

Organisation Informatikdienst (ID)

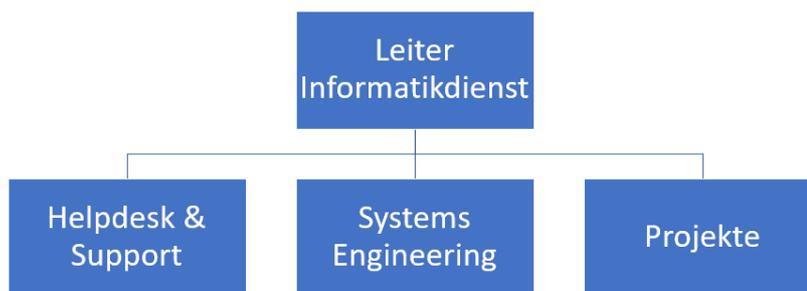
1 Zweck der Organisation

Der Informatikdienst an der TBZ untersteht der Schulleitung (SLS) und ist primär für die Erbringung von Informatikdienstleistungen in Zusammenarbeit mit dem MBA / AFI und den entsprechenden Lieferanten, zuständig. Im Wesentlichen handelt es sich um die folgenden Tätigkeiten:

- Sicherstellung des technischen Supports und des periodischen Unterhalts der Ausbildungsinfrastruktur durch den Informatikdienst (ID)
- Sicherstellung des Reparaturdienstes die durch den ID verwalteten Informatikmittel
- Leitung, Unterstützung und Mitarbeit in Projekten
- Ausbildung von Informatik-Lernenden und Informatik-Praktikanten
- Fachliche Förderung / Spezialisierung der Mitarbeiter im ID
- Sicherstellung des Erfahrungsaustausches innerhalb des ID

2 Grundprinzipien der Organisation

2.1 Organisation Informatikdienst



- **Leiter Informatikdienst:**
 - Kuno Vogt
- **Helpdesk & Support:**
 - Pascal Baumann; Kilian Hey (Lernender), Alessandro Panarella (Lernender) Efehan Demirci (Praktikant)
- **Systems Engineering / 2nd Level-Support:**
 - Patrick Predibalo, Markus Kupper
- **Projekte:**
 - Kuno Vogt, (Kleinere Initiativen oder mittlere Projekte werden durch alle Mitarbeitenden im ID unterstützt oder geleitet)

2.1.1 Dienstleistungen, Support, Kommunikation und IT-News

Allgemeine Informationen, Dienstleistungen, Störungsmeldungen oder aktuelle IT-Probleme sowie grössere Änderungen (Changes) werden via der Webseite «[TBZ – Informatikdienst](#)» publiziert.

2.2 Handhabung von Anfragen / Aufträgen im Informatikdienst:

Der Informatikdienst wendet für Anfragen und Aufträge die folgenden Kategorien an:

Kategorie / Typ:	Beschreibung:	Beispiel:
Support Anfrage	Ein generelles Anliegen oder eine Frage - «How to» - zu Informatikmittel	<ul style="list-style-type: none"> • Wie kann ich mein Passwort ändern • Passwort zurücksetzen • Wie kann eine Konfiguration in MS Teams vorgenommen werden • Wie kann ich ein Mail an eine Gruppe versenden • ...
Incident	Eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Service	<ul style="list-style-type: none"> • Ich kann mich nicht mehr am Microsoft 365 Portal anmelden • Ich habe keine Verbindung zum WLAN • Ein PC oder Multimediaprojektor ist ausgefallen • ...
Request for Service	Eine formale Anfrage eines Mitarbeiters / Anwenders nach etwas, das bereitgestellt werden soll	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellung neuer Hardware oder Software • In einem Raum müssen die Arbeitsplätze (PC, Monitore usw.) gezügelt / neu verkabelt werden. • Ein Netzwerkanschluss muss neu aufgeschaltet werden • Anfrage für Projektarbeiten die den ID betreffen • ...
Problem	Ein Problem ist eine Ursache oder eine potenzielle Ursache für einen oder mehrere Incidents.	<ul style="list-style-type: none"> • Keine oder eine langsame Verbindung ins Internet, welche einen oder mehrere Benutzer gleichzeitig betreffen • ...
Change	Änderung oder Erweiterung eines vorhandenen Produkts oder eines Services	<ul style="list-style-type: none"> • Änderungen an der IT-Infrastruktur (Bspw. Austausch einer Firewall) • Update / Aktualisierung von Anwendungen • ...

