



## **IT-Strategie der zentralen Leistungserbringer der UZH 2014-2016**

*Version vom 6. Juni 2014*

### **Grundlegendes**

Die Strategischen Ziele 2020 sowie das Leitbild der Universität Zürich sind für die IT-Strategie verbindlich:

*Strategisches Ziel 6*

*Die UZH verbessert die organisatorischen Rahmenbedingungen. Durch effiziente Führungsabläufe, umfassende Informationsversorgung und eine moderne Administration werden zusätzliche Freiräume für Forschung und Lehre geschaffen.*

Eigner der vorliegenden IT-Strategie ist die Universitätsleitung der Universität Zürich. Die Strategie ist gültig bis zum 31. Dezember 2016. Strategien für Teilbereiche der IT (Überarbeitung der E-Learning-Strategie 2010-2014, Sourcing Strategie, etc.) sind auf die vorliegende IT-Strategie abzustimmen.

## **1. Grundsätze und Mission**

### **1.1. Grundsätze**

*Kunden:* Die zentralen IT-Leistungserbringer richten ihre Dienstleistungen konsequent an ihren Kunden aus.

*Synergien:* Die zentralen IT-Leistungserbringer stimmen ihre Dienstleistungen mit denjenigen der dezentralen Leistungserbringer ab. Gleiche IT-Services sollen möglichst aus einer Organisationseinheit heraus erbracht werden. Synergien und Standardisierungspotential sollen konsequent genutzt werden.

*Kosten:* Die Kosten der einzelnen IT-Services sollen transparent ausgewiesen werden. Um sich ein umfassendes Bild über die gesamtuniversitären IT-Ausgaben machen zu können, sollen auch die dezentralen IT-Dienstleistungen und Kosten in den Fakultäten ausgewiesen werden.

*Standards:* Die zentrale IT-Leistungserbringung erfolgt auf der Basis von etablierten Standards („Best Practices“) für Software-Entwicklung, System-Architektur, Service Management und IT-Governance.

*Umgang mit Daten:* Datensicherheit und Datenschutz haben einen hohen Stellenwert. Die Data Governance richtet sich nach den übergeordneten Grundsätzen der Universität.



## **1.2. Mission**

Wir sind der kompetente Leistungserbringer für alle zentralen IT-Belange der Universität Zürich im Bereich der Lehre, Forschung und Dienstleistung. Bei der Erbringung unserer Leistungen setzen wir alles daran, unsere Kunden zufrieden zu stellen.

Dienstleistungsorientierung, Selbstverantwortung, Transparenz und Innovation sind für uns wesentliche Werte, nach welchen wir unsere Tätigkeiten ausrichten.

Wir unterstützen die Angehörigen der Universität mit einer zuverlässigen und sicheren IT-Infrastruktur, modernen Dienstleistungen und zeitgemässen Anwendungen und pflegen eine gute Zusammenarbeit mit externen Partnern, wie z.B. den Universitätsspitalern und dem ETH-Bereich.

Unsere Dienstleistungen erbringen wir zweckmässig und effizient, wir nutzen Synergien und verbessern uns laufend. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der angestrebten Exzellenz der UZH in den Bereichen Lehre, Forschung und Zentrale Dienste.

Wir pflegen einen intensiven Dialog mit den Fakultäten sowie den dezentralen IT-Leistungserbringern der UZH, um gesamtheitliche, auf die Bedürfnisse der UZH ausgerichtete Lösungen anbieten zu können. Diesen Dialog führen wir institutionalisiert mit allen Anspruchsgruppen im Rahmen einer modernen IT-Governance.



## **2. Strategische Ziele**

### **Governance**

#### **Ziel 1**

Die IT-Governance stellt sicher, dass alle beteiligten Organisationseinheiten der UZH, die Dienstleistungen der zentralen IT-Leistungserbringer benötigen oder als dezentrale Leistungserbringer in den Fakultäten selbst Leistungen erbringen, in die entsprechenden Verfahren und Prozesse integriert sind. Sie regelt die Organisation und die Kommunikation. Sie wird von der Universitätsleitung erlassen.

### **Leistungsportfolio**

#### **Ziel 2**

Die zentralen IT-Leistungserbringer der Universität Zürich stellen ein auf die Anforderungen der Leistungsbezüger ausgerichtetes zentrales IT-Dienstleistungsangebot zur Verfügung. Dieses Angebot wird laufend gepflegt und verbessert. Im Dienstleistungsangebot sind die Verantwortlichkeiten für jeden IT-Service klar geregelt. Die Kundenorientierung hat neben der Sicherheit die höchste Priorität.

