikations-Steuergruppe setzt sich in der Regel zusammen aus

- einer Vertreterin/einem Vertreter der Schulleitung (Vorsitz),
- dem Applikations-Verantwortlichen,
- dem Leiter Informatik und
- ev. einzelnen Benutzervertretern.

Die Applikations-Steuergruppe trifft sich bei Bedarf zu Besprechungen, mindestens einmal pro Semester.

5.2.3 Anwender-Forum

Das Anwender-Forum ist in erster Linie eine Informations- und Kommunikationsplattform. Das Forum dient primär dem Erfahrungsaustausch zwischen

- Benutzervertretern,
- Applikations-Verantwortlichem ,
- PowerUsern und
- Informatikern.

Es kann aber auch der Weiterbildung dienen.

Die Mitglieder des Anwender-Forums treffen sich periodisch (mindestens einmal pro Schuljahr). Typische Themen sind:

- Vorschläge zur Weiterentwicklung der Applikation,
- Optimierung des Applikationseinsatzes im Alltag sowie
- Hinweise zum Applikations-Betrieb bzw. der Nutzung.

Die Treffen werden vom Applikations-Verantwortlichen initiiert, organisiert und im internen Schulungsprogramm publiziert.

Das Anwender-Forum berät die Applikations-Steuergruppe bzgl. allen wichtigen Aspekten des Betriebs und der Weiterentwicklung der Applikation.

5.2.4 Applikations-Verantwortlicher

Der Applikations-Verantwortliche hat üblicherweise die folgenden Hauptaufgaben (die *kursiv* gesetzten Aufgaben entfallen für Applikationen, welche nicht im Einflussbereich der BFS liegen):

- Unterstützung der PowerUsers,
- Koordination zwischen der Linie/den Anwendern und der Informatik,
- koordinieren der Benutzerschulung,
- verwalten von Zugriffsberechtigungen,
- allgemeine Applikationsadministration,
- *Koordination zum Software-Hersteller,*
- *Planung von Software-Updates und Releasewechselln und*
- *ausarbeiten und aktualisieren von Notfallkonzepten.*

Im Zusammenhang mit der **Weiterentwicklung** der Applikation hat der Applikations-Verantwortliche überdies die folgenden Aufgaben:

- Einberufen/Organisieren/Moderieren des Anwender-Forums,
- Mithilfe bei der Zieldefinition aus der Optik der Benutzer,
- Formulieren von Anforderungen,
- Mithilfe bei der Konzeption,
- Koordinieren, allenfalls Durchführen von Tests,
- Unterstützung im Rahmen der Einführung neuer Funktionalitäten.

Zusätzlich soll ein Applikations-Verantwortlicher im Idealfall (und soweit zeitlich und sachlich möglich) auch die folgenden **Nebenaufgaben** übernehmen:

- Optimieren des Applikationseinsatzes im Alltag, beispielsweise im Zusammenhang mit der Prozessorganisation).
- permanente Überwachung und Optimierung der Datenqualität und -konsistenz.

Für Applikations-Verantwortliche müssen tragfähige Stellvertretungen etabliert werden.

In die periodische Beurteilung des Zielerreichungsgrades werden die Benutzervertreter aus dem jeweiligen Applikationsbereich mit einbezogen, beispielsweise mittels periodischen Umfragen.

5.2.5 PowerUsers

PowerUsers sind gut ausgebildete Benutzer, welche die betreffende Applikation (oder auch nur einzelne Module) besonders gut kennen. Sie unterstützen die Benutzer im ihnen zugewiesenen Anwendungsbereich.

PowerUsers werden entsprechend ihren Fähigkeiten für den 1st-Level-Support eingesetzt.



5.3 Applikations-Management

Für das Applikations-Management (d.h. den Betrieb der Applikation im technischen Sinne) ist in aller Regel die Informatik zuständig.

Der Leiter Informatik definiert die personellen Verantwortlichkeiten für die einzelnen Applikationen und regelt auch die Stellvertretungen.

6. Inkraftsetzung

Die vorliegende Weisung tritt per 01.10.2018 in Kraft.

Berufsfachschule Winterthur

Paul Müller
Rektor

7. Anhang:

Applikationsverzeichnis

Pos	Applikation/System	Klasse	Einstufung Störungen	Applikation Manager	Applikation Verantwortliche
1	Drupal (Medienpool)	A	1	Marcel Keller	Marcel Keller
2	Moodle	A	1	Marcel Keller	Nadja Bachmann
3	RADIUS (WLAN)	A	1	Peter Uhler	Peter Uhler
4	Beamer	B	1	Peter Uhler	IT
5	Clients (PCs, Notebooks)	B	1	Peter Uhler	IT
6	Ecoweb	B	1	Luc Parel	MBA
7	Edubase	B	1	IT	-
8	eLehrmittel	B	1	IT	-
9	Extranet (extranet.bfs-winterthur.ch)	B	1	Christian Sennhauser	IT
10	Intranet SEK 2	B	1	Hannes Schneeberger	Ronnie Hüsey
11	klett.ch	B	1	IT	-
12	Microsoft Office 2016	B	1	Peter Uhler	IT
13	Microsoft Windows 10	B	1	Peter Uhler	IT
14	Nanoo.tv	B	1	IT	-
15	Office 365: Klassenordner	B	1	Peter Uhler	Lehrpersonen
16	studentbooks.ch	B	1	IT	-
17	Zawin (Domäne)	B	1	Peter Uhler	Thomas Flach
18	Zimbra (Webmail)	B	1	Hannes Schneeberger	Ronnie Hüsey
19	Eco Admin	B	2	Luc Parel	MBA
20	Multifunktionsdrucker "Triumph Adler"	B	2	Christian Sennhauser	Christian Sennhauser
21	NAS	B	2	Christian Sennhauser	Peter Uhler
22	webOPac / Winmedio	B	2	Christian Sennhauser	Regula Stucki
23	BFS-Guide	C	1	Luc Parel	Giovanna Pennacchio
24	Compas	C	1	Luc Parel	MBA
25	IP-Telefonie	C	1	Peter Hüsey	Peter Hüsey
26	Notfall-App	C	1	Luc Parel	Luc Parel
27	Anmeldetool (Weiterbildungstag, Sport- und Projektwoche)	C	2	Christian Sennhauser	Thomas Flach
28	Drucker	C	2	Christian Sennhauser	IT
29	Infodisplay-Bewirtschaftung	C	2	Thomas Flach	Melanie Urech
30	Private Tax	C	2	Peter Uhler	Finanzdirektion Kt ZH
31	Swissdax	C	2	IT	-
32	VLC media Player	C	2	Peter Uhler	IT
33	Webseite "bfs-winterthur.ch" (iWay)	C	2	Christian Sennhauser	Christoph Wachter
34	Adobe Acrobat Reader und Pro DC	C	3	Peter Uhler	IT
35	Digithek	C	3	Christian Sennhauser	Regula Stucki
36	KDMZ Webshop	C	3	Luc Parel	Luc Parel
37	WebWeaver	C	3	Peter Uhler	IT
38	Grafis	D	1	Christian Sennhauser	Peter Uhler
39	Optitex	D	1	Peter Uhler	Peter Hüsey
40	eVoting	D	2	Thomas Flach	IT
41	Alter Medienpool	D	3	Christian Sennhauser	IT
42	Educanet2	D	3	Ronnie Hüsey	-
43	Microsoft Visio	D	3	Peter Uhler	IT