

Dienstleistungskatalog der Abteilung IT (ZID)

Services

Für folgende Tätigkeiten und Services ist die Abteilung IT (ZID) verantwortlich:

➤ **Auswertungen**

MitarbeiterInnen der IT (ZID) können Daten aus MOZonline auswerten und die Ergebnisse dem Rektorat bzw. den Fachabteilungen zur Verfügung stellen. Dazu gehören Auswertungen für die Wissensbilanz, das Lehrmanagement, den Studien- und Prüfungsbereich und weitere berechnete Organisationen.

➤ **Backup (Datensicherung)**

Die gesamten Daten der Universität Mozarteum werden täglich gesichert, sodass im Falle eines Hardwaredefekts (z.B. Ausfall eines Servers) oder dem irrtümlichen Löschen durch User gewährleistet ist, dass die Daten in kürzester Zeit wieder vollständig und korrekt zur Verfügung stehen. Wegen des Zeitfensters (vollständige Sicherung ca. 24 Stunden) erfolgt nach dem GFS-Prinzip die vollständige Sicherung am Freitag (ca. 500GB), bzw. am Wochenende; das Backup von Montag bis Donnerstag ist inkrementell konzeptioniert.

➤ **Benutzermanagement in MOZonline**

Die Accounts für die Bediensteten werden aufgrund der Daten, die über die SAP Schnittstelle in MOZonline vorhanden sind, generiert. Die Accounts für die Studierenden werden auf Grund der Eintragungen in die Studierendenverwaltung durch die Studienabteilung generiert. Accounts für Dateizugriff, Mailbox und MOZonline stehen zur Verfügung.

➤ **Betreuung der Clients**

Alle Clients (PC, Apple, Notebook – insgesamt ca. 1600 Geräte (samt Peripherie)) werden gewartet (Hard- und Software).

➤ **Betreuung der Datenschnittstellen**

Schnittstellen gibt es zu SAP, BRZ, BMWFW; intern von Oracle zu Novell NDS.

➤ **Betreuung der Infoterminals**

Derzeit werden 5 Verlängerungsstationen für Studierendenausweise und die beiden Personalisierungsstationen (Studentenkarten und Personalkarten) gewartet.

➤ **Betreuung durch den Helpdesk**

Der Helpdesk wickelt den Support für ZID-Dienstleistungen für alle Universitätsangehörigen (ca. 2500 User) ab. Telefonisch ist der Helpdesk von Montag bis Donnerstag zwischen 8:00 und 15:00 und am Freitag zwischen 08:00 und 12:00 erreichbar. Neben der telefonischen Unterstützung, sind auch Anfragen über E-Mail möglich. Der Helpdesk erstellt Hilfetexte für Services der IT (ZID) (www.uni-mozarteum.at/help).

➤ **Betrieb der TCP/IP Infrastruktur**

Betreuung der DHCP Server und der Nameservices. Aktivierung und Deaktivierung von Netzwerkdosen an den entsprechenden Ports der Switches. Die gesamte Universität ist flächendeckend mit strukturierter Verkabelung ausgestattet, die den Transport von Daten, Sprache (zB Telefonie per VoIP), Audio und Video ermöglicht und jeden Arbeitsplatz (inkl. Innsbruck) „vollwertig“ mit dem internen Netz (mozNet) sowie dem Internet verbindet.

Um auch den Mitarbeitern in Außenstellen performante und zuverlässige Services anbieten zu können, sind diese Gebäude (außer Innsbruck) mit 100 Mbit/s, bzw. 1Gbit/s (Mirabellplatz) an die Zentrale in der Schranngasse angebunden.

Da diese hohen Datenraten von Salzburg nach Innsbruck wegen der Streckenlänge nur sehr kostenintensiv zu realisieren wären, wird an diesem Standort ein eigener Server mit allen notwendigen Services betrieben.

➤ **Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung des Netzwerkes der Universität Mozarteum**

Die Einführung von Switches eliminiert die Nachteile von Ethernet (Kollisionen) durch Mikrosegmentation.

Die Verteilung der Adressen erfolgt größtenteils vollautomatisiert über DHCP-Server; für die Namensauflösung betreibt die IT (ZID) einen eigenen Nameserver: sekundäre (redundante) Server werden durch Partnerinstitutionen des Mozarteums, nämlich der FH Salzburg und der Universität Wien (ACONet) zur Verfügung gestellt.

