

Servicebeschreibung Rent-a-Hiwi

Version 1.0
Datum: 20.04.2018



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

HRZ
Hochschulrechenzentrum

Technische Universität Darmstadt
Hochschulrechenzentrum
Alexanderstraße 2
64283 Darmstadt

<http://www.hrz.tu-darmstadt.de>
service@hrz.tu-darmstadt.de

Inhaltsverzeichnis

Änderungshistorie	2
1.....Kurzbeschreibung des Service	3
2.....Zielgruppen	3
2.1. Kundengruppen	3
2.2. Anwendergruppen	3
3.....Rahmenbedingungen (Technische Voraussetzungen)	3
4.....Servicemerkmale	3
4.1. Zusammenfassung Funktionsumfang	3
4.2. Funktionsumfang des Service im Detail	4
4.3. Betrieb und Sicherheit	4
5.....Funktionalitätsabgrenzungen	4
6.....Lizenzen und Kosten	4
7.....Bestell- und Änderungsverfahren	5
7.1. Bestellung des Service	5
7.2. Änderung der Servicemerkmale	5
7.3. Kündigung des Service	5
8.....Support	6
8.1. Standardwege für Supportanfragen	6
8.2. Supportumfang	6
9.....Systemzeiten	6
10. ..Anhang	I

Änderungshistorie

Datum	Version	Änderung
20.04.2018	1.0	Initialversion

1. Kurzbeschreibung des Service

Das Angebot richtet sich an Beschäftigte der TU Darmstadt, deren IT-Arbeitsplatzausstattung nicht im Rahmen des IT-Arbeitsplatzmanagements betreut wird. Bei IT-Problemen kann eine studentische Hilfskraft beim HRZ angefragt werden, welche bei der Problemlösung direkt vor Ort behilflich ist. Dabei erstreckt sich die Hilfe auf Arbeitsplatzrechner, Drucker, aber auch auf mobile Endgeräte. Das studentische Team ist in einer Vielzahl von Themen und Betriebssystemen geschult.

2. Zielgruppen

2.1. Kundengruppen

Beauftragt werden kann der Service von:

- Einrichtungen der TU (Fachbereiche, zentrale Einrichtungen)
- Zentrale Verwaltung

2.2. Anwendergruppen

Der Service kann von folgenden Anwendergruppen genutzt werden:

- Beschäftigte der TU
- Lehrbeauftragte

3. Rahmenbedingungen (Technische Voraussetzungen)

Um den Service Rent-a-Hiwi nutzen zu dürfen bedarf es lediglich zweier Voraussetzungen:

- Es muss eine gültige Kostenstelle zur Abrechnung vorliegen
- Der Auftrag muss von Beschäftigten der TU Darmstadt erteilt werden

Aufträge werden nur bei gängigen Betriebssystemen (Windows, MAC, Linux) soweit es im Hiwi-Team passende Kompetenzen gibt und bei typischen Arbeitsplatzgeräten (Desktop-PCs, Laptops, Smartphones, Netzwerkdrucker) durchgeführt.

Unterstützung in manchen Anwendungen (z.B. FirstSpirit) ist nur nach Absprache und Klärung des Umfangs des Auftrags möglich.

Aufträge an Server-Architektur wird nur nach zu voriger Absprache und unter verantwortlicher Aufsicht eines Admins aus der Auftrag gebenden Organisations-Einheit in Erwägung gezogen.

4. Servicemerkmale

4.1. Zusammenfassung Funktionsumfang

Der Rent-a-HiWi-Service ist darauf ausgerichtet, übliche Probleme, die beim Betrieb von Arbeitsplatz-PCs auftreten, zu lösen. In diesem Rahmen können Hilfestellung zu PC-Hardwareproblemen, sowie das Finden und Erkennen von Problemen bei Standardsoftware geleistet werden. Insbesondere ist der Service dazu geeignet, einzelne klar umrissene und zeitlich begrenzte Aufträge zu bearbeiten.

4.2. Funktionsumfang des Service im Detail

Einige Beispiele von Aufträgen, die durch das Rent-a-Hiwi Team bearbeitet werden:

- Beseitigung von Viren und Update des Virencanners
- Versuche von Datenrettung (z.B. bei defekten Festplatten, Betriebssystemen ...)
- Einrichten von HRZ-Angeboten (z.B. Groupware-Postfächer)
- Einrichten von Dienst-Smartphones
 - WLAN
 - E-Mail (Groupware)
 - Datenumzug vom alten Dienst-Smartphone
- Einrichten von Netzwerkdruckern
- Neuaufrichten von Betriebssystemen (Win, MAC, Linux)
- Aufsetzen von Standard-Software (z.B. Office, Browser, Virencanner)

4.3. Betrieb und Sicherheit

Die studentischen Hilfskräfte sind über Ihren Vertrag mit der TU Darmstadt verpflichtet das Datengeheimnis zu wahren (§ 9 HDSG). Somit werden alle Daten, die der Beauftragende für die Bearbeitung des Auftrags zur Verfügung stellt vertraulich von der studentischen Hilfskraft behandelt.

