

B. Leistungsbeschreibung

Inhaltsverzeichnis

I.	Vertragspartner	2
II.	Gegenstand der Beschaffung	2
III.	Beschreibung des Anwendungs- / Einsatzbereiches	2
1.	Standort	2
IV.	Rahmenbedingungen	2
1.	Zeitplanungen	2
2.	Technische Rahmenbedingungen	3
2.1	Infrastruktur	3
2.2	Eingesetzte Hardware und deren Betriebssysteme	3
2.3	Hersteller von Hardware und Software	4
2.4	VM	4
2.5	Netzwerk	4
2.6	Datensicherheit	4
3.	Organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen	5
3.1	Ansprechpartner	5
3.2	Abstimmung mit Verantwortlichen der Hauptabteilung „ITD“ / ISB	5
3.3.	Durchzuführende Meetings zu folgenden Themen	5
3.4	Arbeitsmittel	5
3.5	Ticket-System	5
4.	Mengengerüste	6
5.	Mitwirkungsleistungen / Beistellungen	6
6.	Datenschutzrechtliche Rahmenbedingungen	7
7.	Zusammenarbeit mit anderen Auftragnehmern	7
V.	Anforderungsbeschreibung (Leistungsbeschreibung im engeren Sinn)	7
1.	Innerhalb von Projekten	7
1.1	Erstellung von Konzepten mit Entscheidungsalternativen	7
1.2	Beratung innerhalb eines Projekts	8
1.3	Technische Dokumentation eines Systems und seiner Umgebung	8
2.	Tagesgeschäft	9
2.1	Inventur, Lizenzüberprüfung, Antiviren-Management, DSGVO & Datenträger	9
2.3	System Wartung, Datensäuberung, Troubleshooting	10
2.4	Softwaresupport, Aktualisierung, Gewährleistung	10
2.5	Aufbau von Backup-Systemen (technisch)	10
2.6	Support von nicht Microsoft Systemen	11

I. Vertragspartner

Der Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (im Folgenden: AG) ist der Spitzenverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften und der Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand. Die neun gewerblichen Berufsgenossenschaften sind nach Branchen orientiert. Die Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand gliedern sich in 16 Unfallkassen, drei Gemeindeunfallversicherungsverbände, vier Feuerwehr-Unfallkassen sowie die Unfallversicherung Bund und Bahn.

Der Verband nimmt die gemeinsamen Interessen seiner Mitglieder wahr und fördert deren Aufgaben zum Wohl der Versicherten und Unternehmen. Er vertritt die gesetzliche Unfallversicherung gegenüber Politik, Bundes-, Landes-, europäischen und sonstigen nationalen und internationalen Institutionen sowie Sozialpartnern.

II. Gegenstand der Beschaffung

Für die Instandhaltung und Anpassung an neue technische Gegebenheiten der IT-Landschaft wird ein Dienstleister/Auftragnehmer (im Folgenden: AN) gesucht. Die zu erbringenden Leistungen im Rahmen von Projekten sind: Konzepterstellung, Beratung und technische Dokumentation von Systemen & deren Umgebung. Und für das Tagesgeschäft: Inventur, Lizenzüberprüfung und Antiviren-Management, Grundinstallation eines Systems inklusive Image erstellen, System Wartung, Datensäuberung, Troubleshooting, Softwaresupport und Aktualisierung, Außerbetriebnahme von Systemen, Aufbau von Backup-Systemen (technisch), Support von nicht Microsoft Systemen.

III. Beschreibung des Anwendungs- / Einsatzbereiches

1. Standort

Leistungsort ist der Standort der DGUV in Sankt Augustin (Alte Heerstraße 111, 53757 Sankt Augustin). Die Systemwartungen erfolgen i.d.R. durch den AN vor Ort im IFA und nach Absprache mit dem AG ggf. auch beim Dienstleister.

