



Medizinische Universität Graz

OE Informationstechnologie

Servicekatalog

::Stand August 2016::



Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
Mein IT-Arbeitsplatz	Gerätemanagement	Hardware-Client	Bereitstellung eines Standard-PCs mit einer Ausstattung, die dem aktuellen Stand der Technik entspricht.	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardisierung von Hardware <ul style="list-style-type: none"> • Evaluierung neuer Hardware • Einführen von Standards • Abgleich des Standards mit dem Klinikum • Verwaltung Hardware <ul style="list-style-type: none"> • Verwalten von Kauf- und Wartungsverträgen • Datenpflege Hardware-Datenbank • Wartung von Hardware <p>Bedienstete:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Client-Betreuung bei MitarbeiterInnen an diversen Standorten <ul style="list-style-type: none"> • Campus • Klinikum • Wiederherstellung des Urzustandes von Leihgeräten • Funktionsüberprüfung und Aktualisierung in Zusammenarbeit mit IT-PartnerInnen • Wiederinbetriebnahme von Geräten <p>Studierende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wartung der Studierenden-Hörsäle 	Bedienstete Studierende	Elisabeth Schöff; Olivia Lechner	Christian Burger Evangelos Michou	Hardware-Auslieferung (Doku) HW/SW Dateneintrag IT_Services (KP) IT-Serviceline (KP) IT-Waren Work Flow (KP) Problembehebung (KP) SAP-Ablauf Beschaffung SOP Anlagennr. Anlegen SOP Bestellung SOP Wartung/Betreuung SOP-Reparatur&Wartung
Mein IT-Arbeitsplatz	Gerätemanagement	Reparatur-Service	Servicierung von Standard-PCs	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantieabwicklung <ul style="list-style-type: none"> • Abwicklung von Garantiefällen und • Kontaktaufnahme mit Garantiepartnern • Reparatur-Service <ul style="list-style-type: none"> • Angebotseinholung im Falle einer Reparatur durch Extern • Hardware-Support <ul style="list-style-type: none"> • Vor-Ort-Support • Bring-In-Service • Abhol-Service • Remote-Fehleranalyse • Kontaktaufnahme mit externen Firmen • Wartung und Verwaltung von Austauschgeräten <ul style="list-style-type: none"> • Verwaltung und Wartung der Geräte 	Bedienstete Studierende	Elisabeth Schöff	Alexander Friedl (Lehrling) Christian Peitler Evangelos Michou Kristof Leitner (Lehrling) Narouz Haidary (Lehrling) Olivia Lechner	IT-Serviceline (KP) IT-Waren Work Flow (KP) Problembehebung (KP) SOP Wartung/Betreuung

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
Mein IT-Arbeitsplatz	Gerätemanagement	Geräterückgabe	Verwaltung und etwaige Aufbereitung zum weiteren Gebrauch von Altgeräten	Aktivitäten: <ul style="list-style-type: none"> • Geräterücknahme <ul style="list-style-type: none"> • Datenlöschung auf altem Gerät • etwaige Aufbereitung zum weiteren Gebrauch innerhalb der MUG • Freigabe zur Verschrottung oder für HomeUse sofern nicht mehr brauchbar für MUG • IP-Adressen-Rückgabe <ul style="list-style-type: none"> • Vergabe der IP-Adressen via BlueCat 	Bedienstete	Elisabeth Schöff	Evangelos Michou Olivia Lechner	Geräterückgabe IT-Serviceline (KP)
Mein IT-Arbeitsplatz	Gerätemanagement	Leihgeräte-Service (intern)	Bereitstellung von Leihgeräten	Aktivitäten: <ul style="list-style-type: none"> • Wartung und Verwaltung der Leihgeräte <ul style="list-style-type: none"> • Verwaltung des Leihgerätepools • Wartung der Geräte <ul style="list-style-type: none"> • Image-Erstellung für spezielle Anforderungen • Löschen der Daten nach Gebrauch • Wiederherstellung zu Urzustand des Leihgeräts • Funktionsüberprüfung und Aktualisierung • PC und Notebook Verleih <ul style="list-style-type: none"> • PC und Monitor inkl. Tastatur und Maus • Notebook 	Bedienstete	Elisabeth Schöff	Evangelos Michou Lehrling/e	IT-Serviceline (KP) SOP Wartung/Betreuung
Mein IT-Arbeitsplatz	Gerätemanagement	Kopierer-Service	Zugang zu einem (Netzwerk-) Kopierer in räumlicher Nähe	Aktivitäten: <ul style="list-style-type: none"> • Wartung der Kopierer <ul style="list-style-type: none"> • Zentrale Abwicklung der Servicierung • Verwaltung und • Anschaffung der Geräte • Verwaltung von uniflow 	Bedienstete Studierende	Christian Peitler; Evangelos Michou	Elisabeth Schöff Evangelos Michou Jochen Kempel	IT-Serviceline (KP) IT-Waren Work Flow (KP)