➤ **Einkauf**

Beratung und Abwicklung sämtlicher EDV Beschaffung. Dazu gehört auch die Marktbeobachtung für Geräte und Software. Das ist auch den Beschaffungsrichtlinien geregelt.

➤ **eMail**

Die Mailserver für Bedienstete und Studierende bilden die zentrale Kollaborationsplattform für eMail, Notizen, Termine, Jobs und ähnliche Services. Der Zugriff kann über einen eigenen Client, einen Browser (WebAccess) oder per IMAP und SMTP erfolgen. Weiters wird ein Blackberry Enterprise Server (UEM) betrieben, damit die MitarbeiterInnen, direkten Zugriff auf Groupwise haben. Die Abwehr von Spam, Viren, Trojanern und dgl. erfolgt über ein zweistufiges Konzept, welches größtmögliche Sicherheit und Verfügbarkeit bietet. Weiters ist ein Großteil der Server redundant ausgeführt und bietet im Falle eines Serverausfalls bestmögliche Erreichbarkeit der Services.

➤ **Externe VPN Zugänge**

Einrichten von VPN Verbindungen zum Zweck der Wartung für externe Firmen. Einrichten von Zugängen mit mobilen Datenkarten für die Bereitschaft für die Gebäudeverwaltung.

➤ **Gebäudetechnik**

Durch den vermehrten Einsatz von netzwerkbasierter Gebäudetechnik ist die IT (ZID) mittlerweile auch in diesem Bereich intensiv involviert und unterstützt die Abteilung Gebäude und Technik im Bereich von Zutrittssystemen, WebCams und der Gebäudeleittechnik.

➤ **Hochverfügbarkeit**

Mit dem konsequenten Ausbau der Servervirtualisierung im Sommer 2007 wurde die Verfügbarkeit von Services konsequent ausgebaut. Die Virtualisierung ermöglicht es, flexibel und kostengünstig redundante Server (wie bereits im Bereich von WebAccess, POP, IMAP und SMTP realisiert) zur Verfügung zu stellen.

Weiters fällt in den Bereich der Hochverfügbarkeit die Kontrolle der Bandbreite. So arbeiten alle Studenten in einem eigenen Subnetz, welches während der Geschäftszeiten einen geschwindigkeitsreduzierten Zugang zum Internet bietet, während der Nachstunden, an Wochenenden und Feiertagen, allerdings den Zugang zum Internet mit voller Geschwindigkeit erlaubt.

➤ **Inventarverwaltung (intern)**

Verwaltung der EDV Geräte (PC, Laptop, Peripheriegeräte [Drucker, Scanner, etc.] und der Software in SAP.

➤ **MOZonline**

Technische Betreuung von MOZonline. Serverbetrieb, Systemeinstellungen, Datensicherung, Technische Ansprechpartner für die TUGraz. Dazu gehört auch der Betrieb der dafür notwendigen Oracle Server (inkl. Applikationsserver).

➤ **Netzwerkdrucken und -scannen**

Aufgrund der vereinfachten Administration und Kosteneinsparungen bei Beschaffung, Betrieb und Wartung werden mittlerweile ca. 40 zentrale Netzwerkdrucker betrieben, von denen einige bereits auch als Netzwerkscanner eingesetzt werden. Seit Oktober 2009 ist am Mozarteum das System uniFLOW der Fa. Canon im Einsatz. Das ist ein Kopierer-Drucker-Scanner-System, bei dem eine Anmeldung mit Mitarbeiter- bzw. Studentenkarte nötig ist. Allen Angehörigen der Universität stehen alle Canon Geräte als Kopierer, Drucker und Scanner zur Verfügung. Die Drucke und Kopien werden abgerechnet. Nähere Informationen finden Sie unter <https://uniload.moz.ac.at/ig/adminfiles/AGB.pdf>.

➤ **Portal Austria Benutzeradministration**

Erstellen und Wartung von Benutzeraccounts, Vergabe von Zugangsberechtigungen zu SAP und zu Host-Applikationen. Dazu gehört auch die Benutzerverwaltung für den Elektronischen Lohnzettel (EIS).