IV. Rahmenbedingungen

1. Zeitplanungen

Die Vor-Ort-Termine sind jeweils am Dienstag und Donnerstag für i.d.R. 3 bis 5 Stunden wahrzunehmen, wenn nicht anderweitig besprochen und angefordert; ausgenommen sind Feiertage. Die Einarbeitungsphase ist innerhalb von 4-6 Wochen abzuschließen.

2. Technische Rahmenbedingungen

2.1 Infrastruktur

Viele der nachfolgend genannten Geräte verfügen nicht über einen Internetzugang über den eine Wartung, ein Update oder Upgrade durchgeführt werden kann. Die Leistungen müssen größtenteils vor Ort erbracht werden. Der AN hat ausschließlich die Betreuung der ‚Non-Standard Systeme‘, hier handelt es sich i.d.R. um Messsysteme des IFA bestehend aus Hardware und Software - genannt „KAT4“ - zu leisten. Diese Systeme stehen den Mitarbeitenden im IFA zusätzlich zum persönlichen ‚Standard‘ Arbeitsplatz mit M365, Standardprodukten, Internetzugang und AD-Anbindung als „KAT1“ zur Verfügung.

Von den momentan im IFA im Einsatz befindlichen 522 KAT4-Geräten sind 436 Geräte in 38 VLANs und 86 Geräte sind standalone. Ein Teil der VLANs hat einen Internet-Zugang für den Support des Herstellers der Messanalyse-Anlage, nicht aber zu Entra-ID von Microsoft. I.d.R. liegt keine herstellerseitige Freigabe für ein Patchmanagement vor; auftretende Probleme sind anderweitig zu lösen. Bei Geräten, die seitens des Herstellers gepatcht werden dürfen, müssen Patches u.U. über einen Datenträger eingelesen werden.

2.2 Eingesetzte Hardware und deren Betriebssysteme

2.2.1 Die 522 zu betreuenden Geräten

<u>Anzahl</u>	<u>Gerätetyp</u>
100	PC
10	IPC
114	Notebook
287	Tablets (davon 156x für Feldmessungen im „GENESIS“ Projekt)
1	Toughbook
6	Smartphones
2	3D-Drucker
2	Server

2.2.2 Die eingesetzten Betriebssysteme

<u>Anzahl</u>	<u>Betriebssystem</u>
<u>a) Microsoft:</u>	
1	Dos 6.22
3	Windows 3.11
2	Windows 95
4	W98
4	Windows CE
4	Windows NT
2	Windows 2000
32	Windows XP
29	Windows 7
6	Windows 8.1
338	W10
32	W11
1	Windows Server 2019

b) Zusätzlich sind auch folgende Betriebssysteme im Einsatz:

- 1 Mac OS
- 3 iOS
- 12 Android (Version 5-12)
- 14 Linux (SuSe, Mint, Debian, Ubuntu)

Alle genannten Systeme und Komponenten laufen aktuell einwandfrei (Stand 2026-04-10). Aufgrund der Messverfahren müssen die Messsysteme vielerorts auch weiterhin unverändert laufen; generell ist eine Modernisierung der eingesetzten Hard- und Software angedacht. Sie richtet sich nach der auf dem Markt erhältlichen Hardware, Software, Messtechnik und den Möglichkeiten der Anlage/Messapparatur, die da sind: Sensoren, Signalverarbeitung (Analog-/Digitaltechnik), Anzeigeeinheit, Aufzeichnungseinheit, Kalibriermöglichkeit, Justiermöglichkeit, Dimensionierungsmöglichkeit, physikalische und physische Eigenschaft der Komponente(n), Abhängigkeit zu vorgegebener Infrastruktur und nicht zuletzt zu den Kombinationsmöglichkeiten zwischen Betriebssystem, Rechnertyp, Anschlussmöglichkeiten, Programmiermöglichkeiten und den zur Verfügung stehenden internen und externen Ressourcen und Kostenfaktoren. Vielmals sind mit einer Messapparatur ein Messverfahren anhängig und etliche Fachbereiche im IFA sind Zertifizierungsstellen für Hersteller und Messtechniken. Änderungen und Modernisierungen an Systemen sind von daher immer mit den Fachbereichen abzustimmen und bedürfen der Freigabe des Fachbereichs bzw. des jeweiligen Herstellers.