Mein IT- Arbeitsplatz	Desktopservice	Software-Verwaltung	Verwaltung, Archivierung und Versionspflege der Standard-Software	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pflege der Daten in Software-Datenbank • Verwaltung von Lizenzen <ul style="list-style-type: none"> • Campuslizenzen <ul style="list-style-type: none"> • Serverlizenzen • Einzelplatzlizenzen • HomeUse-Lizenzen • Studierenden-Lizenzen • Sonderfälle • Verwaltung von Softwareverträgen <ul style="list-style-type: none"> • Campusverträge • Einzelverträge • Aufbereitung von Installationsmedien <ul style="list-style-type: none"> • Versionspflege • Installationsdatei-Anpassung • Gewährleistung der Verfügbarkeit der Software 	Bedienstete Studierende	Olivia Lechner	Christian Burger Christian Peitler	IT-Serviceline (KP) IT-Waren Work Flow (KP) Kostenlose Softwarebestellung (KP)
--------------------------	----------------	---------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	----------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
Mein IT- Arbeitsplatz	Desktopservice	Image-Verwaltung	Erstellen, Verwalten und Wiederherstellen von Standards-Anwendungen für Standard PCs	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen von Images <ul style="list-style-type: none"> • unter Einhaltung des Software-Standards • Einbindung von speziellen Software-Anforderungen für Schulungen und Präsentationen • Verwaltung von Images <ul style="list-style-type: none"> • Versionspflege • Treiberaktualisierung • Softwareaktualisierung • Wiederherstellung von Images <ul style="list-style-type: none"> • bei defekten oder fehlerhaften Systemen • nach Gebrauch • Standardisierung von Software <ul style="list-style-type: none"> • Evaluierung und Testen neuer Software • Einführen von Standards <ul style="list-style-type: none"> • Publizieren von Software-Standards • Ausstattung von Arbeitsplätzen mit Standardsoftware <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsplatz • Lehrsäle • Terminal-Lösungen • Plannung von Software-Roll-Outs und Implementierung • Parametrisierung und Programmierung von Software • Software-Support <ul style="list-style-type: none"> • Remote Fehleranalyse • VorOrt-Support • Telefonische Hilfestellung • Treiberaktualisierung • Aufnahme und Einbindung von speziellen Anforderungen <ul style="list-style-type: none"> • OSL (Rehatschek) • Institute via IT-PartnerInnen • Bibliothek (Simhofer) • SAP (Gillhofer) 	Bedienstete Studierende	Christian Burger	Evangelos Michou Lehrling/e Olivia Lechner siehe Beschreibung	IT-ServiceLine (KP) SOP Wartung/Betreuung SOP-Image-Erstellung SOP-Image- Wiederherstellung SOP-SW-Roll-Out