➤ **Personalkarten**

Verwaltung der Personalkarten (Ausstellung, Deaktivierung). Die Karten sind notwendig für das Netzwerkdrucken (Anmeldung) und auch für Zutritte (dzt. Schranken Schranngasse, Schließanlage im Gebäude Mirabellplatz)

➤ **SAP**

Ansprechpartner für das Teilprojekt „Technik und Entwicklung“ für SAP am Mozarteum.

➤ **Schulungen**

Koordination, Organisation und gegebenenfalls Durchführung der EDV – Kurse für Bedienstete (z.B. MOZonline).

➤ **Security**

Zur Absicherung vor Gefahren aus dem Internet, aber auch aus dem eigenen Intranet (mozNet) dient eine leistungsstarke Firewall am Standort Salzburg und eine Firewall in Innsbruck. Beide Standorte sind per VPN untereinander verbunden und ermöglichen den gesicherten Transport jeglicher Daten zwischen diesen Netzen.

Alle Server sind mit entsprechender Software vor Viren geschützt, die eMail-Server werden vor Spams, Viren und dgl. geschützt.

Eine weitere Security-Stufe ist die Verwendung offizieller (TERENA) Zertifikate, die primär auf der Ebene von Web- und eMail-Servern für einen verschlüsselten Datentransfer sorgen und unter anderem verhindern, dass Passworte im Klartext im Internet übertragen werden und die Authentizität der Server belegt.

➤ **Softwarelizenzverwaltung**

Verwaltung von allen Lizenzen für die Server, PCs und Apple-Produkte.

➤ **Softwareupdates**

Auf allen Geräten wird die Software (Betriebssystem, Applikationen) regelmäßig upgedatet. Für die Software von Microsoft steht dafür ein WSUS Updateserver zur Verfügung. Andere Softwareprodukte werden je nach Lizenz upgedatet.

➤ **Softwareverträge**

Mit einigen Softwareherstellern wurden – teilweise in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Wissenschaft und/oder anderen Universitäten – Verträge abgeschlossen, die es ermöglichen, Software im Rahmen der Forschung und Lehre zu wesentlich günstigeren Bedingungen zu beziehen. Die Abwicklung der Verträge, inklusive Bestellung und Bezahlung erfolgt über die Abteilung IT (ZID).

➤ **Sprachkommunikation**

Der Universität Mozarteum steht in großen Teilen der Gebäude eines der modernsten Telefonsysteme mit VoIP-Technologie zur Verfügung. VoIP bietet enorme Flexibilität, zeitgemäße Services und mittel- bis langfristige Kosteneinsparungen (zB durch den Wegfall dezentraler Telefonanlagen, vereinfachte Wartung, ...). Das Gesamtsystem umfasst die Telefonanlagen inkl. aller Leitungen, Telefonapparate, Faxgeräte und Kommunikationsserver.

Ebenso ist die Abteilung IT (ZID) für den Bereich der Mobiltelefonie zuständig und verantwortlich.

➤ **Virenbekämpfung**

Auf dem zentralen Mailrelay werden die ein- und ausgehenden Mails auf Viren und Malware untersucht und bei Detektion derselben nicht weitergeleitet. Auf den Clients kommt täglich aktualisierte Antivirensoftware zum Einsatz.

➤ **Webservices**

Betreuung und Wartung der Webserver der Universität Mozarteum. Dazu gehören auch die Schnittstellen zu Personal- und Lehrapplikationen in MOZonline und die Einrichtungen und Wartung der Abteilungsseiten und der persönlichen Homepages.

Server

Folgende Server werden derzeit betrieben:

➤ **ACTA Pro – Server**

Server für Archivierung und Dokumentation.

➤ **ATOSS – Server**

Zeiterfassung für die Angehörigen der Universität.

➤ **Autodesk-Lizenzserver**

Lizenzserver für die verwendeten Autodesk-Produkte.

➤ **Backup-Server**

Management Server für das Backup auf dem Backup Roboter.

➤ **Blackberry Enterprise Server**

Management Server für die Blackberry Geräte.

➤ **Daten-Server**

Zur zentralen Verwaltung der Datenbestände der MitarbeiterInnen und Studierenden (z.B. Laufwerke M:, P:, Q:, S:, ...).

➤ **DHCP-Server**

Das Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) ermöglicht mit Hilfe eines entsprechenden Servers die dynamische Zuweisung einer IP-Adresse und weiterer Konfigurationsparameter an Computern in einem Netzwerk.

