

	2.2 Funktionen, Stellen	
--	--------------------------------	--

Informatiksupport Gemeinde Degersheim

Beschreibung	Benutzer	First-Level Schulhaus	Second-Level Finanzverwaltung	Third-Level Extern
Störungen				
Störung feststellen, wenn möglich beheben	X			
Überprüfung der Kabel und der Anzeigeelemente	X			
Störung angemessen dokumentieren	X			
wenn nötig Störung melden an nächste Ebene	X			
Störung prüfen, Fehler eruieren und beheben		X		
prüfen ob Einzelfall oder generelles Problem		X		
wenn nötig qualifizierte Störungsmeldung an nächste Ebene		X		
Störungsmeldung prüfen, Fehler beheben			X	
wenn nötig detaillierte Störungsmeldung an nächste Ebene			X	
Störung via Telefon oder vor Ort prüfen und beheben				X
detaillierte Rückmeldung an Second-Level				X
System-Management				
Durchführung von periodischen Updates am Betriebssystem			(X)	X
Planung/Koordination/Aktualisierung Virenschutzprogramme			X	(X)
Disposition/Organisation Hardware-Reparaturen		(X)	X	
Änderungen / Neuerungen am Betriebssystem			(X)	X
Überwachung der Systeme, alltägliche Kontrollen		X		
Information + Anträge für mögliche Verbesserungen	X	X	X	X
Benutzerverwaltung und Zugriffsberechtigungen			X	
Vergabe der Passwörter / Passwörter zurücksetzen			X	
Verteilung neuer Software-Versionen			X	(X)
alltägliches				
Drucker: Papier, Toner, Patronen usw. ersetzen	X			
Druckertests durchführen	X			
Druckkopf mit eingebautem Programm reinigen		X		
lokaler Drucker an einen anderen Arbeitsplatz anschliessen		X		
Netzdrucker: Funktion im Netzwerk testen		X		
Verbrauchsmaterial beschaffen (Papier, Toner usw.)	(X)	X		
Software				
Lern-Software ab CD, keine Installation auf Harddisc	X			
Lern-Software ab CD, Installation auf Netzwerk		(X)	X	
Applikations-Software, Installation auf Netzwerk		(X)	X	
Zuweisung von Software via "Columbus"			X	(X)

	2.2 Funktionen, Stellen	
--	--------------------------------	--

Anschaffungen / Neue Installationen				
Koordination und Bestellung von Hardware		(X)	X	
Koordination und Bestellung von Software		(X)	X	
Sammeln von Änderungswünschen bei vorhandenen Installationen	(X)	X		
Entscheid betreffend Machbarkeit der Änderungswünsche			X	(X)
Einbringung von Anschaffungswünschen in Budget	X	(X)		
Budgetierung der neuen Positionen		X	(X)	

Legende:

X = Zuständig (X) = Mitarbeit

06.10.2005 / T. Grimm

EDV-Support Gemeinde und Schule Degersheim

Benutzer / Lehrer

- stellt Störung fest und behebt diese wenn möglich
- macht zwei weitere Versuche um Störung zu verifizieren
- testet Grundsätzliches (Kabel, Anzeigeelemente usw.)
- dokumentiert Störung angemessen mit dem Formular „Störungsmeldung“
- meldet wenn nötig Störung an die nächste Ebene

- ersetzt Papier, Drucker-Patronen, Toner usw.
- führt Druckertests durch
- meldet ausgehendes Verbrauchsmaterial rechtzeitig

- meldet Wünsche und Verbesserungsvorschläge an nächste Ebene
- übergibt neue Software zum Testen an nächste Ebene
- meldet fehlende Benutzer oder vergessene Passwörter mit Angabe von Benutzernamen und Klasse per E-Mail an support@schule-degersheim.ch

Schulhaus-IT-Verantwortlicher (First-Level-Support)

- prüft die gemeldete Störung und versucht den Fehler zu eruieren
- versucht die Störung zu beheben
- prüft ob es sich um einen Einzelfall oder ein generelles Problem handelt
- fasst eine qualifizierte Fehlermeldung mit detaillierten Angaben über das Problem und die Lösungsversuche auf dem Formular „Störungsmeldung“
- meldet wenn nötig die Störung an die nächste Ebene

- überwacht die Systeme laufend
- führt alltägliche Unterhalts- und Reinigungsarbeiten aus
- stellt die Wünsche und Verbesserungsvorschläge der Benutzer periodisch zusammen und meldet diese bei einem generellen Bedürfnis an die nächste Ebene
- übergibt gewünschte neue Software zu Testzwecken periodisch an die nächste Ebene
- beschafft Verbrauchsmaterial wie Papier, Toner usw. rechtzeitig
- budgetiert Verbrauchsmaterial und Anschaffungen
- meldet physische Verschiebungen von Hardware an die nächste Ebene (z.B. Drucker, Workstations, fest zugeteilte Laptops usw.)
- nur Magdenau: wechselt regelmässig die Datensicherungs-Bänder

	2.2 Funktionen, Stellen	
--	--------------------------------	--

IT-Verantwortlicher (Second-Level-Support)

- bearbeitet die E-Mails von support@schule-degersheim.ch täglich und gibt innert 24 Stunden ein Feedback an den Absender
- behebt die gemeldeten Störungen und Probleme soweit möglich
- verfasst eine Fehlermeldung mit detaillierten Angaben über das Problem und die Lösungsversuche an die nächste Ebene
- koordiniert und überwacht die Problemlösung mit den externen Partnern
- nimmt Wünsche und Verbesserungsvorschläge periodisch entgegen und prüft deren Bedarf und Umsetzbarkeit
- weist Software auf die einzelnen Stationen zu
- verwaltet die Benutzer und die Passwörter
- Koordiniert und bestellt Hard- und Software

Externer Support (Third-Level-Support)

- Behebt Fehler und Störungen im Auftrag des IT-Verantwortlichen und gibt detaillierte Rückmeldung
- Führt periodischen Unterhalt am System aus in Absprache mit dem IT-Verantwortlichen
- Unterstützt die Anschaffung von Hard- und Software
- Erstellt neue „Pakete“ im „Columbus“

09.11.2005 / T. Grimm