Applikation & Information	Applikations-Services	MEDonline	MEDonline ist das Informationsmanagementsystem der Medizinischen Universität Graz	<p>Sämtliche für die Administration von Lehre und Forschung relevanten Daten werden in einer zentralen Datenbank gespeichert und stehen somit für alle Abfragen und Bearbeitungsvorgänge "online" – d.h. aktuell aus der Datenbank generiert – zur Verfügung.</p> <p>MEDonline dient einerseits zur Präsentation aller Daten der MUG aus den Bereichen Lehre und Forschung, wobei diese auch für anonyme Nutzer zur Verfügung stehen. Andererseits dient es zur Bearbeitung der Daten, da alle Angehörigen der MUG (Bedienstete und Studierende) einen identifizierten Zugang zu diesem System haben.</p> <p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zur Verfügung stellen von IT-Anwendungen zur Unterstützung der Geschäftsprozesse der MUG <ul style="list-style-type: none"> • Studium und Lehre <ul style="list-style-type: none"> • Studienplanverwaltung • Studierendenverwaltung • Prüfungsverwaltung • Modulmanagement • Verwaltung der Lehrenden • Zeugnisse & Nachweise • Lehrangebotverwaltung • Abschlussarbeiten (Diplomarbeiten) • Codex-Verwaltung • Anerkennungen • USTAT (Statistik Austria) • Abgeltungsmanagement • Studierenden- und Studienstatistik • Abschlusszeugnisse & Bescheide • Interne Weiterbildung • Veröffentlichung Mitteilungsblatt • Formularbereitstellung • Verteilerlisten (Personal, Studierenden & OEs) <ul style="list-style-type: none"> • eMail • Studierendenservices <ul style="list-style-type: none"> • Prüfungsanmeldung • LV-Anmeldung • Druck von Nachweisen, Zeugnissen, etc. • Prüfungseinsicht • Verlängerung des Studierendenausweises • Kontaktdatenbank (ALEPH) • Ressourcenverwaltung <ul style="list-style-type: none"> • Terminkalender • Raumverwaltung • Inventarverwaltung • elektronische Visitenkarten <ul style="list-style-type: none"> • Personen • Organisationen • Personal Self Service 	Bedienstete Externe Firmen Studierende	Andreas Gartlgruber	Gerhard Janisch Michael Fladischer Stefan Janisch	MEDonline- Applikationsverwaltung MEDonline-Entwicklung (KP) MEDonline- Implementierung (KP)
---------------------------	-----------------------	-----------	-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	---------------------	---------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
	Applikations-Services			<ul style="list-style-type: none"> • Abwesenheiten • Navigationsbaum verwalten • MIS > SAP-Portal • Raumverwaltung • Schnittstellen zu Fremdsystemen <p>Zur Verfügung stellen von Datenbanken zur Speicherung von Unternehmensdaten welchen aus den Geschäftsprozesse des Studiums und der Lehre entstehen bzw. benötigt werden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studierendenstammdaten • Organisationsstammdaten <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten • Aufbauorganisation • Personalstammdaten <ul style="list-style-type: none"> • externe • interne • Inventardaten <p>• Datenmanipulation (Erfassen, Ändern, Löschen) im Kundenauftrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fehlereingaben-Berichtigung • Anpassen der Aufbauorganisation <p>• Verwalten von Systemzugriffen und Berechtigungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • MEDonline-Accounts <ul style="list-style-type: none"> • Accountverlängerungen • Erstellen und sperren • eMail-Namensverwaltung <ul style="list-style-type: none"> • Personen • Organisationen • Fremd-Applikationen <ul style="list-style-type: none"> • ALEPH • FODOK • MSM (Ticketsystem) • HAN-Server 				

Applikation & Information	Applikations-Services	Applikationen	Technische Unterstützung und Zur-Verfügung-Stellung von Datenbanken und Webservern für diverse Institutionen innerhalb der MUG	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FODOK <ul style="list-style-type: none"> • Zur Verfügung stellen der Infrastruktur (Webserver, Datenbank) zum Betrieb einer IT-Anwendung im Bereich OE Forschungsinfrastruktur • Zielgruppe: OE Forschungsinfrastruktur • Zuständig: Janisch Stefan, Janisch Gerhard • Citrix <ul style="list-style-type: none"> • Virtualisierung von Applikationen <ul style="list-style-type: none"> • Mathematica • SPSS • Groupwise • Aeneis • Word und Excel • Systemintegration • Zielgruppe: Bedienstete, Studierende • Zuständig: Kappel, Burger • INTEUM <ul style="list-style-type: none"> • Zur Verfügung stellen der Infrastruktur (Webserver, Datenbank) zum Betrieb einer IT-Anwendung im Bereich Patente und Verwertungen • Zielgruppe: Fachabteilung Patente • Zuständig: Janisch Stefan • AENEIS <ul style="list-style-type: none"> • Zur Verfügung stellen der Infrastruktur (Webserver, Datenbank) zum Betrieb einer IT-Anwendung im Bereich Geschäftsprozessentwicklung • Zielgruppe: Stabstelle Qualitätsmanagement • Zuständig: Janisch Stefan, Janisch Gerhard • ALEPH <ul style="list-style-type: none"> • Zur Verfügung stellen der Infrastruktur (Webserver, Datenbank) zum Betrieb einer IT-Anwendung im Bibliotheksbereich • Zielgruppe: Fachabteilung Bibliothek • Zuständig: Janisch Stefan, Janisch Gerhard • Moodle <ul style="list-style-type: none"> • Zur Verfügung stellen der Infrastruktur (Webserver, Datenbank) zum Betrieb einer IT-Anwendung für Studium und Lehre • Zielgruppe: OSL Studium und Lehre • Zuständig: Fladischer, Janisch Gerhard • Webauftritt - CMS <ul style="list-style-type: none"> • Zur Verfügung stellen der Infrastruktur (Webserver, Datenbank) zum Betrieb einer IT-Anwendung für universitätweiten Webauftritt • Zielgruppe: Medizinische Universität Graz gesamt 	Bedienstete Externe Firmen Studierende	siehe Beschreibung	siehe Beschreibung	Datenbank-Administration (KP) IT-Serviceline (KP) Problembehebung (KP) SOP Datenbank-Sicherung SOP Wartung/Betreuung
---------------------------	-----------------------	---------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	--------------------	--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Applikations-Services

