

Organisation Technische Dienste

1 Zweck der Organisation

Mit der vorliegenden Umschreibung soll erreicht werden:

- Sicherstellung des technischen Supports und des periodischen Unterhalts der Ausbildungsinfrastruktur durch die Technischen Dienste (TD) der TBZ
- Zuteilung der weiteren Kapazität des TD für den Ausbau der Ausbildungsinfrastruktur der Abteilungen
- Ausbildung von Informatik-Lernenden und Informatik-Praktikanten
- Sicherstellung des Reparaturdienstes der technischen Geräte
- Fachliche Förderung / Spezialisierung der Mitarbeiter TD
- Sicherstellung des Erfahrungsaustausches innerhalb TD / Förderung des Fachwissens im TD

2 Grundprinzipien der Organisation

Grundsätzlich werden vier Arten von Aufträgen unterschieden:

- **Supportauftrag:** Behebung eines Problems, Reparatur, Wiederherstellung des Sollzustandes, techn. Unterstützung von Veranstaltungen in der Aula etc.
 - **Materialbezug:** Bezug von Klein- und Verbrauchsmaterial
 - **Planungsauftrag:** Auftrag zur Klärung der Machbarkeit und Umsetzbarkeit von techn. Projekten im Zusammenhang mit der Ausbildungsinfrastruktur
 - **Arbeitsauftrag:** Auftrag für die Herstellung eines neuen Objektes oder für eine grössere Neuanschaffung, sowie Umsetzung von technischen Projekten
-
- Die Erteilung der Arbeitsaufträge erfolgt über das Ticketsystem oder einen schriftlichen Projektauftrag per E-Mail an den Helpdesk (helpdesk@tbz.ch).
 - Für Supportanfragen ist der Helpdesk von 07:30 bis 17:00 Uhr unter der Tel. Nummer 620 erreichbar. Ausserhalb der Öffnungszeiten über Voice Box und Ticketsystem.
 - Für direkte Absprachen und Abklärungen steht der Helpdesk im Zimmer AU54 von 07:30 bis 17:00 Uhr zur Verfügung. In den Schulferien nur nach Absprache. Es empfiehlt sich den Besuch telefonisch anzumelden.
 - Aufträge an den TD können nur durch Mitarbeiter der TBZ erfolgen, Supportanfragen durch Lernende sind möglich.
 - Der Helpdesk ist Ausgabestelle für Kleinmaterial (Batterien, Lampen etc.) für den schulinternen Gebrauch.
 - Der Helpdesk ist Annahmestelle für Reparaturmaterial (Laboreinrichtungen, Messgeräte, etc.).

3 Zuordnungen der Querschnittsaufgaben auf Ebene TBZ

Aufgabe	Verantwortlich	Stv.
Gesamtkoordination TD (Ansprechstelle für Ausnahmefälle)	Y. Bütler	M. Kupper
Organisation Helpdesk Tel. 620	Y. Bütler	N. Handschin
Support Telefonanlage	P. Baumann	N. Handschin
Schliess-System	Y. Bütler	N. Handschin

Mechanische Reparaturen und Aufbauten	Chr. Huber	Y. Bütler
Elektro Reparaturen	Chr. Huber	M. Kupper
Elektro Aufbauten	Extern, Koord. Chr. Huber	M. Kupper
Elektronische Reparaturen	Chr. Huber	M. Kupper
Elektronische Aufbauten	Extern, Koord. Chr. Huber	M. Kupper
Betreuung der Lernenden	P. Baumann	Y. Bütler
Unterhalt und Reparatur von Ausbildungsmaterial: Beamer, Hellraumprojektoren, Drucker, Multimedia	N. Handschin	P. Baumann
Unterhalt Multifunktionsgeräte	P. Baumann	N. Handschin
Reparatur Multifunktionsgeräte	Canon	P. Baumann
Betrieb und Unterhalt Standard Client und Notebookwagen	M. Kupper	P. Predibalo
Betrieb, Unterhalt und Dokumentation des Schul- und Verwaltungsnetzwerks	P. Predibalo	M. Kupper
Material- und Geräteeinkauf inkl. Verwaltung / Lagerung	Y. Bütler	M. Kupper
Planungsaufträge Gesamtkoordination	Y. Bütler	M. Kupper
Firstlevelsupport Client und Anwendungen Verwaltungsnetz	N. Handschin	M. Kupper
Periodischer Unterhalt Hellraumprojektoren	N. Handschin	P. Baumann
Periodischer Unterhalt Beamer	N. Handschin	P. Baumann
Periodischer Unterhalt Modelle und Fahrzeuge	Chr. Huber	Y. Bütler
CCTV Unterhalt, Planung, Kalibration	Y. Bütler	N.Handschin
Unterhalt internes Rechenzentrum	P. Baumann	Lernender Systemt.

4 Ablauf der Aufträge

Alle Aufträge und Supportanfragen gelangen grundsätzlich über das Ticketsystem an den TD. In dringenden Fällen werden Supportanfragen telefonisch entgegengenommen.

Für **Supportaufträge** ist ab CHF 1000.00 das Visum der Abteilungsleitung erforderlich. Ist ein Visum erforderlich, so wird das Visum vom TD direkt bei der Abteilungsleitung eingeholt, sofern es nicht schon vorliegt.

Bei **Arbeitsaufträgen** ist grundsätzlich ein Visum der Abteilungsleitung erforderlich. Bei solchen Aufträgen ist die Zustimmung der Abteilungsleitung vorgängig einzuholen. Bei sehr kleinen Arbeiten oder Arbeiten mit kurzer zeitlicher Belastung (unter CHF 200.00 oder Arbeitsaufwand unter 2 Stunden) kann der TD auf ein Visum verzichten.

Bei einem Materialbezug ab CHF 1000.00 ist das Visum der Abteilungsleitung erforderlich.

Der Auftraggeber wird mittels Ticketsystem über den Auftragseingang, sowie die Erledigung oder Terminverschiebung informiert. Der aktuelle Stand kann jederzeit vom Auftraggeber wie auch von der zuständigen Abteilungsleitung im Ticketsystem eingesehen werden.