2.2 Handhabung von Anfragen oder Aufträgen:

- Die Erteilung von Anfragen / Aufträgen erfolgt grundsätzlich über das Ticketsystem oder per E-Mail an den Helpdesk (helpdesk@tbz.ch).
- Die Servicezeiten des Helpdesks während des Schulbetriebs sind von Montag bis Freitag zwischen 07:30 bis 11:30 und 12:30 bis 17:00 Uhr. Der Helpdesk befindet sich am Sihlquai 101, im Raum EG-002 und ist während den Servicezeiten telefonisch unter 044 / 446 96 20 erreichbar.
- Aufträge an den ID können nur durch Mitarbeitende der TBZ erfolgen.

2.3 Ablauf der Anfragen und Aufträge:

- Alle Aufträge und Supportanfragen gelangen grundsätzlich über das Ticketsystem an den Informatikdienst.
- Bei grösserem Arbeitsaufträgen (> 4 h) ist die Zustimmung des Leiters Informatikdienst einzuholen. Bei Aufträgen (> 8 h) pro Auftrag ist zudem die Zustimmung des Abteilungsleiters vorgängig erforderlich.
- Bei Bestellungen von Informatikmitteln wird vorgängig die Zustimmung des jeweiligen Budgetverantwortlichen via dem Ticketing-System (Kategorie «Request for Service») durch den Informatikdienst eingeholt. Ohne explizite und vorgängige Bewilligung darf im ID keine Beschaffung / Bestellung ausgelöst werden.
- Der Status eines Tickets kann jederzeit durch den Auftraggeber im Ticketing-System eingesehen werden. Nach erfolgtem Bestelleingang oder nach Abschluss eines Tickets wird der Auftraggeber jeweils mittels automatisierter Nachricht (E-Mail) über den Status informiert.

2.4 Verantwortlichkeiten und Zuordnungen der Querschnittsaufgaben auf Ebene TBZ

Aufgaben	Kuno Vogt	Patrick Predibalo	Markus Kupper	Pascal Baumann	Lernende und Praktikant
Leitung Informatikdienst	R / A		S		
Organisation Helpdesk	A / R	S	S	R	
Betreuung der Lernenden / Praktikanten	A	S	S	R	
Support und Service Management des Swisscom Telefonsystems	A	S	S	R	S
Support und Service Management inkl. Dokumentationen für das Verwaltungsnetz (LeuNet) und das Schulnetz (Swisscom)	A	R	R	S	S
Engineering, Support und Service Management inkl. Dokumentationen für spezielle Netzwerke wie z.B; TBZ-Cloud und Didaktische Netzwerk	A	A/R	S	S	S
Engineering, Betrieb und Unterhalt internes Rechenzentrum inkl. Server- und Storage Infrastruktur	A	R	S	S	S
Microsoft 365	A	R	S	S	S
Identity und Access Management im Schulnetz	A	R	S	S	S
Engineering, Support und Service Management der Druckerinfrastruktur	A	R	R	S	S
Betrieb und Unterhalt Standard Client und Notebookwagen	A	S	R	S	S
Material- und Geräteeinkauf inkl. Verwaltung / Lagerung	R/A	R	R	R	S
Planungsaufträge Gesamtkoordination	R / A	S	S	S	S
First-level Support für Client und Anwendungen im Verwaltungsnetz	A	S	S	R	S
CCTV-Unterhalt, Planung, Kalibration	A	S	R	S	S
Clients inkl. OS und Standard Windows Installationen	A	S	R	S	S
Unterhalt und Reparatur der Medientechnik (Multimedia- und Hellraumprojektoren)	A	S	R	R	S

Legende: (R) Responsible → Verantwortlich; (A) Accountable → Rechenschaftspflichtig; (S) Supportiv → unterstützend; (C) Consulted → Zu konsultieren; (I) Informed → Zu Informieren