2.3 Hersteller von Hardware und Software

Aufgrund der Aufgaben des IFA sind Software und Hardware unterschiedlicher Hersteller, Versionen und Schnittstellen (u.a. RS232, FireWire, PCMCIA) im Einsatz. Die Hard- und Software wurde teils vom IFA selbst, teils von Herstellern der verwendeten Messgeräte, entwickelt. Bedingt durch die weit zurückreichenden Aufgaben des IFA stammen die ältesten Geräte aus den 1990er Jahren. Bei den Eigenentwicklungen von hauseigenen Messsystemen bestehend aus Computer, Messkarten, Sensoren u.v.m. durch unser hauseigenes Elektronik- und Entwicklungslabor, kann zum Teil auf das Knowhow des IFA zurückgegriffen werden.

2.4 VM

Ein zukünftiger Einsatz von VM-Technologie ist nicht auszuschließen.

2.5 Netzwerk

Das Microsoft Netzwerk besteht aus LAN, WAN, WLAN und in Zukunft auch einem 5G onprem Netz. Diese werden von der Hauptabteilung der DGUV, Abteilung „ITD“ betrieben und verwaltet.

2.6 Datensicherheit

Der AN darf externe Datenträger erst verwenden, nachdem der AN jeden einzelnen Datenträger auf Freiheit von Schadsoftware geprüft hat.

3. Organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen

3.1 Ansprechpartner

a.) Der AG benennt einen seiner Mitarbeiter zum Schnittstellenverantwortlichen sowie einen Stellvertreter. Diese dienen als Ansprechpartner für den AN.

Der AN benennt zwei seiner Mitarbeiter zu Schnittstellenverantwortlichen, die sich gegenseitig vertreten. Diese dienen als Ansprechpartner für den AG.

Muss der AN einen Mitarbeiter ohne Veranlassung des AG durch einen anderen Mitarbeiter ersetzen und der neue Mitarbeiter muss zunächst eingearbeitet werden, so erfolgt diese Einarbeitung auf Kosten des AN.

3.1 Leistungsabrechnung

Dienstleistungen werden monatlich abgerechnet. Der AN legt dem AG hierzu monatlich Leistungsnachweise vor, die die geleisteten Arbeiten je Mitarbeiter auflistet. Pausenzeiten sind dabei abzuziehen. Die vom AG geprüften und abgezeichneten Leistungsnachweise sind den Rechnungen beizufügen. Der Leistungsnachweis muss mit allen notwendigen Informationen zu Tätigkeit, Geräte bzw. Ticketnummer, um dies zu prüfen.

3.2 Abstimmung mit Verantwortlichen der Hauptabteilung „ITD“ / ISB

Clientseitige Einbindungen von Geräten ins Netzwerk und deren VLANs und deren Anpassungen sind mit ITD und ggf. dem ISB abzustimmen und durchzuführen.

3.3. Durchzuführende Meetings zu folgenden Themen

Im Rahmen von Projekten sind ggf. in Abstimmung mit dem AG Besprechungen durchzuführen. Gegenstand des Informations- und Erfahrungsaustausches sind: konzeptionelle Anregungen seitens des AN; Vorschläge zur Prozessoptimierung, der Produktivitätssteigerung und der Personaleinsatzplanung.

3.4 Arbeitsmittel

PSA (Sicherheitsschuhe, Handschuhe, Brille) für die vor Ort tätigen Mitarbeiter des AN sind vom AN zu stellen. Eigene Arbeitsmittel (z.B. Kabel, Werkzeug, etc.) und Fernwartungssoftware (z.B. TeamViewer oder vergleichbar) sind durch den AN bereitzustellen.

