

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Carsten Ovens (CDU) vom 28.09.18

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Das Studien-Infonetz STiNE an der Universität Hamburg – Regelmäßiger Ausfall in der Anmeldephase?**

*Zum Wintersemester 2006/2007 ging das Studien-Infonetz (STiNE) der Universität Hamburg online. Seitdem führt für Studenten wie Lehrende der Universität Hamburg am zentralen Hochschulinformationssystem kein Weg vorbei. Es wird insbesondere für Prüfungsmanagement, Kommunikation zwischen Verwaltung, Lehrenden und Studenten sowie Veranstaltungs- und Prüfungsanmeldung genutzt. So nützlich das einheitliche und vielgenutzte System ist, so schwerwiegend wirken sich Mängel des Systems aus. Insbesondere beim Start der zweiten Anmeldephase zu Beginn eines Semesters beklagen Studenten wie Lehrende immer wieder Ausfälle des Portals. In Anbetracht der Tatsache, dass in der zweiten Anmeldephase in vielen Studiengängen die Seminarplätze nach dem Windhundprinzip vergeben werden, sind Ausfälle und lange Ladezeiten von STiNE nicht nur ärgerlich, sondern können dazu führen, dass sich zu Veranstaltungen nicht rechtzeitig angemeldet und somit die Studienverlaufsplanung der Studenten beeinträchtigt werden kann. Wenn Hamburg im Wissenschaftsbereich Spitzenreiter sein will, muss auch die technische Infrastruktur entsprechend auf hohem und zeitgemäßem Niveau sein.*

*Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:*

Der Senat beantwortet die Fragen auf der Grundlage von Auskünften der Universität Hamburg (UHH) wie folgt:

1. *Wie viele Studenten und Lehrende nutzen STiNE derzeit?*

STiNE wird aktuell von circa 43.000 Studierenden und circa 3.500 Lehrenden genutzt.

2. *Wie oft ist STiNE in den letzten fünf Jahren ausgefallen? Bitte aufgelistet nach Art, Grund und Zeitraum des jeweiligen Ausfalls.*

Eine Auflistung der seit 2013 aufgetretenen Störungen von STiNE differenziert nach Art, Grund und Zeitraum erfordert die Sichtung und Auswertung von umfangreichen Datenbeständen der Trouble-Ticket-Systeme „RRZ-RequestTracker“ und „Datenlosen Customer Center“, einer Webanwendung der RRZ-Service-Line, von Monitoring-Systemen, eines Wartungskalenders sowie diverser E-Mail-Postfächer. Eine Auswertung ist in der für die Beantwortung einer Parlamentarischen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit für die UHH nicht leistbar.

3. *Liegen Erkenntnisse vor, dass zu Beginn der zweiten Anmeldephase Ausfälle und lange Zugriffszeiten gehäuft vorkommen?*

*Wenn ja, welche Maßnahmen wurden ergriffen, um Ausfälle und lange Ladezeiten zu vermeiden?*

Ausfälle des Systems in der „Ummelde- und Korrektur-Phase“ sind in den letzten Jahren nicht aufgetreten. In den ersten zwei bis drei Stunden nach Beginn der vier Tage laufenden Phase kam es mehrfach vor, dass nicht alle Anfragen im STiNE-Webportal innerhalb der vorgesehenen Antwortzeiten verarbeitet wurden. Zur Vermeidung beziehungsweise Minimierung werden in diesem Zeitraum alle in Bezug auf Systemressourcen konkurrierenden Anforderungen auf das notwendigste begrenzt und das Systemverhalten intensiv überwacht.

4. *Auf welchen Servern liegt STiNE, und wie groß sind die jeweiligen Serverkapazitäten? Seit wann sind diese Server im Einsatz?*

STiNE wird in der Infrastruktur des Regionalen Rechenzentrums der UHH betrieben. Serverkapazitäten werden in vollem Umfang gemäß den Vorgaben des Herstellers für die UHH bereitgestellt. Die Serverinfrastruktur unterliegt im Rahmen der kontinuierlichen technischen Weiterentwicklung einer stetigen Erneuerung und Erweiterung.

- a. *Bewertet die Universität die vorhandenen Kapazitäten als ausreichend?*
- b. *Wenn nein, sind Erweiterungen der Serverkapazitäten geplant?  
Wenn ja, in welchem Umfang?*

Die vorhandenen Kapazitäten werden von der UHH für den Regelbetrieb als ausreichend bewertet.

