

## Service-Level-Agreement RDMO

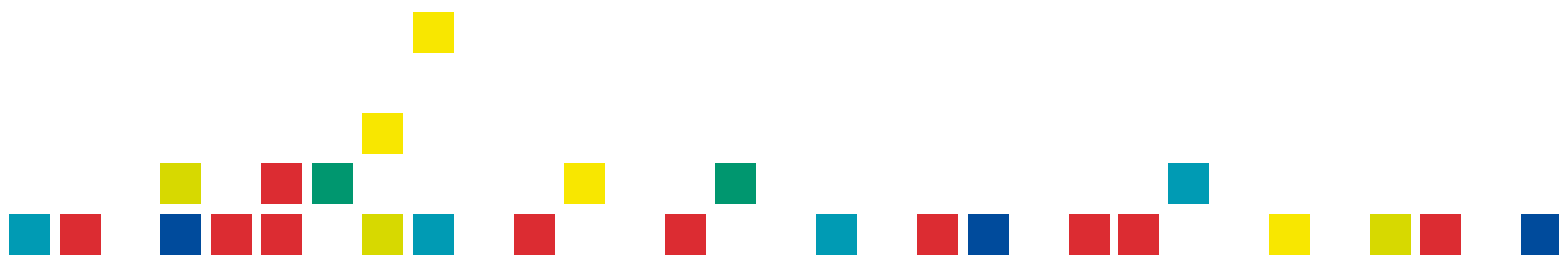
**Ein Konzept der Landesinitiative HeFDI - Hessische Forschungsdateninfrastrukturen für einen geteilten Dienst zum Research Data Management Organiser**

Ortrun Brand (Philipps-Universität Marburg), Jens Freund (Technische Universität Darmstadt), Patrick Langner (Hochschule Fulda), Thomas Richter (Hochschule Fulda), Laura Rodríguez (Hochschule Geisenheim University), Andreas Schieberle (Hochschule Darmstadt), David Wallace (Technische Universität Darmstadt), Jürgen Windeck (Technische Universität Darmstadt)

DOI: 10.5281/zenodo.6638546

Lizenz: CC BY SA 4.0

Version 1.0



## Ausgangslage und Zielsetzung

Die vorliegende Publikation verfolgt das **Ziel**, die gemeinsame Zusammenarbeit hinsichtlich des Forschungsdatenmanagement-Services Research Data Management Organiser (RDMO)<sup>1</sup> zu unterstützen. Das ausformulierte Service-Level-Agreement (SLA) schafft mehr Klarheit und Orientierung für alle Beteiligten.

Ein Modell für einen kooperativen FDM-Dienst

Das Dokument richtet sich dabei grundsätzlich an zwei **Zielgruppen**: Einerseits sind alle in HeFDI Aktiven adressiert, die mit dem gemeinsamen Service RDMO in Berührung gelangen. Anhand des vorliegenden SLAs können sie sich orientieren, welche Aufgaben zu übernehmen und zu regeln sind. Andererseits richtet sich das Dokument und der SLA-Vorschlag an andere Anbieter von kooperativen FDM-Diensten, etwa weitere Landesinitiativen und regionale Netzwerke, die Interesse an einer Nachnutzung des SLA haben. Das SLA kann als Vorlage dienen, um einen eigenen kooperativen Dienst zu entwickeln.

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

Die Landesinitiative kooperiert beim Aufbau von Diensten

Die HeFDI-Landesinitiative profitiert seit 2019 davon, dass die Universitäts- und Landesbibliothek Darmstadt RDMO als kooperativen Dienst kostenfrei zur Verfügung stellt. Entsprechend arbeitet innerhalb von HeFDI eine **Arbeitsgruppe RDMO** an diesem Dienst. Die vorliegende Publikation ist aus dieser Arbeitsgruppe entstanden.

Der **in HeFDI anvisierte kooperative RDMO-Dienst** sollte insbesondere viele Funktionen einer Mandantenfähigkeit realisieren, die in RDMO zum damaligen Zeitpunkt noch nicht angelegt war. Um dies zu ermöglichen, hat die Landesinitiative die Erweiterung RDMOs beauftragt. Im Ergebnis kann nun jede Hochschule URL, Theme, Inhalte und Loginverfahren des Dienstes an die eigenen Anforderungen anpassen und dabei Inhalte anderer Hochschulen nachnutzen. In der konkreten praktischen Erprobung und Umset-

Bereitstellung von RDMO-Mandanten

<sup>1</sup> <https://rdmorganiser.github.io/>



zung des Dienstes wurde relativ zügig ersichtlich, dass jenseits der technischen Mandantenfähigkeit auch eine Definition und Konkretisierung der organisatorischen Zusammenarbeit einschließlich Ansprechpersonen bei Fragen von Nutzenden notwendig ist - die mit diesem Dokument realisiert werden soll.

