



**BERGISCHE  
UNIVERSITÄT  
WUPPERTAL**

**Fakultät für  
Human- und Sozialwissenschaften**



## Newsletter „IT-Support“

**18.02.2019**

- 1. Umstrukturierung**
- 2. Sprechstunden**
- 3. E-Mailadressen und Ticketsystem**
- 4. Aufgabengebiete**
- 5. Ersteinrichtung der Arbeitsrechner**
- 6. Reduziertes Leistungsangebot**
- 7. Rückruf Apple**
- 8. Umstellung der Kopierercodes**
- 9. Einstellung Support Windows 7**
- 10. FK2 Wiki**

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fakultät 2,

wir möchten Ihnen mit diesem Newsletter eine Übersicht über die Veränderungen im IT-Support und die damit einhergehenden Änderungen unseres Angebotes geben.



### 1. Umstrukturierung

Mit Eintreten der DSGVO am 25. Mai 2018 muss jede Fakultät eine/n Datenschutzkoordinator/in benennen. Als Datenschutzkoordinator der Fakultät 2 wurde Herr Müller berufen. In dieser Funktion ist er Ansprechpartner für die Datenschutzbeauftragte der Universität Wuppertal, Frau Märtin, und befasst sich seither mit der Betreuung von Datenschutzfragen und der Beratung der Nutzerinnen und Nutzer in selbigen Belangen.

Um in der Ausübung der Tätigkeit als Datenschutzkoordinator frei von Interessenskonflikten zu sein, sieht die DSGVO vor, dass die Datenschutzkoordinatoren nicht zugleich Leitungsfunktionen im IT-Bereich übernehmen. In der Konsequenz hat Herr Müller die Leitung des IT-Supports an Frau Zimmermann übergeben.

Frau Meuser verlässt den IT-Support Ende Februar. Wir möchten uns herzlich für die langjährige sehr gute Zusammenarbeit bedanken und wünschen ihr an dieser Stelle alles Gute.

### 2. Sprechstunden

Im Zuge dieser Veränderungen bieten wir seit Herbst letzten Jahres keine Sprechstunden mehr an. Unsere Erfahrungen haben gezeigt, dass eine Terminabsprache per Telefon über den Tag gesehen mehr Erreichbarkeit bietet und uns zudem eine höhere Flexibilität bei der Bearbeitung unserer Aufträge ermöglicht.

### 3. E-Mailadressen und Ticketsystem

Auch ohne feste Sprechzeiten möchten wir für Sie möglichst leicht erreichbar sein. Aufträge legen Sie zu diesem Zweck bitte stets unter <https://sit202160.biwis.uni-wuppertal.de/it-verwaltung/auftragsannahme/> an.

Bitte beachten Sie, dass dies unserer Zeitplanung dient und dazu gedacht ist, den Auftrag bis zu seinem Abschluss bestmöglich nachvollziehen zu können, sollte ein/-e andere/-r Mitarbeiter/-in diesen übernehmen. Einen Auftrag können wir grundsätzlich nicht über Telefon oder Email annehmen.



Ein erfolgreich angelegter Auftrag versendet eine automatische Email an Sie, die Ihnen neben der Auftragsnummer auch einen Link mitteilt, unter welchem Sie den aktuellen Bearbeitungsstand Ihres Auftrages einsehen können. Geben Sie bitte die Auftragsnummer bei jeder Kommunikation an, die Sie zu diesem Auftrag führen.

Da das Ticketsystem keine Bilder oder angehängte Nachrichten ermöglicht, können Sie in dem Fall, dass es erforderlich ist, eine E-Mail an [it-fk2@uni-wuppertal.de](mailto:it-fk2@uni-wuppertal.de) schicken. Beachten Sie dabei aber bitte, dass Sie die Auftragsnummer dennoch angeben müssen. Der Auftrag wird dadurch nicht hinfällig.

In seiner Funktion als Datenschutzkoordinator hat Herr Müller eine eigene E-Mailadresse. Diese lautet [datenschutz-fk2@uni-wuppertal.de](mailto:datenschutz-fk2@uni-wuppertal.de).

Auch als Sicherheitsbeauftragter hat Herr Müller eine eigene E-Mail, die sie zu betreffenden Punkten gern nutzen können. Diese lautet [sicherheit-fk2@uni-wuppertal.de](mailto:sicherheit-fk2@uni-wuppertal.de).

Selbstverständlich verlangen wir keinen Auftrag, sollte Ihr PC sich nicht mehr einschalten lassen oder brennen. In diesem Fall erreichen Sie uns unter der Durchwahl 2359. Auch Absprachen zum Abholen von Ware oder Rechnern nehmen wir über diese Nummer gern entgegen.

