



## Leistungsumfang der Abteilung IT-Service

### Kontakt

Telefonisch: Montag – Donnerstag 9:00 – 15:00, Freitag 9:00 – 13:00 Uhr unter der Nummer 677-1212  
Persönlich: Service-Counter im Gebäude 7, Raum 4 im EG, Montag – Freitag 9:00 – 12:00 Uhr  
Per E-Mail: it-service@leuphana.de

### 1) Beschaffung und Installation neuer Hard- und Software

Die Abteilung IT-Service des Medien- und Informationszentrums (MIZ) bietet an, bei der Beratung für die Anschaffung neuer Hardware zu unterstützen und die neue Hardware über Bestellzettel aus den entsprechenden Rahmenverträgen zu beschaffen (z.Zt. Dell und Apple). Die Softwarebeschaffung beim „Softwareportal Niedersachsen“ wird ebenfalls angeboten. Die Finanzierung erfolgt durch die eigene Einrichtung. Der Installationservice umfasst die Einrichtung von Betriebssystem, Standardsoftware, Netzwerk- und Druckeranbindung, sowie die Einrichtung des persönlichen Nutzerprofils.

### 2) Hilfestellung bei Fragen und Problemen der Nutzer

Hierzu zählen sowohl alle Anwenderfragen zu Hard- und Software, als auch Beratung zu Erwerb und Einrichtung neuer DV-Endgeräte.

### 3) Wartung / Instandsetzung und Pflege der vorhandenen Geräte

#### a) Einspielen von Betriebssystem-Updates / Service Packs

Dieser Service beinhaltet das Aktualisieren von Servicepacks und Updates (vor allem Sicherheitsupdates) und der Betriebssysteme auf den neuesten Stand. Damit soll eine höchstmögliche Sicherheit des Betriebssystems (OS) geschaffen und langfristig gesichert werden.

#### b) Analyse und Behebung von Störungen der Hardware

Probleme mit Hardware jeglicher Art, wie z.B. Systemeinheit, Drucker, Monitore, Eingabegeräte werden so schnell wie möglich vor Ort behoben. Wenn das Problem nicht vor Ort behebbbar ist, wird der PC nach Absprache zum IT-Service gebracht und dort so schnell wie möglich repariert.

#### c) Analyse und Behebung Von Störungen des Betriebssystems

Probleme mit dem Betriebssystem (OS), wie Sicherheitslücken durch fehlende Sicherheitspatches, Kompatibilitätsprobleme zwischen Drittanbietersoftware und OS, Treiberprobleme, Bedienungs- und Einstellungsprobleme werden unter diesem Servicepunkt behandelt. Für Rechner, die älter als 5 Jahre alt sind, kann aufgrund der dazu länger benötigten Arbeitszeit nur das Schließen von Sicherheitslücken, nicht aber die komplette Neuinstallation angeboten werden.

#### d) Fehlerdiagnose und –Behebung bei der Anwendersoftware:

Hiermit ist die ganze Standardsoftware gemeint, die im Windowsumfeld zum Einsatz kommt. Für Probleme mit Software wie: Mozilla Firefox, Mozilla Thunderbird, Microsoft Outlook, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Office, LibreOffice, Zip-Programm, Adobe Reader, Cisco Anyconnect-VPN-Client und weitere wird vom IT-Service Support angeboten.

#### e) Behebung von sicherheitsbezogenen Störungen

Um das Auftreten von Virenproblemen möglichst sicher zu verhindern, wird auf jedem Rechner die Antivirensoftware Sophos eingesetzt. Diese Antiviren-Software bietet einen hohen Sicherheitsstandard und ist Voraussetzung für eine sichere Arbeitsumgebung.

Sollte es trotzdem zu Problemen mit Viren oder Würmern kommen, wird der Service angeboten, diese mit entsprechenden Tools wieder zu entfernen, oder den Rechner ggf. neu zu installieren.

