



Service Level-Agreement zur HeFDI Data School

Lizenz: CC-BY-Sa 4.0
Version 1.0

Autoren und Autorinnen

Björn Trebels¹ [ORCID](#), Judith Dähne² [ORCID](#), Hüseyin Uzun³ [ORCID](#), Stephanie Werner⁴ [ORCID](#), Andreas Schieberle⁴ [ORCID](#), Robert Werth⁵ [ORCID](#), Andre Pietsch⁶ [ORCID](#), Patrick Langner⁷ [ORCID](#), Ortrun Brand⁸ [ORCID](#), Maria Kiefer⁸ [ORCID](#)

¹ Technische Hochschule Mittelhessen

² Hochschule Rhein-Main

³ Goethe Universität Frankfurt

⁴ Hochschule Darmstadt

⁵ Frankfurt University of Applied Sciences

⁶ Justus-Liebig Universität Gießen

⁷ Hochschule Fulda

⁸ Philipps-Universität Marburg

Inhalt

Ausgangslage und Zielsetzung	3
Über die Landesinitiative HeFDI	3
Service Level-Agreement zur HeFDI Data School	4
Service Level	4
Kontakt	7



Ausgangslage und Zielsetzung

Der informierte und organisierte Umgang mit Forschungsdaten nimmt zunehmend eine wichtige Rolle ein. Wie die Menge digitaler Daten stetig anwächst, so wachsen auch die Möglichkeiten, diese aufzubereiten, zu verknüpfen und zu analysieren. Gleichzeitig wird immer deutlicher, wie wichtig es ist, den Forschenden entsprechende qualitativ hochwertige Schulungsangebote bereitzustellen, die nur in wenigen Fällen umfassend lokal angeboten werden können. Daher ist das Ziel der HeFDI Data School, standortübergreifende Schulungsangebote zu schaffen und diese den Partnerhochschulen als förderierten Dienst zur Verfügung zu stellen.

Durch die Kooperation mehrerer Standorte kann bei gleichbleibendem Ressourcenaufwand ein breiteres und tiefergehendes Kursangebot geschaffen werden. Die Angebote der HeFDI Data School umfassen allgemeine Einführungen und vertiefen wichtige Teilaspekte des Forschungsdatenmanagements, wie z.B. die Erstellung von Datenmanagementplänen oder auch rechtliche Aspekte wie Datenschutz oder Schutzrechte. Die Angebote der HeFDI Data School sind grundsätzlich als Online-Angebote ausgelegt, um einen niedrighschwelligem Zugang für alle Forschenden aus Hessen zu ermöglichen.

Standortübergreifende
Schulungsangebote als
förderierter Dienst

Ziel des vorliegenden Service-Level-Agreements (SLA) ist es, eine klare Aufgabenteilung für den Betrieb der HeFDI Data School als förderierten Dienst zu formulieren. Es schafft Klarheit und Orientierung für alle Beteiligten. Das SLA richtet sich dabei grundsätzlich an zwei Zielgruppen:

- Alle Akteur:innen, die im Rahmen von HeFDI aktiv sind und mit dem gemeinsamen Service der HeFDI Data School in Kontakt gelangen, können sich anhand des vorliegenden Service-Level-Agreements (SLA) darüber informieren, welche Aufgaben übernommen und geregelt werden müssen.
- Andere Anbietende förderierter Dienste, wie beispielsweise FDM-Landesinitiativen, regionale Netzwerke oder Konsortien der Nationalen Forschungsdateninfrastruktur, können das SLA als Vorlage nutzen, um vergleichbare förderierte Dienste zu entwickeln.

Dieses SLA ist Ergebnis der Arbeit der Landesinitiative HeFDI, die in ihrer zweiten Projektphase von 2021 bis 2024 im Rahmen des Digitalpakts Hochschule durch das Hessische Ministerium für Wissenschaft und Kunst finanziert wird. Die Federführung für HeFDI liegt bei der Philipps-Universität Marburg.

Über die Landesinitiative HeFDI

In der Landesinitiative HeFDI - Hessische Forschungsdateninfrastrukturen (www.hefdi.de) arbeiten elf staatlich finanzierte hessische Hochschulen zusammen, um gemeinsam Dienste für das Forschungsdatenmanagement aufzubauen und zu betreiben. Die Landesinitiative wird vom Hessischen Ministerium für Wissenschaft und Kunst (HMWK) finanziert. HeFDI befindet sich in der zweiten Projektphase von 2021 bis 2024. Die beteiligten Hochschulen verfügen über lokale Servicestellen und hochschuleigene Leitlinien zum Umgang mit Forschungsdaten. In der Landesinitiative arbeiten sie gemeinsam an den folgenden Handlungsfeldern: (1) Leitlinien, Datenmanagementpläne und Regelwerke, (2) Datenkultur und Datenkompetenz, (3) Verfügbarkeit und Interoperabilität, (4) Rechtsfragen, (5) Governance und (6) Hochschulindividuelle Entwicklungspfade. Die an HeFDI beteiligten Hochschulen bieten dabei, teilweise als förderierte Dienste, u.a. institutionelle Repositorien, RDMO, GitLab, JupyterHub, gemeinsame Schulungen (u.a. HeFDI Data School, HeFDI Code School), die Selbstlerneinheit zum Forschungsdatenmanagement und gemeinsame Veranstaltungen (u.a. HeFDI Data Talks, HeFDI Data Week) an.