- Zuständig: Fladischer, Janisch Gerhard

- **MSM - MUG-Service-Management**

Verwalten der Services und der damit verbundenen Hardware- und Softwaresysteme, sowie der Lizenzen und Verträge, in direktem Zusammenhang mit den BenutzerInnen, der Örtlichkeit und der geleisteten Services.

Management-Tool:

- Zum Erfassen von Hard- und Software (Inventory-Programm)
- Ticketsystem
- Allumfassende Dokumentation von Abhängigkeiten zwischen den einzelnen CIs, Verträgen SLAs etc.
- Archivieren von Dokumentationen, Verträgen, SLAs, etc.

Serviceprozesse nach ITIL ausrichten

- Nach Standardprozessen arbeiten
- regelbasiert arbeiten
- CMDB etablieren

Qualität steigern

- Kundenzufriedenheit steigern
- Dokumentation verbessern
- Wissensdatenbank

Effizienz/Effektivität steigern

- Ressourcen planen
- bestehende Systeme integrieren
- Automatisierte IP-Adressverwaltung

Reporting

Zielgruppe: Bereich IT und IT-Partner

Verantwortliche/r: Lechner

BearbeiterInnen: Janisch Stefan, Janisch Gerhard

- **Alfresco**

Workflows mit Hilfe eines Dokumentenmanagements

- Legal-DB
- ELA
- Rektoratsprotokolle
- ArbeitnehmerInnensicherheit
- Zielgruppe: Bedienstete
- Zuständige/r: Fladischer, Janisch Stefan, Janisch Gerhard

Applikation & Information	Applikations-Services	Standards & Schnittstellen	Entwicklung und Sicherstellung von Applikations-Standards und Schnittstellen	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung von Standards • Sicherstellung der Einhaltung von Standards • ASCII Schnittstellen (SAP) <ul style="list-style-type: none"> • Gillhofer, Gartgruber, Janisch • Single Sign On (LDAP) <ul style="list-style-type: none"> • Schröttner, Fladischer, Janisch Stefan • Spezial (BRZ/BIDOK) <ul style="list-style-type: none"> • Gartlgruber, Gillhofer • Lernplattform (VMC) <ul style="list-style-type: none"> • Fladischer • HAN-Server <ul style="list-style-type: none"> • Janisch Stefan • INTEUM <ul style="list-style-type: none"> • Janisch Stefan • AENEIS <ul style="list-style-type: none"> • Janisch Stefan • MSM <ul style="list-style-type: none"> • Janisch Stefan, Janisch Gerhard • UCM > Alfresco <ul style="list-style-type: none"> • Fladischer • Janisch Gerhard • Moodle <ul style="list-style-type: none"> • Fladischer • CMS <ul style="list-style-type: none"> • Fladischer 	Bedienstete Externe Firmen Studierende	Andreas Gartlgruber	Andreas Gartlgruber Gerhard Janisch Michael Fladischer Stefan Janisch	Datenbank-Administration (KP) IT_Services (KP) Problembehebung (KP) Schnittstellenverwaltung (KP) SOP Wartung/Betreuung SOP-SW-Test
---------------------------	-----------------------	----------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	---------------------	--------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
-----------	---------	-------------	------------------	------------------	------------	-------------------	--------------	---------------------------

Applikation & Information	Applikations-Services	Datenbanken	Administration und Bereitstellung von Datenbanken	Aktivitäten: <ul style="list-style-type: none"> • Sicherungen durchführen • Tabellenstruktur bereitstellen • Datenbanktuning • Umsetzen von Datenschutzmaßnahmen • Administration • Monitoring • Entwicklung von Standards • Sicherstellung der Einhaltung von Standards 	Bedienstete Externe Firmen	Gerhard Janisch; Stefan Janisch	Gerhard Janisch Peter Reibnegger Stefan Janisch	Datenbank-Administration (KP) SOP Datenbank-Sicherung
---------------------------	-----------------------	-------------	---------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