## 4. Aufgabengebiete

Die Aufgabengebiete des IT-Supports beziehen sich auf die Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fakultät 2 in Belangen der Datenverarbeitung. Darunter fallen unter anderem:

- IT-Bereichsmanagement für die Fakultät 2 gemäß dem IT-Konzept der BUW
- IT-Sicherheit für die Fakultät 2 gemäß dem IT-Sicherheitskonzept der BUW
- IT-Infrastrukturplanung und Beratung für die Fakultät 2
- VLAN-Verwaltung und Planung \*
- Betrieb, Konfiguration und Betreuung der Fakultät 2 eigenen Server
- Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung der zentralen Dateizugriffsdienste der Fakultät 2\*
- Softwareberatung und Beschaffung (Fakultät 2)
- Planung, Entwicklung und Koordination aktiver Online-Angebote (Fakultät 2)
- IT-Schulungen und Weiterbildungen für die Mitarbeiter/-innen (Fakultät 2)
- Ausbildung von Azubis der BUW im IT-Bereich und Betreuung von Schülerpraktikanten
- Technical Support (Fakultät 2)
- Technical-SPSS-Support (gesamte BUW)
- Betreuung der technischen Einrichtungen der Versuchslabore (IT) und der Seminarräume der Fakultät 2
- Beratung bei der Anschaffung von Hardware (Fakultät 2)

\* in Zusammenarbeit mit dem ZIM



## 5. Ersteinrichtung der Arbeitsrechner

Aufgrund von sicherheits- und datenschutzrelevanten Einstellungen und Erfassungen ist es **unbedingt notwendig**, dass ausnahmslos jeder Rechner zunächst in der IT-Abteilung abgegeben wird. Wird der Computer nach einer Beschaffung direkt zu uns geliefert, legen wir den Auftrag für Sie an. Haben Sie den Computer zu sich liefern lassen, nehmen Sie ihn vorher **auf keinen Fall** in Betrieb, legen Sie einen Auftrag an und bringen Sie das Gerät vorbei.

## 6. Reduziertes Leistungsangebot

Durch die Mehrarbeit im Datenschutzbereich sehen wir uns aktuell leider gezwungen, unser Leistungsangebot ein wenig zu reduzieren.

Darunter fällt, dass wir nur noch Kleinaufträge und Beschaffungen im Rahmenvertrag übernehmen. Bei Beschaffungen, die außerhalb des Rahmenvertrages verlaufen, können wir neben der Beratung leider keine weitere Unterstützung bei der Beschaffung anbieten. Die Kommunikation mit der Beschaffungsstelle muss in diesem Fall von dem Beschaffenden selbst geführt werden.

Außerdem können wir in Zukunft keinen Support für Rechner anbieten, die nicht durch uns eingerichtet wurden (wie in Punkt 5 gefordert). Die Sicherheitseinstellungen sind relevant für den Betrieb in der Universität und dienen dazu, den größten Schaden im Vorfeld abzuwenden. Wer dennoch darauf verzichtet, den Rechner über uns einrichten zu lassen, kann sich nicht auf die Unterstützung durch den IT-Support berufen.

## 7. Rückruf Apple

Die in Hausmitteilung Nr. 77 angemerkten Rückrufaktionen betreffen weder unsere Conrad- noch unsere Reichelt-Bestellungen.

[https://bscw.verwaltung.uni-wuppertal.de/pub/bscw.cgi/d5624409/2018\\_77.pdf](https://bscw.verwaltung.uni-wuppertal.de/pub/bscw.cgi/d5624409/2018_77.pdf)

Käufer des **MacBook Pro 13 ohne Touch Bar** mit einer 128 GB oder 256GB SSD sollten ihr Gerät über den in der Hausmitteilung angegebenen Link prüfen lassen.

Bei Fragen hilft der IT-Support gerne weiter.

## 8. Umstellung der Kopierercodes

Aus Sicherheitsgründen werden die Kopierercodes zeitnah umgestellt. Die Kostenstelleninhaber werden über die neuen Codes informiert. Bitte beachten Sie, dass es am Tag der Umstellungen dazu kommen kann, dass Sie die Kopierer nicht verwenden können.

Der genaue Termin wird noch bekannt gegeben.



## 9. Einstellung Support Windows 7

Wie es schon vor einigen Jahren angekündigt wurde, stellt Microsoft den Support für Windows 7 am 14. Januar 2020 ein. Daher sehen wir uns gezwungen, bis zu diesem Zeitpunkt auch für die Systeme unserer Fakultät ein Upgrade durchzuführen, sofern diese dazu leistungsstark genug sind. Ein Support von unserer Seite wird ab diesem Datum nicht mehr angeboten. Bitte prüfen Sie also selbstständig Ihr Betriebssystem und beantragen Sie **bis zum September 2019** gegebenenfalls neue PCs oder die Neuinstallation seitens des IT-Supports.

Wenn Sie weitere Informationen zu diesem Punkt benötigen, sehen Sie doch bitte in unserem Wiki nach, wir haben die häufigsten Fragen bereits zusammengefasst:

<https://sit202160.biwis.uni-wuppertal.de/wikifk2/index.php/Betriebssystem>

## 10. FK 2 Wiki

Unser Wiki ist für die Mitarbeiter der FK 2 verfügbar und verfügt über einige Anleitungen zu häufigen Themen. Wenn Sie einen Zugang wünschen, wenden Sie sich bitte an den IT-Support. Sie können selbst neue Seiten erstellen oder, wenn eine Frage dadurch aufkommt, die Ansprechperson darum bitten, diese Seite anzulegen. Dadurch können in Zukunft Rückfragen vermindert werden.