

IT-Servicekatalog

Berner Fachhochschule

IT-Services
V2018 / 05.04.2018

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Dienstleistungsbeschreibung in Form von Services	4
1.2	Ziele und Nutzen des Servicekatalogs	4
1.3	Preise werden in separater Preisliste geführt	4
1.4	Wer kann die Services beziehen?	4
2	Kategorisierung und Finanzierung	5
2.1	Leistungskategorien	5
3	Bedarfsplanung, Budgetierung und Kosten	7
3.1	Bedarfsplanung und Budgetierung	7
3.2	Kostenverteilung IT-Services	8
4	BFH-Administration	9
4.1	Personalmanagement - BFHcard	9
5	Campus Management	11
5.1	Raummanagement - Ausstattung der Unterrichtsräume mit Arbeitsplätzen	11
5.2	Raummanagement - Rauminformationssystem	13
5.3	Raummanagement - Unterstützung Anlass	15
5.4	Fotostation	16
6	Infrastructure Management	17
6.1	Storage für Lehre, Forschung und Entwicklung	17
6.2	Virtuelle Systeme	18
7	Unified Communication und Collaboration	20
7.1	Telefonie - Tischmodelle und Schnurlose VoIP-Telefone	20
7.2	Telefonie - Smartphone	22
7.3	Messaging - E-Mail Postfach	24
7.4	Videokonferenzsystem	26
8	Workplace Management	28
8.1	Windows Notebook	28
8.2	Windows Desktop & Workstation	30
8.3	Apple Notebook MacBook Pro	32
8.4	Apple Desktop iMac	33
8.5	Apple Tablet (iPad)	34
8.6	Linux	35
8.7	Basis-Software	37
8.8	Spezial-Software	38
8.9	Monitor	39
8.10	Headsets (Kopfhörer)	40
8.11	Individuelle Hardwarebeschaffung	41
8.12	Individuelle Leistungen Infrastruktur	42
8.13	Citrix Plattform „IRIS“	43
8.14	Tasche, Rucksack für Laptops	45
8.15	Drucker Multifunktionsgeräte, Typ A-C	46
8.16	Netzwerkdrucker, Typ D	47
8.17	Plotter (für Grafikanwendungen)	48
8.18	IT-Support (IT-Servicedesk)	49
8.19	Benutzer-Account	51
8.20	Spezial-Account	53
8.21	Digitales Zertifikat	55
8.22	eSign@BFH	56
8.23	Bibliothek-Software Aleph	58
8.24	Fragestunde für Studierende	61
8.25	Unterstützung Umzüge	62

8.26 Wireless Local Area Network (WLAN)	63
8.27 Web SMS Dienst	64
8.28 Multimedia (MMI) – Projektion (Beamer, Grossmonitore und Audio)	65
8.29 Multimedia – Medienwagen	66
9 Service Pipeline	68
9.1 Geplante / neue Services	68
9.2 Inaktive / inaktivierte Services – nicht mehr im Angebot	69
10 Genehmigungsprozess Servicekatalog	70
11 Tabellenverzeichnis	71
12 Versionskontrolle	72

1 Einleitung

1.1 Dienstleistungsbeschreibung in Form von Services

Die neue Version des Servicekatalogs zeigt kurz und übersichtlich die Dienstleistungen, die Services und Serviceelemente, die bei IT-Services, von den Angehörigen der Berner Fachhochschule BFH und vereinzelt auch von externen Partnern bezogen werden können.

1.2 Ziele und Nutzen des Servicekatalogs

Mit der Erarbeitung und Publikation des vorliegenden Servicekatalogs verfolgen die IT-Services die folgenden Ziele:

- verbindliche Beschreibung der gesamten IT-Produkte und -Dienstleistungen in einer für die Kundinnen und Kunden verständlichen Form
- Etablierung eines auf Services basierenden IT-Angebots

Zu einem späteren Zeitpunkt möchten wir das Angebot über ein IT-Services Webportal zeigen.

1.3 Preise werden in separater Preisliste geführt

Die Hardware-Kosten - BFH Berner Fachhochschule – sind in einer separaten Preisliste aufgeführt.

Für weitere Auskünfte betreffend Service- oder Produktkosten, können Sie sich an unsere Mitarbeitenden des Servicedesks wenden – per [Mail](#) oder via [OTRS-Ticket](#).

1.4 Wer kann die Services beziehen?

Bezüge von kostenpflichtigen Services müssen von den zuständigen Anforderungskordinator(inn)en (AKO) und den Vorgesetzten genehmigt oder durch die Departementsleitung bewilligt werden.

Berechtigt sind prinzipiell alle

- Mitarbeitende
- Lehrbeauftragte (inkl. Honorarndozierende)
- Externe Mitarbeitende (*)
- Studierende (*)

Bei Unklarheiten können Sie sich an unsere Servicedesk-Mitarbeitenden wenden. Weitere Abklärungen können zentral durch IT-Services koordiniert werden.