Als **Kernergebnisse** der Arbeit am vorliegenden SLA ist festzuhalten, dass der First-Level-Support an den lokalen Hochschulstandorten realisiert werden soll. Ergänzt wird dies durch den Third-Level bei der Diensteanbieterin TUDa. Um den Second-Level vollständig zu realisieren, wird angestrebt, perspektivisch durch die technisch orientierten HeFDI-Referent\*innen (HeFDI Technical Data Consultants)<sup>2</sup> zusätzliche Ressourcen für den Second-Level bereitzustellen.

Drei Ebenen des Supports

## Service-Level-Agreement RDMO

Nachfolgend schlagen wir ein SLA für RDMO vor, das genutzt werden kann, um einen geteilten Service zu erproben. Dabei handelt es sich um einen praxisbasierten Vorschlag, der perspektivisch ausgebaut und überarbeitet werden soll.

### First-Level-Support

Kernaufgaben des First-Level-Support sind der direkte Kontakt zu Nutzenden, die Zusammenarbeit in der HeFDI-AG RDMO sowie optional mit der bundesweiten RDMOCommunity. Der First-Level-Support wird von den lokalen Standorten durchgeführt.

#### Direkter Kontakt zu Nutzenden

- 1.1 Beratung und Hilfestellungen für Nutzende bei der Anwendung des Systems, inkl. Qualitätssicherung der Beratung
- 1.2 Bearbeitung von Anfragen von Nutzenden via Telefon, E-Mail etc.
- 1.3 Erstellen und Pflege von FAQs, Verbreitung von Informationsmaterial zur Anwendung von RDMO, Erstellen und Pflegen einer Wissens- und Materialbasis zu RDMO für die Endnutzenden
- 1.4 Schulungen für Endnutzende zur Anwendung von RDMO, inkl. Qualitätssicherung der Schulungen

#### Bearbeitung lokaler technischer Aufgaben

- 1.5 Freischalten von Fragebögen, die vom Second-Level neu eingespielt werden
- 1.6 Anpassungen lokal verfügbarer Fragebögen, z. B. auf lokale Spezifika
- 1.7 Testen neuer Updates, die vom Third-Level eingespielt werden

#### Zusammenarbeit in der HeFDI AG RDMO

- 1.8 Formulieren von Tickets an den Second- und Third-Level-Support
- 1.9 Gemeinsame Qualitätssicherung/-kontrolle der Bearbeitung der Anfragen, etwa über ein gemeinsames Ticketsystem

<sup>2</sup> Die HeFDI Technical Data Consultants ergänzen seit 2021 die bereits bestehenden Personalressourcen an den lokalen Servicestellen. Mit stärker technisch und IT-orientierten Schwerpunkten und Kompetenzen haben sie die Aufgabe, die Forschenden beratend zu unterstützen und die gemeinsamen technischen Dienste in HeFDI zu betreuen.



- 1.10 Gemeinsames Einstellen und Besprechen neuer Anforderungen; Weitergabe an RDMOCommunity, z. B. in Form von GitHub-Issues durch Second-Level-Support
- 1.11 Mitwirkung an inhaltlicher Weiterentwicklung von bestehenden Fragebögen sowie an inhaltlicher Entwicklung neuer Fragebögen (etwa für größere Forschergruppen)

## Second-Level-Support

Kernaufgabe des Second-Level-Support ist die Unterstützung beim Management des Dienstes. Der Second-Level-Support wird von den HeFDI Technical Data Consultants und dem Team Forschungsdaten-Services ULB Darmstadt durchgeführt.

- 2.1 Einspielen von Katalogen
- 2.2 Nutzermanagement (Mitarbeitende erhalten Editor-, Manager- und Mitarbeiterrechte)
- 2.3 Bereitstellung von Wissensressourcen für den First-Level, u. a. Dokumentation für die Anpassung von Fragebögen und Management
- 2.4 Schulungen für Mitarbeitende

## Third-Level-Support

Aufgabe des Third-Level-Supports ist die technische Administration der Instanz, die vom Team Forschungsdaten-Services der ULB Darmstadt durchgeführt wird.

- 3.1 Technischer Betrieb der Webseite und Einspielen von Updates
- 3.2 Hochschulindividuelle Anpassungen des Theme (Front-end)
- 3.3 Entwicklungskoordination, Entwicklung neuer RDMO-Features und Behebung von Bugs in Zusammenarbeit mit der RDMO-Community

## Kontakt

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

Philipps-Universität Marburg  
HeFDI-Geschäftsstelle  
Biegenstr. 36  
35032 Marburg

[hefdi@uni-marburg.de](mailto:hefdi@uni-marburg.de)

Tel. 06421-28-24310