Applikation & Information	Information	Webauftritt	Technische Bereitstellung und Unterstützung innerhalb des MUG-Redaktionssystems	Aktivitäten: <ul style="list-style-type: none"> • Webauftritt / Typo3 <ul style="list-style-type: none"> • Zur Verfügung stellen eines Redaktionssystems damit Kunden ihre Inhalte im Internet im einheitl. CD der MUG präsentieren können <ul style="list-style-type: none"> • Betreiben eines Redaktionssystems für die MUG <ul style="list-style-type: none"> • Veranstaltungskalender • Stellenausschreibungen • Kontaktdaten • Prüfungsausschreibung • Forschungsausschreibung • Weiterentwicklung des Redaktionssystems bei Kundenanforderungen <ul style="list-style-type: none"> • Entwickeln von neuen Modulen • Einrichten von neuen vhosts 	Bedienstete Studierende	Michael Fladischer	Mag.phil. Verena Maier-Maidl (VMC) Michael Fladischer Olivia Lechner Ursula Leopold	Onlinemarke MEDuni (KP)
---------------------------	-------------	-------------	---------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
Kommunikation & Infrastruktur	Mail-Services	Clients	Betreuung der Mail-Services an Standard-PCs-Clients	Aktivitäten: <ul style="list-style-type: none"> • Groupwise Client / Studierende <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung der Mailinfrastruktur • Exchange - Outlook / Bedienstete <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung der Mailinfrastruktur • Spamfilterung • Kontenverwaltung <ul style="list-style-type: none"> • Einrichten von institutionellen Mail-Accounts • Einrichten von Accounts für Personen ohne Dienstverhältnis zur MeUni Graz • Support der Mail-Clients <ul style="list-style-type: none"> • Windows • MacOS • Mobile-Phone • Support der Protokolle <ul style="list-style-type: none"> • für Stud: Webmail, GW-Client, IMAPS, SMTP • für Pers: OWA, Outlook-Client, IMAP, SMTP • Mail-Nachverfolgung 	Bedienstete Studierende	Jochen Kempel	Christian Burger Evangelos Michou Jochen Kempel Lehrling/e Olivia Lechner	IT_Services (KP) IT-ServiceLine (KP) Problembehebung (KP) SOP Wartung/Betreuung
Kommunikation & Infrastruktur	Mail-Services	Kontenverwaltung	Bereitstellen von Projekt- und institutionellen Mail-Accounts	Aktivitäten: <ul style="list-style-type: none"> • Einrichten von institutionellen Mails-Accounts • Exchange <ul style="list-style-type: none"> • Freigabe Kalender, Adressbücher • Einrichtung Öffentliche-Ordner • Einrichten Verteilerlisten • Retain-Archive <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung Archive-System 	Bedienstete Externe Firmen	Jochen Kempel	Jochen Kempel Michael Pollhammer	IT-ServiceLine (KP)

Kommunikation & Infrastruktur	Netzwerk	Verkabelung	Plannung und Bereitstellung von Verkabelungen	<p>Aktivitäten:</p> <p>Für alle Systeme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plannung • Beschaffung • Inbetriebnahme • Verkabelung <ul style="list-style-type: none"> • LWL Verkabelungen • TP-Verkabelungen • Laser-Link • Telefon Verkabelungen 	Bedienstete Studierende	Robert Schröttner	Michael Pollhammer Robert Schröttner	SOP Wartung/Betreuung
-------------------------------	----------	-------------	-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	-------------------	-----------------------------------------	-----------------------

Kommunikation & Infrastruktur	Netzwerk	Netzwerk	Gewährleistung und Bereitstellung des Netzwerkzugangs am MedCampus	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zugriffsrechte <ul style="list-style-type: none"> • Rechtevergabe OE • Rechtevergabe Projekte • Software Bereitstellung • IP-Adressen <ul style="list-style-type: none"> • Vergabe • Verwaltung • Sicherheit <ul style="list-style-type: none"> • Zugriffs-Sicherheit <ul style="list-style-type: none"> • Sicherheits-Zonen • externe Firewall (CheckPoint) <ul style="list-style-type: none"> • DMZs • VPN to Client • IPS • interne Firewall (Cisco) <ul style="list-style-type: none"> • Instituts VLANs • Server VLANs • Physikalische-Sicherheit <ul style="list-style-type: none"> • Serverraum • Verteilerschränke • Netzwerk-Management <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung • Logging • Alarmierung • Konfiguration <ul style="list-style-type: none"> • Hardware <ul style="list-style-type: none"> • Campus Switch 6500 • Campus Firewall • Internet-Router • Internet-Switch • Internet-Firewall • DMZ-Switch • Internet-Firewall • DMZ-Switch • MUG-Kages Switch • Anbindung <ul style="list-style-type: none"> • EXTERN <ul style="list-style-type: none"> • MUG-ACONET • MUG-KAGES • MUG-BRZ (VPN) • KAGES-ACONET • JOR-KAGES • e-Card-Netz • GINA-Netz • INTERN <ul style="list-style-type: none"> • Campus - Wartingergasse • Campus - Heinrichstrasse • Campus - Goethestrasse 	Bedienstete Studierende	Robert Schröttner	Michael Hatzl Michael Pollhammer Robert Schröttner	IT_Services (KP) Problembhebung (KP)
-------------------------------	----------	----------	--------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	-------------------	----------------------------------------------------------	-----------------------------------------