3.5 Ticket-System

Die Aufträge des AG sind im Ticketsystem des AN zu verwalten. Bei Bedarf und Anfrage sind telefonische Auskünfte zum Stand aktueller Tickets innerhalb der Servicezeiten zu erteilen. Darüber hinaus ist quartalsmäßig ein Auszug im Format einer durchsuchbaren PDF aus dem Ticketsystem per E-Mail an den Schnittstellenverantwortlichen zu übermitteln.

4. Mengengerüste

Der geschätzte Bedarf an Dienstleistungen pro Jahr beläuft sich auf:

<u>Stunden Dienstleistung</u>	<u>Turnus/Häufigkeit</u>
Projekt-Arbeit	
40 Konzepterstellung	bei Bedarf
30 Beratung innerhalb eines Projekts	bei Bedarf
10 Technische Dokumentation eines Systems	bei Bedarf
8 Meetings	bei Bedarf
Tagesgeschäft	
80 Inventur, Lizenzüberprüfung, Antiviren-Management	wöchentlich bis monatlich
40 Grundinstallation, Image erstellen	monatlich bis quartalsmäßig
40 System Wartung, Datensäuberung, Troubleshooting	monatlich bis quartalsmäßig
50 Softwaresupport und Aktualisierung	quartalsmäßig
10 Aufbau von Backup-Systemen (technisch)	halbjährlich
5 Support von nicht Microsoft Systemen	jährlich

5. Mitwirkungsleistungen / Beistellungen

Der AG stellt dem AN alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Zugänge, Arbeitsmittel und Entscheidungen rechtzeitig zur Verfügung. Die Informationen wie: Prozessbeschreibungen, technische Dokumentationen, Ansprechpartner und Daten zu den Systemen sind über die vorhandenen Dokumentationen im File-System, dem Lizenzmanagementtool „Snow“ und das Internet zu beziehen. Falls diese für die Bearbeitung eines Auftrags nicht ausreicht, sind die erforderlichen Informationen beim Administrator des jeweiligen Systems einzuholen. Für darüberhinausgehende Fragen steht der Schnittstellenverantwortliche der IT-Koordinierungsstelle im IFA unterstützend zur Seite.

Eine DGUV-interne Regelung besagt, dass KAT4-Geräte durch Mitarbeiter des IFA supportet werden und nicht durch die Hauptverwaltung „ITD“ (IT und Digitalisierung). Somit steht der Zugriff auf die internen Experten von ITD nur in Ausnahmefällen zur Verfügung und ist über den Schnittstellenverantwortlichen anzufragen. Es wird erwartet, dass der AN im Bedarfsfall einer fachlichen Fragestellung auf seine eigenen internen Experten und Partner zugreift.

Zutrittschip, Benutzerkonto, VPN-Zugang und Arbeitsplatz inklusive Computer werden bereitgestellt. Zum Durchführen von Tests stehen KAT4-Geräte zur Verfügung und für Testzwecke ebenso die erforderliche Software, Tools und Lizenzen.

Terminabstimmungen und Feedbackschleifen mit den Fachbereichen sind eigenständig zu tätigen. Werden für den Supportfall weitere Freigaben benötigt, sind diese über den Schnittstellenverantwortlichen anzufragen.

Der AG trifft alle für die Leistungserbringung erforderlichen fachlichen und organisatorischen Entscheidungen rechtzeitig.

6. Datenschutzrechtliche Rahmenbedingungen

Der AN verpflichtet sich bei der Datenverarbeitung iSd Art. 4 Nr. 2 DSGVO auf die Einhaltung des Datenschutzes. Die Parteien schließen einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Artikel 28 DSGVO. Verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung iSd Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist der AG. Der AN fungiert als Auftragsverarbeiter iSd Art. 4 Nr. 8 DSGVO. Der AN verpflichtet sich die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen nachzuweisen und gibt Auskunft über deren Umsetzung (siehe Anlage 1 zum Auftragsverarbeitungsvertrag).