5. *Wie viele Mitarbeiter sind für den ständigen Betrieb von STiNE beschäftigt?*

Für den ständigen Betrieb von STiNE sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umfang von 13,5 Vollzeitäquivalenten eingesetzt.

6. *Wie hoch sind die laufenden monatlichen Kosten für STiNE?*

Die monatlichen Personalkosten für den ständigen Betrieb von STiNE betragen circa 69.000 Euro. Für weitere Kosten wie beispielsweise Hardware, Software und Wartung liegt nur eine Gesamtbetrachtung der IT-Infrastruktur der UHH vor. Eine differenzierte Darstellung der Kosten einzelner IT-Bereiche der UHH wie STiNE wird von der UHH nicht erfasst und ist daher nicht darstellbar.

7. *Wurde der Funktionsumfang von STiNE seit seiner Einführung erweitert?  
Wenn ja, wann und inwiefern?  
Wenn nein, warum nicht?*

Der Funktionsumfang des STiNE zugrunde liegenden Software-Produktes wurde stetig angepasst und erweitert (seit 2010 circa 26 Releases neuer Versionen – davon zehn Major-Releases). Die Weiterentwicklungen betreffen nahezu alle Bereiche der Anwendung.

8. *Ist für die Zukunft die Erweiterung des Funktionsumfangs von STiNE geplant?  
Wenn ja, wann und inwiefern?  
Wenn nein, warum nicht?*

Das Software-Produkt wird durch den Hersteller stetig angepasst und erweitert (beispielsweise neue Schnittstellen zum Dialogorientieren Serviceverfahren). Das Produkt wird nach Angaben des Herstellers mittelfristig abgelöst durch eine neue Produktgeneration, welche umfangreiche funktionale Erweiterungen mit sich bringen soll. Der aktuelle Entwicklungsstand und die Produktreife der neuen Produktgeneration werden derzeit von der UHH evaluiert.

9. *Seit 2016 gibt es eine STiNE-App für mobile Endgeräte. Wie viele Studenten und Lehrende nutzen die App?  
a) *Wie bewertet die Universität den Funktionsumfang und die Bedienung der App?**

*b) Ist eine Weiterentwicklung der App geplant?*

*Wenn ja, wann und inwiefern?*

*Wenn nein, warum nicht?*

Die STiNE-Apps werden von circa 20.000 Studierenden und Lehrenden genutzt.

Der Funktionsumfang der aktuell eingesetzten STiNE-Version deckt nicht alle bestehenden Anforderungen. Die Bedienbarkeit der Apps wird dennoch von der UHH als hinreichend bewertet. Eine Weiterentwicklung der Mobile-Apps des aktuellen Software-Produkts durch den Hersteller ist nicht angekündigt. Der Hersteller hat mit der neuen Produktgeneration neue Mobile-Apps entwickelt, mit denen die Bereitstellung zusätzlicher Funktionalitäten ermöglicht werden kann. Die Evaluation der neuen Mobile-Apps erfolgt aktuell im Rahmen der Evaluation der neuen Produktgeneration.

*10. Gibt es Pläne, die Benutzeroberfläche zu modernisieren oder anders zu gestalten?*

*Wenn ja, welche Pläne sind dies?*

*Wenn nein, warum nicht?*

Eine grundlegende Modernisierung oder Neugestaltung der Benutzeroberfläche des aktuellen Software-Produkts durch den Hersteller ist nicht angekündigt. Mit der neuen Produktgeneration hat der Hersteller ein neues Webportal mit grundlegend erneuerter Benutzeroberfläche entwickelt. Das neue Webportal wird aktuell im Rahmen der Evaluation der neuen Produktgeneration durch die UHH evaluiert.

*11. Wieso ermöglicht STiNE nicht die automatische Erstellung eines Transcript of Records für Studenten?*

Vor Ausstellung eines Transcript of Records ist das Leistungskonto des Studierenden in Bezug auf Korrektheit und Vollständigkeit zu prüfen. Studierende haben aber die Möglichkeit, sich einen (nicht beglaubigten) Auszug aus dem persönlichen Leistungskonto im STiNE-Webportal auszudrucken.

*12. Wie bewerten der Senat beziehungsweise die zuständige Behörde den Funktionsumfang und die Benutzerfreundlichkeit von STiNE im Vergleich zu den Hochschulinformationssystemen der anderen Hamburger Hochschulen?*

Hiermit hat sich die zuständige Behörde bislang nicht befasst.