

Aufgaben des First Level Supports

Standardsupport und erweiterter Support

- Standardsupport
 - Annahme von Problemen mit Geräten der Schule.
 - Erste Fehleranalyse:
 - Überprüfung aller Kabelverbindungen auf richtigen und festen Sitz.
 - Allgemeine Fehlerprüfung (d. h. Gerät einschalten und auf Funktion überprüfen und ggfs. Fehlermeldung erfassen und an Dienstleister melden)
 - Erstellen eines Fehlerprotokolls (Welches Gerät [Inventarnummer alternativ Raumnr. sowie Standortbeschreibung], welche Funktion ist nicht mehr gegeben, welche Fehlermeldung wird ausgegeben)
 - Weiterleitung und Beschreibung von Fehlermeldungen an den Dienstleister. IT-KoordinatorInnen sind alleinige Kontaktpersonen zwischen Schule und Dienstleister.
 - Melden von ungewöhnlichen Verhalten der IT-Systeme, Abweichungen von normalen Betrieb, die zum Beispiel auf einen Virenbefall hindeuten könnten.
 - Ausgabe und Rücknahme der Geräte sowie Verwaltung der Nutzungsvereinbarungen im Rahmen Sofortausstattung Bund (z.B. Wechsel der Schule etc.).
 - Sammeln und Weitergabe von Änderungs- und Verbesserungsvorschlägen.
 - Anfordern neuer Software (nach Absprache mit der Schulleitung)
- Erweiterter Support (zusätzliche Aufgaben und Funktionen)
 - Anlegen von Benutzern und Gruppen mithilfe der Funktionen der pädagogischen Oberfläche.
 - Gruppenzuweisung von Benutzern mithilfe der Funktionen der pädagogischen Oberfläche.
 - Neuvergabe und Rücksetzen von Passwörtern
 - Aufstellen von Hardware an den angedachten Ort, Anschließen sämtlicher Hardware und Kabel (im Rahmen der Möglichkeiten)
 - Pflege der Geräte
 - Verwalten der zugehörigen Anleitungen und Dokumentationen (Hard- und Software)