#### **Ziel 3**

Basis für alle Dienstleistungen ist eine modulare, standardisierte und skalierbare IT-Architektur, welche auf einem bewährten Rahmenwerk aufbaut. Damit werden eine Effizienzsteigerung, eine Homogenisierung der Plattformen, die benötigte Skalierbarkeit für das geplante Wachstum, die Integrierbarkeit mit den internen und externen Partnern sowie ein Lifecycle-Management der eingesetzten Produkte und Technologien erzielt.

#### **Ziel 4**

Für die Leistungserbringung werden interne und externe Ressourcen (Betriebsmittel, Geldmittel, Personal) so eingesetzt, dass die inhaltlichen Ziele erreicht werden, ohne dass substantielle Abhängigkeiten entstehen.

### **Qualitätssicherung und Effizienz**

#### **Ziel 5**

Die IT-Leistungserbringer der UZH betreiben und pflegen ein laufend zu verbesserndes Qualitätssicherungssystem für die IT, welches sich an jenem der Universität Zürich orientiert. Sie überprüfen periodisch ihre Leistungen und richten diese an den Anforderungen ihrer Nutzergruppen aus. Damit sichern sie eine durchgängige Qualität und laufende Verbesserungen ihrer Leistungen. Sie messen die erreichte Qualität auch, aber nicht nur, an der Zufriedenheit ihrer Kunden.



**Ziel 6**

Die IT-Leistungserbringer stellen sicher, dass Redundanzen zwischen zentraler und dezentraler Leistungserbringung minimiert werden. Dazu werden klare IT-Richtlinien erlassen, welche für alle internen und externen Leistungserbringer bindend sind.

**Ziel 7**

Die IT-Leistungserbringer erbringen ihre Leistungen kosteneffizient und transparent.

**Umgang mit Daten**

**Ziel 8**

Die UZH identifiziert ihre schützenswerten Daten und schützt diese im Rahmen der Data Governance mit technischen und organisatorischen Mitteln ausreichend.

**Zusammenarbeit mit internen und externen Partnern**

**Ziel 9**

Die Zusammenarbeit unter den internen Leistungserbringern sowie mit strategischen Partnern wie den Universitätsspitalern und dem ETH-Bereich wird institutionalisiert und professionalisiert.



### **3. Massnahmen**

#### **Governance**

##### **Ziel 1**

- Etablieren des IT-Governance Gremiums
- Bestimmen der Entscheidungskompetenzen
- Modellieren der Governance Prozesse (inkl. Controlling)
- Definieren der Eskalationswege
- Publizieren der IT-Governance
- Kommunizieren innerhalb der UZH
- Sicherstellen des Fortschritts der Strategieumsetzung

#### **Leistungsportfolio**

##### **Ziel 2**

- Identifizieren der bestehenden Anforderungen an einen IT-Leistungserbringer
- Festlegen eines Leistungskatalogs inkl. Verantwortung für die Leistungserbringung („Service Katalog“)
- Etablieren eines gesamtuniversitären Anforderungsmanagements
- Verstärken der IT-Sicherheit

##### **Ziel 3**

- Analysieren der Architektur der zentralen IT-Systeme und gegebenenfalls anpassen an bewährte Rahmenwerke
- Etablieren eines Life Cycle und Change Managements im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

##### **Ziel 4**

- Evaluieren mehrerer Sourcing-Modelle und diese entsprechend den Anforderungen an die jeweilige Leistungserbringung anpassen
- Ausbauen von internen Ressourcen, wo notwendig, um Abhängigkeiten zu minimieren, resp. nicht entstehen zu lassen

#### **Qualitätssicherung und Effizienz**

##### **Ziel 5**

- Einführen eines Qualitätsmanagements-Systems zur Messung der relevanten Kennzahlen



**Ziel 6**

- Erkennen und Minimieren der Redundanzen in der gesamtuniversitären IT-Leistungserbringung
- Formulieren und Verabschieden der IT-Richtlinien

**Ziel 7**

- Etablieren eines Projekt- bzw. Programm-Portfolios, in welchem Kosten und Leistungen auch für den späteren Betrieb transparent ausgewiesen werden

**Umgang mit Daten**

**Ziel 8**

- Erstellen einer risikoorientierten Datenklassifizierung basierend auf der Data Governance sowie der Datenarchitektur der UZH
- Umsetzen der Datenschutzrichtlinien der Universität Zürich \*

**Zusammenarbeit mit internen und externen Partnern**

**Ziel 9**

- Optimieren der Zusammenarbeit durch die Förderung von gemeinsamen Projekten, Durchführen von Anlässen, die dem Informationsaustausch zwischen Spezialisten dienen.
- Etablieren von Service Level Agreements mit strategischen, UZH-externen Partnern

\* Aktuell in Arbeit bei der Arbeitsgruppe „Datenschutz“