



## Arbeitsplatz-PC (APC)

- Für alle Einrichtungen der LUH kostenfreier Dienst
- Unterstützung bei der Installation, Administration, Betreuung, Beschaffung und Verwaltung der Arbeitsplatzrechner in den Einrichtungen und Instituten der LUH.
- Richtet sich an Administratorinnen und Administratoren und stellt Werkzeuge und Beratung für die effiziente IT-Administration zur Verfügung.
- Teildienste:
  - DHCP und PXE mit der Möglichkeit einer wartungsarmen Windows-Installation
  - WSUS und Sophos
  - Software-Verteilung und –Aktualisierung (derzeit ca. 1.300 Klienten)
  - Bereitstellung von Werkzeugen zur interaktiven Fernunterstützung bei Problemen (LUHRA)
  - Windows-Lizenzbeschaffung
  - Netzwerkdrucker (Firewall, Unterstützung bei DHCP/DNS, Treibererstellung)
  - Unterstützung bei der Beschaffung von Hardware
  - Unterstützung bei der Entsorgung von Hardware
  - Inventarisierung von Hard- und Software (zukünftig)
- Der Dienst unterstützt derzeit primär Endgeräte mit Windows Betriebssystem.

## APC-Endnutzersupport (Planung)

- Für Einrichtungen oder Institute ohne eigenes Personal für die IT-Administration
- kostenpflichtig
- Bereitstellung von Arbeitsplätzen mit standardisierter Hard- und Softwarekonfiguration. Unterstützung bei der Installation, Administration, Betreuung, Beschaffung und Verwaltung der Arbeitsplatzrechner in den Einrichtungen und Instituten der LUH.
- Im APC-Endnutzersupport ist keine Beratung für umfassende Fragen des IT-Betriebes enthalten. Der Fokus liegt hier immer auf die Unterstützung der Endgeräte und der Nutzenden in Bezug auf die verwalteten Endgeräte.
- Teildienste:
  - Rechnerinstallation (insb. Neuinstallation bei Aufnahme des Dienstes)
  - Telefonische Unterstützung
  - Unterstützung per Fernwartung (z.B. Installation von Spezialsoftware)
  - Diagnose bzw. Problembehebung vor Ort
  - Bereitstellung und Verteilung von Druckertreibern
  - Unterstützung beim Lizenzmanagement
  - Migration vorhandener Daten auf Home- oder Gruppenshares
  - Bereitstellung eines Fileshares auf dem APC-Domain Controller mit den folgenden Speicherquoten:
    - Home-Shares: 20 GB pro User
    - Gruppen-Share: 10 GB \* Anzahl der User

## APC-Endnutzersupport – Betriebszeiten (Planung)

- Meldungen können über den IT-Service-Desk Montag bis Freitag von 8:00 – 19:00 Uhr entgegengenommen werden. Hier können bereits Probleme über den 1-Level-Support gelöst werden.
- Die Bearbeitungszeiten im 2-Level-Support für den APC-Endnutzersupport sind
  - Montag bis Donnerstag von 9:00 – 17:00 Uhr.
  - Freitag und vor Feiertagen von 9:00 – 14:00 Uhr

## APC-Endnutzersupport – Rahmenbedingungen (Planung)

- Standardisierter Hard- und Softwarekonfiguration (z.B. SSD, keine 32-Bit-Systeme)
- Finanzierung der Hardware und lizenzpflichtiger Software durch die Einrichtung. Diese Kosten sind im Preis für den Dienst nicht enthalten.
- Windows-PCs

## APC-Endnutzersupport – Kosten und Laufzeit (Planung)

- Die Kosten für den APC-Endnutzersupport berechnen sich pro Endgerät und Monat und sind mit **20€ pro Endgerät und Monat** kalkuliert.
- Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich im Voraus. Die Anzahl der Endgeräte wird zu Beginn des Dienstes abgestimmt. Am Ende des Jahres wird diese Anzahl überprüft und die Kosten für das Folgejahr entsprechend angepasst.
- Eine Erhöhung des Entgeltes wird maximal entsprechend der Steigerung der Durchschnittssätze der Entgeltgruppen E7/E9 durchgeführt und rechtzeitig angekündigt.
- Der Dienst wird auf unbestimmte Zeit gebucht. Er kann frühestens nach einem Jahr mit einer Frist von 6 Monaten zum Jahresende gekündigt werden.

## Vorteile

- Administration auf einem definierten Qualitätsstandard mit Fachpersonal (Fachinformatiker\*innen)
- Bessere Integration der LUIS-Dienste in dezentrale Infrastrukturen
- Direktes Feedback zu LUIS-Diensten und bedarfsgerechte Weiterentwicklung der zentralen Dienste
- Administration durch LUH-Beschäftigte (versus externe Dienstleister)
- Angemessene und kalkulierbare Kosten
- Vertretungsmöglichkeiten durch größeres APC-Team im LUIS
- ...

## Sonstiges

- Ende Produktsupport: Windows 7 und Windows Server 2008 und 2008 R2 am 14. Januar 2020

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !