

Das Medizinische Rechenzentrum informiert:

Klare Regelungen - bessere Dienstleistungen

Die Aufgaben des MRZ sind im zurückliegenden Jahrzehnt erheblich gewachsen. Als zentrale Einrichtung des Uniklinikums betreut das Rechenzentrum heute mehr als 100 Software-Applikationen in Medizin und Verwaltung, über 60 Schnittstellen zwischen EDV-Systemen und die gesamte PC-Technik im Campus. Darüber hinaus sorgt das MRZ für zahlreiche ‚Hintergrund-Dienste‘ (Netzwerktechnik, Datensicherung, Virenschutz etc.), für die Einführung oder Erstellung neuer Software-Verfahren und bietet einen Rufbereitschaftsdienst für priorisierte Anwendungen.

Natürlich bleiben Schwierigkeiten und Engpässe bei der Betreuung angesichts dieses Arbeitsfeldes nicht aus. Das MRZ hat solche Probleme zum Anlaß genommen, ein umfassendes **Leistungs- und Qualitätssicherungskonzept** zu erarbeiten.

Kernpunkt: Leistungskatalog

Kernpunkt dieses neuen Konzeptes ist ein übersichtlicher Katalog aller kontinuierlichen Dienstleistungen. Mit seiner Veröffentlichung im Intranet sollen MRZ-

Leistungen eindeutig und zweifelsfrei definiert sein.

Regelwerk: DV-Ordnung

Die neue ‚Betriebsordnung für Datenverarbeitungs- und Informationssysteme‘, kurz DV-Ordnung, regelt die Zusammenarbeit von Betreiber und Benutzer aller vom MRZ betreuten DV-Systeme. Diese Ordnung ist das Ergebnis 13-jähriger Erfahrung in der Systembetreuung.

Weitere Anforderungen: Projektarbeit

Zusätzliche Anforderungen von Fachabteilungen, die den Leistungskatalog übersteigen, werden in Projekte überführt. Unter schriftlicher Fixierung aller Randbedingungen kann hier vom MRZ die Bewilligung durch KliVo und VD eingeholt werden.

Warum neue Regelungen?

Die Anzahl der durch das MRZ betreuten Systeme nimmt zu, die Komplexität ihrer Komponenten steigt. Neue Technologien, Schnittstellen, Gesetzesänderungen ... Da

wird es Zeit, verlässliche Leistungen niederzuschreiben - und ebenso klare Regeln der Leistungserbringung!

Dienstleistungen zu garantieren bedeutet, sie planbar zu machen und intern untersetzen zu können.

Wir wollen den Beweis dazu antreten, daß Planung nicht das Gegenteil von Flexibilität ist!

Mehr zum Konzept in der nächsten Ausgabe, dann auch:

- Störungsmeldung mittels ‚immer bereiter‘ Software **Mosquito**
- neues, einheitliches **Antragsformular**
- verlässliche Info bei **Wartungsarbeiten**
- **Haustandards** zur Vermeidung von Fehlinvestitionen
- **campusweiter Virenschutz**
- **Qualitäts-Feedback**

Stefan Feige
Wolf Henkel