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
	Netzwerk			<ul style="list-style-type: none"> • Zertifikatsverwaltung <ul style="list-style-type: none"> • Zertifikate-X509 • Domainverwaltung <ul style="list-style-type: none"> • DNS-Domain • Netz-Services <ul style="list-style-type: none"> • DNS-Server • DHCP • VPN Client • VPN Tunnel • NTP • RADIUS • VPN-Zugang <ul style="list-style-type: none"> • Externer Zugriff auf Ressourcen im MUG-Netz • User einrichten (LDAP) • Zugriffsrechte vergeben • Applikationsgruppen erstellen • WLAN im MUG-Netz <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellen Infrastruktur (WLAN-APs) • VLAN-Zuordnung für Bedienstete • Anbindung an eduroam • Bereitstellen Guest-Accounts • WLAN im KAGes-Netz <ul style="list-style-type: none"> • VLAN-Übergabe für WLAN • Anbindung an RADIUS-Server MUG • MUG-VLAN im KAGes Netz <ul style="list-style-type: none"> • VLAN einrichten • Zugriffsrechte einrichten • DNS-, DHCP- Service • Koordination KAGes, Marics • KAGes-VLAN im MUG-Netz <ul style="list-style-type: none"> • VLAN einrichten • Patchen der Ports • Ports auf VLAN aufschalten 				

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
Kommunikation & Infrastruktur	Telefonie & Fax	Mobil, VOIP & Fax	Bereitstellen der VOIP- Mobil- und Faxgeräte	<p><u>Aktivitäten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Koordination der Anforderungen, Verkabelung und Aufstellung der Geräte</i> • <i>Aufschaltung auf VoIP-VLAN</i> • <i>Bestellung von Mobilgeräten</i> • <i>Weitervermittlung bei VOIP-Problemen an Kages</i> 	Bedienstete	Elisabeth Schöff; Robert Schröttner	Elisabeth Schöff Robert Schröttner	IT_Services (KP) SOP Wartung/Betreuung

Kommunikation & Infrastruktur	Server & Storage -Betreuung	Betreiben von Instituts-Server	Betreiben und Unterstützung bei der Einrichtung von Serverlandschaften	<ul style="list-style-type: none"> • Hygiene <ul style="list-style-type: none"> • Labene-App • IVS-App • Hygien-PDC • Hygiene-BDC • Humangenetik <ul style="list-style-type: none"> • Medira-MW • Medira-DB • Tape-Archive • Bibliothek <ul style="list-style-type: none"> • Trubal • Biophysik <ul style="list-style-type: none"> • SVN • Leonardo • CHPH <ul style="list-style-type: none"> • CHPH-DB • Liboserv • IMCPL-Web • ZMF <ul style="list-style-type: none"> • Phoenix • PyRAT • Xcalibur • Galaxy • IMI <ul style="list-style-type: none"> • BKF • Braindex • MBBC <ul style="list-style-type: none"> • Genotyp • ION-Proton • Pathologie <ul style="list-style-type: none"> • Microbiom • Aurora • DGA • CSCW • MUG-Klinisch <ul style="list-style-type: none"> • MIMICS • Psoriasis • RedCap • DigInfo • LBI <ul style="list-style-type: none"> • LBI-CFI • Tape-Library • File-Server • CBmed 	Bedienstete	Robert Schröttner	Christian Burger Jochen Kempel Michael Hatzl Michael Pollhammer Robert Schröttner	IT_Services (KP) SOP Wartung/Betreuung
-------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
	Server & Storage -Betreuung			• NGS				
Kommunikation & Infrastruktur	Server & Storage -Betreuung	Beratung in Serverfragen	Beratung und Unterstützung von Instituten / Bereichen, etc. in Server und Storage-Belangen	<u>Aktivitäten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Beratung bei IT-Investitionen • Hilfe bei Ausfällen • Hilfe bei Serveradaptierungen 	Bedienstete	Robert Schröttner	Robert Schröttner	IT_Services (KP) IT-ServiceLine (KP) SOP Wartung/Betreuung