7. Zusammenarbeit mit anderen Auftragnehmern

Der AN arbeitet konstruktiv mit anderen vom AG beauftragten Unternehmen und Lieferanten von Hard- und Software zusammen, tauscht erforderliche Informationen wie z.B. technische Details und Zeitpläne aus und stimmt seine Leistungen mit denen anderer Auftragnehmer und Lieferanten ab. Der AN verpflichtet sich, an gemeinsamen Meetings mit anderen Auftragnehmern teilzunehmen. Des Weiteren verpflichtet sich der AN, die Sicherheitsvorgaben des Bundes und die von ITD gesetzten Standards, insbesondere Security Standards und Prozesse einzuhalten.

Dokumentationen sind in den Dokumentationsformaten des AG und gemäß den DGUV-Vorlagen zu erstellen bzw. weiterzuführen.

Der AN wirkt an der durch den AG übernommenen Koordination mit und gewährleistet, dass der Wissenstransfer zwischen den AN strukturiert, nachvollziehbar und leistungsbezogen durchgeführt wird.

V. Anforderungsbeschreibung (Leistungsbeschreibung im engeren Sinn)

Folgende Tätigkeiten sind vom AN durchzuführen:

1. Innerhalb von Projekten

1.1 Erstellung von Konzepten mit Entscheidungsalternativen

Im Rahmen von Projekten ist eine Ist-Analyse durchzuführen, die Ausgangssituation zu beschreiben und die bestehenden und potenziellen Probleme des Jetzt-Zustandes darzustellen. Die zu verwendenden Formate für die zu erstellenden Dokumentationen hierbei sind: MS Word, MS Excel, MS PowerPoint oder PDF; die Wahl des Formats richtet sich jeweils danach, welches dieser vier Dokumentationstool das geeignetste und für die Weiterbearbeitung und -verwendung seitens des AG gewünscht ist.

Dies gilt in gleicher Weise für die zu erbringende Verschriftlichung des Lösungsansatz (des Soll-Zustand) und der Darstellung der Konsequenzen der Lösung, den Auswirkungen auf andere Systeme, Komponenten und Prozesse.

Vorhaben: Betrieb und Support KAT-4 Systeme, (26_ITD_012) Version 1

Zur Dokumentation gehören auch die Durchführung und Darlegung einer Kosten-Analyse und Ressourcen- und Zeit-Abschätzung. Ebenso sind abschließend eine Risikobewertung durchzuführen, Backupplan inklusive Fallbackplan zu erarbeiten und zusammen mit einem Umsetzungsplan vorzulegen.

1.2 Beratung innerhalb eines Projekts

Zu den zu erbringenden Beratungsleistungen innerhalb eines Projekts gehören u.a. die Beratung zu Betrieb und Kauf der zu verwendenden Systemen, Software, Hardware und deren Schnittstellen und Peripherie, sowie VM unter Berücksichtigung der bestehenden Netzwerk Infrastruktur und deren Ausbaumöglichkeit und den aktuellen IT-Sicherheitsrichtlinien.

1.3 Technische Dokumentation eines Systems und seiner Umgebung

Die Fortschreibung der vorhandenen IT-Dokumentation des AG ist vorzunehmen und die durchgeführten Arbeiten im File-System mittels M365 und Confluence des AG zu protokollieren. Der Zugang wird vom AG bereitgestellt.

Nach Abschluss eines Tickets ist eine zeitnahe Abschlussdokumentation zu erstellen unabhängig, ob eine Lösung erzielt wurde, inklusive den Angaben über Beginn und Ende der Arbeit, der Problemstellung und der Problemlösung/Workaround.

Bei durchgeführten Projekten sind mit in die Dokumentation aufzunehmen Angabe der Ausgangssituation, der Projektziele und -schritte, die Ergebnisse und Lösungsansätzen und abschließend den Ausblick für mögliche Folgeprojekte und anstehende Änderungen und Aufgaben; hinzu gehört auch die eingesetzte Software vorzulegen, die nicht vom AG bereitgestellt wurde, die Hardware, die der AN aus dem IFA verbracht bzw. die der AN dem AG zurückgegeben hat.