➤ **DNS-Server**

Dient zur 'Übersetzung' der IP Adressen auf Namen und umgekehrt.

➤ **eDirectory- und LDAP-Server**

Als zentraler Verzeichnisdienst kommt am Mozarteum eDirectory zum Einsatz, das, bereits 1994 eingeführt, äußerst stabile und höchstverfügbare Services zur Verfügung stellt. Für die Anbindung von externen Systemen hat sich bereits vor längerer Zeit LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) etabliert, das auch vom eDirectory angeboten, bzw. unterstützt wird und derzeit für die Authentifizierung bei eMail und VPN und WLAN dient.

➤ **Mail-Server**

Siehe Services eMail.

➤ **MOZonline-Server**

Zentrales Management Tool für die Angehörigen der Universität Mozarteum.

➤ **Oracle-Server**

DatenbankServer und Oracle Application Server.

➤ **Prevero Server**

Server für Budgetplanung.

➤ **Printserver**

Siehe Services „Netzwerkdrucken- und scannen“.

➤ **Schließsystem**

Server für das elektr. Schließsystem, das im Haupthaus installiert ist

➤ **UniFLOW-Server**

Siehe Services „Netzwerkdrucken- und scannen“.

➤ **Virtualisierungs-Server**

Siehe Services “Hochverfügbarkeit”.

➤ **VPN-Konzentrator**

Dadurch können Services der Bibliothek, die nur innerhalb der Universität genutzt werden könnten, auch von zu Hause aus genutzt werden (z.B. Lexika und Zeitschriften).

➤ **Web-Server**

Präsentation der Universität intern und extern.

➤ **WSUS-Server (Windows Server Update Service Server)**

Updates für Microsoft Produkte werden zentral von den Microsoft Servern geholt und intern weiterverteilt.

➤ **ZENworks-Server**

zur zentralen Verwaltung von Applikationen, Workstations (inkl. Inventory), Remote-Management, ...

MitarbeiterInnen

➤ **Leitung**

Mag. Georg W. Scheffenbichler

Telefon: +43 (676) - 88122390; +43 (662) 6198 – 3710

e-mail: georg.scheffenbichler@moz.ac.at

➤ **Dezentrale Systeme / Service und Support**

Christoph Edtmaier

Telefon: ++43 (676) - 88122392; +43 (662) 6198 - 3741, 3743

e-mail: christoph.edtmaier@moz.ac.at oder helpdesk@moz.ac.at

Herwig Höfle

Telefon: ++43 (676) - 88122393; +43 (662) 6198 - 3741, 3742

e-mail: herwig.hoefle@moz.ac.at oder helpdesk@moz.ac.at

DI Kornelia Kromar

Telefon: +43 (662) 6198 - 3741, 3744

e-mail: kornelia.kromar@moz.ac.at oder helpdesk@moz.ac.at

Monika Figur

Telefon: +43 (662) 6198 - 3741, 3745

e-mail: monika.figur@moz.ac.at oder helpdesk@moz.ac.at

Florian Lütgendorff-Gyllenstorm

Telefon: +43 (662) 6198 - 3741, 3746

e-mail: florian.luetgendorff-gyllenstorm@moz.ac.at oder helpdesk@moz.ac.at

➤ **Informationssysteme / Webmaster**

Mag. Peter Egger

Telefon: ++43 (676) - 88122396; +43 (662) 6198 – 3730
e-mail: peter.egger@moz.ac.at

Mag. Alex Moling

Telefon: +43 (662) 6198 – 3731
e-mail: alex.moling@moz.ac.at

➤ **Zentrale Systeme**

Emrah Dursun

Telefon: ++43 (676) - 88122438; +43 (662) 6198 – 3724
e-mail: emrah.dursun@moz.ac.at

Dipl.-Ing.(FH) Gerald Gasperl

Telefon: +43 (662) 6198 – 3720
e-mail: gerald.gasperl@moz.ac.at

Andreas Scheifinger

Telefon: ++43 (676) - 88122394; +43 (662) 6198 – 3721
e-mail: andreas.scheifinger@moz.ac.at

➤ **Telefonvermittlung**

Karl Perhab

Telefon: +43 (662) 6198 - 11
e-mail: karl.perhab@moz.ac.at