HeFDI – Zusammenarbeit von 11
Hochschulen, finanziert vom
HMWK



Service Level-Agreement zur HeFDI Data School

Dieses SLA für die HeFDI Data School kann als Vorlage für Schulungsangebote im Rahmen förderierter Dienste genutzt werden. Es baut auf Praxiserfahrungen auf und wird auf deren Grundlage entsprechend weiterentwickelt.

Service Level

Die einzelnen Aufgaben in der HeFDI Data School gliedern sich in die drei nachfolgend genannten Service-Level:

- 1st-Level - geleistet von den lokalen Standorten
- 2nd-Level - wird von der HeFDI-AG 'Data School' geleistet
- 3rd-Level - wird für alle Dienstnehmenden von denjenigen Hochschulen übernommen, die für den Dienst verantwortlich zeichnen.

1st-Level-Service

Der 1st-Level-Service wird von den lokalen Standorten durchgeführt. Kernaufgaben des 1st-Level-Service sind:

1st Level: Lokale Standorte

Teilnehmenden- und Veranstaltungsverwaltung

- ggf. Abklärung der Anerkennung der Kurse als Weiterbildung am eigenen Standort
- Weitergabe von Anfragen an den 2nd- und/oder 3rd-Level-Service
- Kommunizieren lokaler Schulungsbedarfe

Öffentlichkeitsarbeit

- lokale Verbreitung der durch den 3rd-Level-Service bereitgestellten Werbe- und Präsentationsmaterialien und ggf. deren Anpassung sowie Erstellung und Verbreitung standortspezifischer Materialien
- Identifizieren der standortspezifischen Kommunikationskanäle

Projektmanagement

- Kommunikation des durch den 3rd-Level-Service bereitgestellten Reportings an lokale Entscheidungsträger und Spiegelung deren Feedbacks an den 3rd-Level-Service

2nd-Level-Service

Kernaufgabe des 2nd-Level-Service ist die Unterstützung beim Management des Dienstes. Der 2nd-Level wird von der HeFDI-Arbeitsgruppe 'Data School' durchgeführt.

2nd Level: Unterstützung beim Management des Dienstes – HeFDI-AG Data School

Service-Dokumente und Inhalte

- kontinuierliche, praxis- und evaluationsbasierte Weiterentwicklung des Formats in Absprache mit dem 3rd-Level-Service inkl. Koordination der notwendigen Abstimmungen der Referent:innen bei inhaltlichen Überschneidungen
- Regelmäßige Netzwerkarbeit
- Recherche, Rezeption und Updates der Kursthemen und -inhalte

Dokumentation und Wissenssammlung

- Konzeption, Aufbau und Weiterentwicklung einer gemeinsamen Wissenssammlung, wie unter anderem die Erfassung bereits erarbeiteter sowie potentieller neuer Inhalte, die Dokumentation von Organisationsabläufen und Erfassung potentieller Referent:innen.



Teilnehmenden- und Veranstaltungsverwaltung

- Terminierung der Veranstaltungen
- Identifizierung von potentiellen Referent:innen
- Kommunikation mit einzelnen Referent:innen bezüglich Terminen, Rechnung, Technik und Inhalten
- (Technische) Unterstützung von Referent:innen & Teilnehmenden während der Veranstaltung (z.B. Betreuung des Veranstaltungschats)
- Moderation der Veranstaltungen
- Ggf. Weitergabe von Anfragen von Teilnehmenden oder 1st-Level-Service an den 3rd-Level-Service

Veranstaltungsevaluation

- Unterstützung des 3rd-Level-Service bei der wissenschaftlichen Konzeption, Implementierung und kontinuierlichen Weiterentwicklung der Evaluation der Teilnehmenden
- Reflexion der einzelnen Veranstaltungen und Identifikation von Anpassungsmaßnahmen; auch in Verbindung mit der durch den 3rd-Level-Service bereitgestellten Veranstaltungsevaluation

Projektmanagement

- Beteiligung am Disaster-Management zur Sicherstellung der Veranstaltungsdurchführung gemeinsam mit dem 3rd-Level-Service

3rd-Level-Service

Aufgabe des 3rd-Level-Service ist die technische, organisatorische und inhaltliche Gesamtverantwortung für das Dienstangebot, die für alle Dienstnehmenden von den dienst anbietenden Hochschulen übernommen wird.