Alle Abschlussdokumentationen sind rechtzeitig vor Vertragsende abzuschließen und zur Prüfung dem AG vorzulegen.

Die Informationen sind zu unterteilen in

- a) „Öffentliche Dokumentation“ mit der Stilvorgabe: Jede Person soll die Dokumentation nutzen können, ohne im System eingearbeitet zu sein.
- b) „Interne Dokumentation“, die nur zugänglich für IT-Administratoren ist mit der Stil- und Inhaltsvorgabe: Verständlich für Administratoren mit allen wichtigen Informationen wie z.B. die Konfigurationsdaten, Benutzernamen, Passwörter, typische Fehlerquellen und oft angewandte Workarounds.

2. Tagesgeschäft

2.1 Inventur, Lizenzüberprüfung, Antiviren-Management, DSGVO & Datenträger

Die Linientätigkeiten umfassen die Erfassung und Verwaltung von Hardware in ihrem LifeCycle von der Neuanschaffung bis zur Entsorgung und der Inventur, bei der Änderungen der Nutzung, Benutzer-, Standortwechsel des Systems im Bestandsverzeichnis dokumentiert werden.

Z.Z. werden alle Microsoft Systeme ab Windows XP SP3 mittels dem Lizenzmanagementtool „Snow“ im Offline-Modus gescannt und die erfasste Software über einen USB-Stick auf das File-System hochgeladen und zu einem späteren Zeitpunkt auf dem Lizenz-Server eingelesen. Der Turnus richtet sich nach der Kategorie jährlich/halbjährlich/vierteljährlich, die in der Bestandsliste ermittelt und festgehalten ist. Ältere Microsoft Betriebssysteme und Betriebssysteme anderer Hersteller sind manuell in der Bestandsliste zu führen.

Die zu betreuenden Systeme befinden sich ausnahmslos in Laboren ohne freien Zutritt und müssen i.d.R. vor Ort gewartet werden. Das bedeutet, dass ein organisatorischer Aufwand zur Pflege der Systeme und des Bestandsverzeichnisses hinzukommt. Dies betrifft die Inventur, das Installieren/Aktualisieren von Antivirenprogrammen, jegliche System-Anpassung und Lizenzüberprüfung.

Bei der Entsorgung ist auf einen DSGVO-konformen Umgang mit den Datenträgern zu achten. Die zu entsorgenden externen und interne Datenträger wie: HDD, SSD, SD, SIM, USB-Sticks, Disketten, ZIP-Disketten, Bänder, CD und DVD sind zu sammeln und an entsprechender Stelle des Servicepoints für eine DSGVO-konforme Entsorgung zu übergeben.

2.2 Grundinstallation, Image anlegen

Die Grundinstallation umfasst die Installation und Konfiguration inkl. Aktivierung folgender Komponenten: Betriebssystem, Antivirenprogramm, Anwendungssoftware, Treiber, Bitlocker und das Einbinden in das entsprechende Labornetz/VLAN inklusive Montage (Aufbau und Anschluss des Systems) und der Anpassung der Geräte-Kennzeichnung. Hinzu kommt das Setzen des BIOS-Passworts, das Einrichten von lokalen User-Accounts, die Installation des Agenten für Snow und abschließend die Inventarisierung der Soft- und Hardware.

Wenn das Einrichten eines Systems sich als aufwändig erweist, ist ggf. abschließend ein Image des Systems zu erstellen, um im Fall eines späteren Ausfalls zeitnah die Ausgangskonfiguration wiederherstellen zu können.

Für die Inbetriebnahme eines Systems und im Fall einer System Wartung/Troubleshooting kann es erforderlich sein, dass entsprechende Hardwarekomponenten ein- bzw. ausgebaut werden müssen, die da wären z.B.: Festplatten, RAM, Schnittstellen-Karten (PCI oder ältere Standards) und spezielle Messkarten für Peripheriegeräte wie z.B. Messgeräte, Scanner, externe Laufwerke. Die Inbetriebnahme endet mit der Installation entsprechender Treiber, der benötigten Software und abschließend mit Testläufen, um den einwandfreien Betrieb der Anlage sicherzustellen.