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
Kommunikation & Infrastruktur	Server & Storage -Betreuung	Einrichten und Betreiben von Serversystemen	Betreiben und Unterstützung bei der Einrichtung von Serverlandschaften	<ul style="list-style-type: none"> • Account-Verwaltung <ul style="list-style-type: none"> • Anbindung an LDAP • Anbindung an AD • Backup • Sicherheit <ul style="list-style-type: none"> • LDAP-Konfiguration • OS-Update • Security-Check • Logging System_Events (Splunk) • Monitoring <ul style="list-style-type: none"> • Internet Anbindung • SMS-Alarmierung • Alarmierung per Mail, SMS und Phone • Storage Management <ul style="list-style-type: none"> • Zonen-Verwaltung • Volume Management • SUN-Storage • Server Management <ul style="list-style-type: none"> • Serverraumverwaltung <ul style="list-style-type: none"> • Klima • Strom • RAS • Löschanlage • Zusammenbau • Installation • USV-Betreuung • Betrieb / Inbetriebnahme • Cisco Management • Firewall-Management • Virtualisierung <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenverwaltung • Account und Rechteverwaltung für Server-Admins 	Bedienstete	Jochen Kempel	Jochen Kempel Michael Hatzl Robert Schröttner	IT_Services (KP) SOP Wartung/Betreuung

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
Kommunikation & Infrastruktur	Fileservice	Fileservice	Bereitstellen und Administration von Ordnersystemen	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vergabe von Zugriffsrechten • Backup • Verfügbarkeit <ul style="list-style-type: none"> • Aufbereitung von Software <ul style="list-style-type: none"> • Groupwise-Client • Novell-Client • Netdrive-Client • Virenschanner • Zenworks-Desktop • Novell-Client • NetDrive • WEB-DAV • VPN-Client • Zugriff per MUGAD • Verzeichnisstruktur • Projektordner 	Bedienstete Externe Firmen Studierende	Robert Schröttner	Christian Burger Jochen Kappel Robert Schröttner	IT-Serviceline (KP)
IT-Beschaffungs-Management	Bestellservice	Bestellservice	Abwicklung von IT-Bestellungen	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abwicklung von IT-Bestellungen in den Bereichen <ul style="list-style-type: none"> • Softwarebestellung • Hardwarebestellung • Handybeschaffung • IT-Dienstleistungen • Abfrage des Bestellstatus • Kontaktaufnahme mit Lieferanten • Angebotseinholung • Archivierung von Bestellakten 	Bedienstete	Elisabeth Schöff	Elisabeth Schöff Olivia Lechner	Handy-Beschaffung (KP) HW/SW Dateneintrag IT-Waren Work Flow (KP) Kostenlose Softwarebestellung (KP) SAP-Ablauf Beschaffung SOP Bestellung