3rd Level: technische, organisatorische und inhaltliche Gesamtverantwortung

Service-Dokumente und Inhalte

- wissenschaftlich-didaktische Konzeption, Erarbeitung, Implementierung und kontinuierliche Weiterentwicklung der Inhalte
- Abstimmung der Kursinhalte mit dem 2nd-Level-Service
- Ausgabe und Pflege von Masterfoliensätzen
- Kommunikation mit den Vortragenden, in Abstimmung mit dem 2nd-Level-Service
- Zusammenstellung und Zurverfügungstellung der Veranstaltungsunterlagen
- Aufbereitung von Veranstaltungen für Veröffentlichungen von Foliensätzen und Videocasts

Rechtsdokumente

- Erstellung und Pflege von Vorlagen für Kooperationsvereinbarungen inkl. Vereinbarung über gemeinsame Verantwortlichkeit gem. DSGVO
- Erstellung und Pflege von Vorlagen für Auftragsverarbeitungsvertrag zzgl. Datenschutzerklärung
- Erstellung und Pflege von Vorlagen für Verfahrensverzeichnissen
- Erarbeitung und Pflege von Vorlagen für Teilnahmebedingungen

Teilnehmenden- und Veranstaltungsverwaltung

- Erstellung und Pflege eines gemeinsamen Anmeldesystems, inkl. Erstellung von Anmeldeformularen, Anmeldebestätigungen mit Zugangsdaten zur Videokonferenz sowie Monitoring und Verwaltung der eingehenden Anmeldungen



- Bereitstellung und Verwaltung eines gemeinsamen Videokonferenzsystems (Zugangsdaten und Rechtemanagement)
- Bereitstellung und Betreuung einer gemeinsamen Funktions-E-Mail-Adresse:
 - Kommunikation mit (potentiellen) Teilnehmenden, ggf. Weitergabe von Anfragen an den 1st- oder 2nd-Level-Service
 - Versenden von Erinnerungs-E-Mails mit allen wichtigen Informationen (während der Veranstaltungsreihe)
 - Kommunikation der Zugangsdaten an die Teilnehmenden, den 2nd-Level-Service und die Referent:innen

Dokumentation und Wissenssammlung

- Gemeinsame Konzeption, Aufbau und Weiterentwicklung einer Wissenssammlung im Benehmen mit dem 2nd-Level-Service, wie unter anderem die Erfassung bereits erarbeiteter und potentieller neuer Inhalte sowie die Dokumentation von Organisationsabläufen und Erfassung potentieller Referent:innen.
- Sicherstellen & Ordnen der Dokumentation der stattgefundenen Organisationsabläufe, Besprechungen & Schulungen

Veranstaltungsevaluation

- wissenschaftliche Konzeption, Implementierung und kontinuierliche Weiterentwicklung der Evaluation der Teilnehmenden
- wissenschaftlich-didaktische Aufarbeitung der Evaluation der Teilnehmenden
- technische Umsetzung der Veranstaltungsevaluation

Öffentlichkeitsarbeit

- Koordination aller öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen
- Konzeption und Erstellung von Werbematerialien für kommende Veranstaltungen
- Weitergabe von Materialien an 1st-Level-Service für Verbreitung über standortspezifische Kommunikationskanäle
- Identifizierung geeigneter bundeslandübergreifender und/oder fachspezifischer Kommunikationskanäle, sowie Verbreitung der Materialien über diese; ggf. in Abstimmung mit dem 2nd-Level-Service
- konzeptionelle und redaktionelle Betreuung der Webseite
- Konzeption, Erstellung und kontinuierliche Weiterentwicklung von Präsentations- und Werbematerialien für den Dienst
- Präsentation des Formats auf Konferenzen, Meetings und anderen geeigneten Veranstaltungen

Koordination aller
öffentlichkeitswirksamen
Maßnahmen

Projektmanagement

- Definition und Pflege der internen Kommunikationskanäle für ein kollaboratives Zusammenarbeiten auf den verschiedenen Service-Leveln
- Sicherstellung & Ordnen der Dokumentation der stattgefundenen Organisationsabläufe, Besprechungen & Schulungen
- Konzeption, Erarbeitung, Implementierung und kontinuierliche Weiterentwicklung eines fundierten Reportings
 - Weitergabe der Reporting-Inhalte an den 1st- und 2nd-Level-Service
 - Reflexion und Identifikation von Anpassungsmaßnahmen aufgrund der Rückmeldung der beteiligten Standorte



- Beteiligung am Disaster-Management zur Sicherstellung der Veranstaltungsdurchführung gemeinsam mit dem 2nd-Level-Service

Kontakt

Bei Fragen und Anmerkungen zum vorliegenden Service-Level-Agreement wenden Sie sich an die HeFDI-Geschäftsstelle:

HeFDI-Geschäftsstelle
c/o Philipps-Universität Marburg
Biegenstr. 36
35032 Marburg
hefdi@uni-marburg.de
Tel. [+49 6421 28-24310](tel:+4964212824310)

gefördert durch