2.3 System Wartung, Datensäuberung, Troubleshooting

Bei Wartungsarbeiten ist die Systemstabilität, -integrität und -funktionalität zu prüfen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Dazu gehören auch das Auslesen und Bewerten von LOG-Files, Fehler festzustellen, Hardwarekomponenten zu prüfen, Präventionsmaßnahmen zu ergreifen, Systeme zu reinigen und Verschleißteile auszutauschen. Ggf. ist der AG anzuregen, vorhandene Wartungsverträge in Anspruch zu nehmen.

Bei der System Wartung sind Defektteile als defekt zu identifizieren; defekte Hardware ist durch Austausch mit Teilen aus dem IFA-Lager oder mit Anstoß einer DGUV-Beschaffung der nötigen Ersatzteile zu beheben. In seltenen Einzelfällen sind die defekten Komponenten zu identifizieren und zu reparieren (ggf. löten, falls Bauteilen nicht beschafft werden können). Falls entsprechende Wartungsverträge vorhanden sind, ist der AG anzuregen, diese in Anspruch zu nehmen.

Im Fall, dass eine Datensäuberung unumgänglich ist, sind nach Absprache mit der Fachabteilung und dem Schnittstellenverantwortlichen die nicht mehr genutzten oder falschen Daten (in Registry, Nutzerdaten, Systemdaten) zu bereinigen bzw. ein System auf den Neuinstallationsstand zurückzusetzen.

Der Ablauf beim Troubleshooting sieht wie folgt aus: Die Problemaufnahme erfolgt entweder telefonisch, per E-Mail oder vor Ort. Ein Ticket im System des AN ist zu erstellen und eine Fehleranalyse durchzuführen mit Qualifizierung, ob Hard- oder Softwareproblem vorliegt inklusive einer Einschätzung der Lösungsmöglichkeiten. Ist hierbei die Kompetenz von ITD betroffen, ist eine Mitteilung an ITD einzureichen.

2.4 Softwaresupport, Aktualisierung, Gewährleistung

Beim Softwaresupport findet das Recherchieren und Identifizieren von möglichen Fehlerquellen – ob Konfigurations-, Anwender- oder sonstiger Fehler – Anwendung. Vorschläge zur Fehlerbehebung sind dem AG zu unterbreiten und nach Freigabe entsprechend umzusetzen. Im Fall einer unbekannten Software ist der AG anzuregen, vorhandene Wartungsverträge in Anspruch zu nehmen.

Bei der Aktualisierung von Systemen sind Software-, Firmware- und BIOS-Updates, -Upgrades und -Patches einzuspielen bzw. durchzuführen.

Bei Systemen mit Gewährleistung oder fehlender Freigabe zu Systemänderungen seitens des Herstellers (z.B. auch Änderung des Computernamens), dürfen Änderungen wie unter Grundinstallation und Aktualisierung beschrieben, nur nach eingeholter Freigabe des Herstellers durchgeführt werden. Spricht der Hersteller keine Freigabe aus, weist der AN den AG darauf hin, dass die Systemänderung durch den Hersteller zu erfolgen hat.

2.5 Aufbau von Backup-Systemen (technisch)

Um Datensicherheit zu gewährleisten, sind vor Wartungsarbeiten Recovery-Images von Clients und Server zu erstellen und ggf. danach Images aufzuspielen. Ggfs. sind Backup-Sys-

teme für regelmäßige externe Speicherung unter Berücksichtigung der gesetzten Voraussetzungen des jeweiligen VLANs bzw. der Firewall Konfiguration einzurichten inklusive der Prüfung auf Integrität des Backupsystems.

2.6 Support von nicht Microsoft Systemen

Gelegentlich sind Hilfestellungen zu Apple, Android und Linux Fragen zu leisten und bei auftretenden Problemen Lösungsvorschläge zu unterbreiten und wo möglich diese umzusetzen.