Beratung & Unterstützung	AV-Medien-Services	Medien-Services	Ausdrucke in diversen Größen und auf verschiedensten Medien	<p>Die Abteilung Service-Center bietet durch ihr umfangreiches technisches Equipment eine Vielzahl an Möglichkeiten Poster, Broschüren, bedruckbare DVDs, etc. auszudrucken und zu reproduzieren. Der Referent für AV-Medien steht zusätzlich mit seinem Know-How zur Verfügung um die Layoutierung zu überprüfen, aber auch um Sie bei der Erstellung des Layouts zu unterstützen. Wir unterstützen primär folgende Software-Anbieter für Ihre Vorlagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adobe • Corel • Microsoft <p>Sollten Sie spezielle Vorlage-Formate haben, die hier nicht aufgeführt sind, wenden Sie sich bitte an unsere Serviceline unter der DW 385-74444.</p> <p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layoutierung <ul style="list-style-type: none"> • Hilfe bei der Layoutierung von Printmedien und Erstellung von Videos • Textieren • Verwaltung von Mediengeräten • Medienerstellung <ul style="list-style-type: none"> • Hilfe bei der Erstellung von Medien-Projekten • Kaufberatung AV-Medien • Fehlersuche und -analyse • Kooperation mit Partnern • Technische Begutachtung • Visitenkarten-Druck • Plotterservice • DVD+CD-Copyservice <ul style="list-style-type: none"> • DVD-Brenner • DVD-Drucker • Copystation • Verteilung • DVD-Produktion • Mediendatenbank • Videoaufnahmen <ul style="list-style-type: none"> • Video-Aufnahmen <ul style="list-style-type: none"> • Operationen und Events • Aufnahme-Equipment • Aufnahmeservice • Regie • Videoschnittservice <ul style="list-style-type: none"> • Schnitt • Schnittpult • Software für Videoschnitt 	Bedienstete	Joachim Josef Theussl	Joachim Josef Theussl	IT-Serviceline (KP) Poster- und Plakatdruck (KP) SOP Visitenkarten-Druck SOP Wartung/Betreuung SOP-Broschürendruck" Vorlagenerstellung
--------------------------	--------------------	-----------------	-------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	-----------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
Beratung & Unterstützung	AV-Medien-Services	Eventbetreuung	Hilfe bei der technischen Realisierung von Veranstaltungen inkl. notwendigem Equipment	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koordination <ul style="list-style-type: none"> • Interne PartnerInnen • Externe PartnerInnen • Technisches Equipment • Termine • AV-Medien Consulting <ul style="list-style-type: none"> • Organisieren von Fotografen • Betreuung 	Bedienstete Externe Firmen	Joachim Josef Theussl	Joachim Josef Theussl	IT-Serviceline (KP)
Beratung & Unterstützung	Schulungen & Präsentationen	Schulungen und Dokumentationen	Ausstattung von Schulungen, Seminare und Tagungen mit hochwertigem Equipment und Unterstützung der User mit Dokumentationen	<p>Langbeschreibung: Sollten Sie spezielle Programm- Anforderungen für Schulungen, Seminare oder Tagungen haben, so helfen wir Ihnen gerne bei der technischen Umsetzungen. Im Anschluss werden Ihre Daten bei Wunsch gesichert und zu unserem Software-Standard zurückgesetzt.</p> <p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HW-Betreuung <ul style="list-style-type: none"> • Betreuung Vortragenden PCs • Betreuen Studierenden-PCs • SW-Betreuung <ul style="list-style-type: none"> • Verwalten der Software von Lehr-PCs • Image-Reload Studierenden-PCs • Installationspakete erstellen • Aufbereitung und zur Verfügungstellen von Dokumentationen und User-Manuals 	Bedienstete Studierende	Olivia Lechner	Christian Burger Evangelos Michou Olivia Lechner	SOP Schulung durch IT SOP SW-Bedarf bearbeiten SOP Wartung/Betreuung

Kategorie	Service	Subservices	Kurzbeschreibung	Langbeschreibung	Zielgruppe	Verantwortliche/r	BearbeiterIn	Prozesse Dokumentation
Beratung & Unterstützung	Serviceline	Zentrale Anlaufstelle für IT-Belange	Bereitstellung einer zentralen Anlaufstelle für IT-Anfragen	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPOC-Single Point of Contact <ul style="list-style-type: none"> • Entwickeln Ticketsystem • KundInnenbetreuung • Externe Services • 1st Level-Support • Erstellung Tickets • Priorisierung • Weiterleitung in den Workflow • Transport von Lösungen • Erledigung des Tickets • Vergabe von PIN-Codes <ul style="list-style-type: none"> • Studierende • Bedienstete 	Bedienstete Studierende	Olivia Lechner	Alexander Friedl (Lehrling) Andreas Gartlgruber Christian Burger Christian Peitler Elisabeth Schöff Evangelos Michou Gerhard Janisch Joachim Josef Theussl Jochen Kempel Kristof Leitner (Lehrling) Lehrling/e Michael Fladischer Michael Hatzl Michael Pollhammer Narouz Haidary (Lehrling) Olivia Lechner Robert Schröttner Sabine Suppan Stefan Janisch	IT-Serviceline (KP) Problembesehung (KP) SOP Wartung/Betreuung
Beratung & Unterstützung	Serviceline	Wissensdokumentation	Erstellen, Bereitstellen und Archivieren von Anwendungs- und Lösungsabläufen	<p>Aktivitäten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation der Lösungsabläufe <ul style="list-style-type: none"> • Freigabe durch Technikerinnen • Redaktionelles Aufbereiten durch Serviceline • Wissensdatenbank <ul style="list-style-type: none"> • Weiterführende Beschreibung von IT-Szenarien • Online-Tutorial • Beschickung der Wissensdatenbank <ul style="list-style-type: none"> • Aufnahme Serviceline MA • Freigabe MA Fachbereich • Online-FAQ <ul style="list-style-type: none"> • FAQ-Befüllung durch Serviceline • FAQ-Information über Intranet 	Bedienstete Studierende	Olivia Lechner	Andreas Gartlgruber Olivia Lechner Robert Schröttner	Dokumente-Verwaltung Handbucheerstellung (KP) IT-Serviceline (KP) Technische Dokumentation