#### f) Bereitstellung von Serverspeicherplatz mit regelmäßiger Sicherung

Für eine sichere Speicherung der Daten bietet das RMZ für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen persönlichen Speicherplatz auf einem Fileserver. Hier werden Daten zentral gespeichert und können so von vielen Orten bearbeitet werden. Durch ein regelmäßiges Backup wird eine hohe Datensicherheit gewährleistet.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ihre Daten nicht auf dem Fileserver speichern wollen, müssen ihre Datenbestände selber sichern, damit im Falle eines defekten Rechners ein Backup eingespielt werden kann. Wir empfehlen aber dringend die Nutzung des zentralen Fileservers.

## Nicht im Leistungsumfang enthalten

### 1) Beschaffung von Spezialhardware und Spezialsoftware

#### a) PCs, die nicht über das Regel-Beschaffungsverfahren beschafft werden

Für die nicht im Rahmen des Regel-Beschaffungsverfahrens beschafften Geräte wird nur sehr eingeschränkter oder kein Support durch den IT-Service angeboten. Insbesondere die Wahrnehmung von Garantieansprüchen wird in diesen Fällen nicht durch den IT-Service vorgenommen.

#### b) Spezialhardware

Nicht jede Hardware gehört zur Grundausstattung, weswegen Peripheriegeräte, die nicht über den Dell-/Apple-Rahmenvertrag beschafft werden können, wie spezielle Mäuse, Tastaturen, Headsets und Webcams selber beschafft werden müssen.

#### c) Spezialsoftware

Nur Software, die über das "Softwareportal Niedersachsen" lieferbar ist, kann vom IT-Service beschafft werden. Software, die dort nicht erhältlich ist, wird im Folgenden als Spezialsoftware bezeichnet. Bei der Auswahl und Beschaffung dieser Software kann der IT-Service nicht helfen. Bei der Installation kann Hilfestellung angeboten werden.

### 2) Wartung / Instandsetzung von mobilen Geräten, Servern und Spezialsoftware

#### a) Mobiltelefone

Durch die Vielfaltigkeit an verschiedenen Betriebssystemen und den verschiedensten Synchronisierungen kann der IT-Service hier nicht helfen. Zugangsdaten zu den mobilen Services des RMZ stellen wir Ihnen aber gerne zur Verfügung.

#### b) Server

Server (virtuell) werden ausschließlich von der Abteilung IT-Infrastruktur zur Verfügung gestellt. Die Betreuung des Servers obliegt allerdings immer dem Antragsteller. Bei Bedarf an einer Serveranwendung/-installation, wenden Sie sich bitte an Herrn Andreas Paul.

#### c) Spezialsoftware

Bei der Bedienung von Spezialsoftware kann der IT-Service keinen Support bieten. Hier sind ggf. Mitarbeiter zu schulen oder entsprechende Supportverträge abzuschließen.

### 3) Keine Auftragsannahme auf Zuruf

Um eine personenunabhängige und zügige Bearbeitung Ihrer Anfragen zu ermöglichen, müssen diese dokumentiert werden. Deshalb ist es nötig, dass alle Supportanfragen ausschließlich per Telefon oder per E-Mail gestellt werden. E-Mail-Anfragen werden nur bearbeitet, wenn sie von der Leuphana-E-Mail-Adresse abgeschickt werden.

### 4) Private Hard- und Software

a) Für private Notebooks, die dienstlich genutzt werden, kann der IT-Service nur unter vollständigem Haftungsausschluss Support leisten. Die dienstliche Nutzung des Gerätes ist nachzuweisen.

b) Bei Netzproblemen mit Providern im häuslichen Bereich, wie z.B. Telekom und Vodafone etc., kann der IT-Service nicht helfen. In diesen Fällen müssen Sie sich an den jeweiligen Provider wenden.

### 5) Hilfe zur Selbsthilfe

Elementare Tätigkeiten, wie z.B. Dateien/Mails verschieben/kopieren, können einmalig vorgeführt, nicht aber regelmäßig durch den IT-Service übernommen werden.

## Datensicherheit

Es wird dringend empfohlen, vor jeder Reparatur ein Backup zu erstellen.