

Aufgaben 2nd-Level-Support

Wartungsdienste	
Reparaturen	<ul style="list-style-type: none"> • Reparaturen von Computern und Peripherie sofern dies nicht durch Garantieleistungen abgedeckt wird.
Ersatzteilbeschaffung	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellung von Ersatzteilen sofern dies nicht durch Garantieleistungen abgedeckt wird.
Koordination mit Händlern	<ul style="list-style-type: none"> • Überwachung von Garantieleistungen
Aufrüstung von Hardwarekomponenten	<ul style="list-style-type: none"> • Einbau von Hardware, die nicht extern an einen Computer angeschlossen werden (z.B. Festplatten, Arbeitsspeicher, Karten etc.)
Installationsaufgaben	
Installation von Peripherie	<ul style="list-style-type: none"> • Anschließen und Einrichten zusätzlicher Hardware • Kabelverbindungen • Installation von Treibern
Installation und Konfiguration neuer Software (Betriebssystem und Software, sofern Standardinstallation nicht möglich ist)	<ul style="list-style-type: none"> • Installation • Deinstallation
Einrichtung der Netzwerke	<ul style="list-style-type: none"> • Ersteinrichtung von Netzwerken, Zuweisung von Computernamen, Einbindung von Protokollen
Installation von Servern	<ul style="list-style-type: none"> • Aufspielen des Betriebssystems, Anpassen an die vorhandene Hardwarestruktur, Aufspielen der Standardsoftware
Installation von USV	<ul style="list-style-type: none"> • Einrichtung einer unabhängigen Stromversorgung (USV) zur Absicherung des Servers
Installation von Arbeitsplätzen	<ul style="list-style-type: none"> • Grundinstallation von neu angeschafften Arbeitsplätzen, so dass diese direkt im Schulbetrieb eingesetzt werden können
Systemsicherheit	
Erweiterte Wiederherstellung nach Absturz von Rechnern	<ul style="list-style-type: none"> • Systemimage (Kopie der Festplatte) zurückspielen und Rechner konfigurieren
Einrichtung des Konfigurationsschutzes	<ul style="list-style-type: none"> • Aufspielen von Sicherheitssoftware oder Einbau von Sicherheitskomponenten
Planung des Konfigurationsschutzes und anderer Sicherungsmaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> • Festlegung welche Konfigurationsmaßnahmen getroffen werden müssen

Beratungsleistungen
<ul style="list-style-type: none"> • Beratung über Beschaffungsvorschläge
<ul style="list-style-type: none"> • Vermittlung technisch notwendigen Grundwissens
<ul style="list-style-type: none"> • Beratung der Kollegen für Softwarehandhabung
<ul style="list-style-type: none"> • Beratung der Schulleitungen bei Planungen und Entscheidungen im IT-Bereich
<ul style="list-style-type: none"> • Beratung bei der Auswahl geeigneter System-, Anwender- und Lernsoftware
<ul style="list-style-type: none"> • Beratung für den fachspezifischen Einsatz von Software
<ul style="list-style-type: none"> • Informationsverbreitung über Hard- und Software, Angebote auf Bildungsservern, von Beratungsstellen u.a.
<ul style="list-style-type: none"> • Beratung für Softwarehandhabung und Nutzung der Vernetzung
<ul style="list-style-type: none"> • Beratung und Betreuung bei der Planung von Unterrichtsprojekten

- Vermittlung externer Fortbildungsveranstaltungen

Planung

- Beratung bei der Planung der Verzeichnisstrukturen
- Beratung bei der Planung der Benutzerverwaltung
- Beratung bei der Planung der Netzwerkstrukturen und des Netzwerkaufbaus

Entwicklung

- Vorgaben bei Hard- und Software
- Beratung zur Entwicklung des Konzepts zur Softwareaktualisierung
- Beratung zur Entwicklung der Nutzungsvereinbarungen
- Beratung zur Entwicklung von Vorgaben zur technischen Dokumentation