Eine Datensicherung im HRZ findet nicht statt. Sollte der Kunde eine Datensicherung wünschen, muss dies Teil des Auftrags sein. Die Datensicherung findet dann auf Speichermedien des Kunden statt (eigene, oder beim HRZ angekaufte).

5. Funktionalitätsabgrenzungen

Es gibt Gründe, bei welchen die Auftragsanfrage abgelehnt wird. Einige Beispiele, wo der Service Rent-a-Hiwi nicht genutzt werden kann:

- Keine Dauerbetreuung von IT-Systemen
- Keine Übernahme von Aufträgen an kritischer IT-Infrastruktur
- Keine Aufträge mit einem zeitlichen Volumen von voraussichtlich mehr als 8 Std.
- Keine Veranstaltungs-Unterstützung
- Keine reinen Fleiß-Arbeiten
- Keine zeitlich kritischen Aufträge

6. Lizenzen und Kosten

Der Kunde trägt jegliche Lizenz- und Hardware-Kosten selbst. Das Hiwi-Team stellt lediglich die Arbeitszeit zur Verfügung.

Es wird ein Kostenbeitrag von 20€/Stunde berechnet

- Die erste Arbeitsstunde wird voll abgerechnet
- Jede weitere Arbeitszeit wird in ½ Std. Takt abgerechnet

Die Bezahlung erfolgt über einen Materialabgabebeschein und wird Quartalsweise von der vom Kunden angegebenen Kostenstelle abgebucht und auf die Kostenstelle der Serviceverantwortlichen Gruppe verrechnet.

Link zum MAS-6-Rent-a-Hiwi: <https://intern.hrz.tu-darmstadt.de/Formulare/Material-Abgabebeschein/MAS-6-Rent-a-HiWi.pdf>

7. Bestell- und Änderungsverfahren

7.1. Bestellung des Service

Die Auftragsanfrage erfolgt über ein Online-Formular, welches dann als E-Mail ein Ticket im Ticketsystem erzeugt.

www.hrz.tu-darmstadt.de/rent-a-hiwi

Die Erstantwort erfolgt üblicherweise innerhalb eines Arbeitstages. Die Terminzusage bei Auftragsannahme dauert bis zu 5 Arbeitstage. Die Auftragsdurchführung erfolgt dann nach individueller Terminvereinbarung.

7.2. Änderung der Servicemerkmale

Es gibt kein Verfahren für Änderungsaufträge an den Servicemerkmale.

7.3. Kündigung des Service

Der Service ist auf einzelne, in sich abgeschlossene Aufträge ausgelegt. Nach Durchführung und Abschluss des Auftrages ist keine separate Kündigung nötig.

8. Support

8.1. Standardwege für Supportanfragen

Supportanfragen sind zu richten an:

Ausschließlich über das Webformular: <http://www.hrz.tu-darmstadt.de/rent-a-hiwi>
E-Mail: service@hrz.tu-darmstadt.de

8.2. Supportumfang

Support	Verfügbarkeit	Bearbeitungszeit
Informationen, Anleitungen, FAQs online unter www.hrz.tu-darmstadt.de/service	24/7	n.a.
Supportanfragen per Webformular oder E-Mail	24/7	Während der üblichen Arbeitszeiten ¹⁾
Hotline	Hotline-Zeiten siehe online unter: http://www.hrz.tu-darmstadt.de/service	Über die Hotline können Anfragen allgemeiner Art beantwortet werden. Die Aufträge gehen dann über das Online-Formular.
Bearbeitungszeiten	Zu den üblichen Arbeitszeiten Mo – Fr tagsüber	Die Bearbeitungszeit der Aufträge ist abhängig von der Verfügbarkeit der Hiwis.
Antwortzeiten	Zu den üblichen Arbeitszeiten Mo – Fr tagsüber	<ul style="list-style-type: none">• Eine Erstreaktion erfolgt üblicherweise innerhalb eines Werktages.• Die Zu- oder Absage zu einem Auftrag erfolgt innerhalb von 3-5 Werktagen.• Die Durchführung des Auftrages erfolgt in Absprache zwischen dem Auftraggeber und dem durchführenden Hiwi.

¹⁾ Es gelten die [Allgemeinen Betriebs- und Servicezeiten](#) des HRZ

9. Systemzeiten

Es gibt keine Systemzeiten. Die Kommunikation zum Kunden ist abhängig von der Verfügbarkeit des Ticketsystems. Die Auftrags-Aufnahme ist abhängig von der Verfügbarkeit der HRZ Homepage.

10. Anhang

Nachfolgend eine Übersicht wichtiger Dokumente und Weblinks:

Informationen, Anleitungen, FAQs

- <https://www.hrz.tu-darmstadt.de/rent-a-hiwi>

Allgemeine Service- und Betriebszeiten

- <http://www.hrz.tu-darmstadt.de/betrieb-servicezeiten>

IT-Benutzerordnung der TU Darmstadt

- <https://www.hrz.tu-darmstadt.de/itsicherheit/regelwerke/allgemeinebenutzerordnung.de.jsp>

IT-Sicherheitsrichtlinien der TU Darmstadt

- <http://www.hrz.tu-darmstadt.de/itsicherheit/index.de.jsp>