(*) Externe Mitarbeitende und Studierende sind Nutzniessende von vielen Services, können aber nicht alle Services, die im Servicekatalog aufgeführt sind, beziehen oder bestellen.

2 Kategorisierung und Finanzierung

2.1 Leistungskategorien

Für die Festlegung der Zuständigkeiten in den Bereichen Finanzierung, Beschaffung, Installation sowie Support und Betrieb werden die folgenden drei Leistungskategorien unterschieden:

Kategorie	Bezeichnung	Erläuterung
1	Standard-Infrastruktur und -Applikationen	IT-Systeme, die für die BFH als Ganzes „geschäftskritisch“ sind (BFH-weiter Einsatz) wie z.B. Finanz- und Personalsysteme, Hochschulinformationssystem, Büroarbeitsplätze, Unterrichtsräume, usw.
2	Spezial-Infrastruktur und -Applikationen	IT-Systeme, die nur von einem oder wenigen Fachbereichen eingesetzt werden wie z.B. CAD, Simulationen, Nährwertberechnung, usw.
3	Hochspezialisierte Fachbereichs-Infrastruktur und -Applikationen	Nicht durch die IT-Services betreute Umgebungen wie z.B. Laboreinrichtungen, Tonstudio, usw.

Tabelle 1: Beschreibung der Leistungskategorien

Die Handhabung der Leistungskategorien bezüglich Bedarfsplanung, Budgetierung, Finanzierung, Beschaffung, Installation sowie Support und Betrieb gestaltet sich wie folgt:

Leistungskategorie 1 Standard-Infrastruktur und -Applikationen	
Beschreibung	Standard-Services, die im Servicekatalog definiert sind und von den Departementen/Fachbereichen bei den IT-Services bezogen werden können.
Bedarfsplanung	IT-Services (in Zusammenarbeit mit Anforderungskoordination)
Budgetierung	<ul style="list-style-type: none"> – Ordentliches Budget der IT-Services oder projektbezogene Spezialbudgets (z.B. Einführung neues Finanzsystem) – Budgetierung und Bedarfsmeldung zusammen mit den Leistungsbezügern (in Zusammenarbeit mit Anforderungskoordination)
Finanzierung	IT-Services
Beschaffung	IT-Services
Installation	IT-Services
Support und Betrieb	IT-Services
Bemerkungen	<p>Erweiterungen und Änderungen des Servicekatalogs werden über das Anforderungsmanagement abgewickelt.</p> <p>Bei den Geschäftsanwendungen werden Funktionserweiterungen und -änderungen über die Organisationseinheit abgewickelt, welche die fachliche Applikationsverantwortung hat.</p>

Tabelle 2: Detailbeschreibung Leistungskategorie 1

Leistungskategorie 2 Spezial-Infrastrukturen und -Applikationen	
Beschreibung	Spezial-Soft- und -Hardware, die nur von einem oder wenigen Fachbereichen eingesetzt wird, wie z.B. CAD, Simulationen, Nährwertberechnungen
Bedarfsplanung	Departement/Fachbereich (in Zusammenarbeit mit IT-Services)
Budgetierung	Departement/Fachbereich
Finanzierung	Departement/Fachbereich
Beschaffung	IT-Services
Installation	IT-Services
Support und Betrieb	IT-Services: Support und Betrieb auf Standard-Hardware Departement/Fachbereich: Support und Betrieb auf Spezial-Hardware
Bemerkungen	Optionale Leistungen von IT-Services: – Installation der Software auf Spezial-Hardware – 1 st Level Support bei Spezial-Hardware

Tabelle 3: Detailbeschreibung Leistungskategorie 2

Leistungskategorie 3 Hochspezialisierte Fachbereichs-Infrastruktur und -Applikationen	
Beschreibung	Nicht durch die IT-Services betreute Umgebungen wie z.B. Labor-einrichtungen, Tonstudio usw.
Bedarfsplanung	Departement/Fachbereich
Budgetierung	Departement/Fachbereich
Finanzierung	Departement/Fachbereich
Beschaffung	Departement/Fachbereich
Installation	Grundsätzlich durch Departement/Fachbereich Nach Absprache kann die Installation durch die IT-Services durchgeführt werden.
Support und Betrieb	IT-Services unterstützen neu Forschung und Lehre. Kontaktieren Sie uns – nach Absprache können auch weitere Dienstleistungen durch die IT-Services übernommen werden. Mögliche Absprachen werden mittels separater Dienstleistungsvereinbarung (DLV) geregelt.
Bemerkungen	-

Tabelle 4: Detailbeschreibung Leistungskategorie 3

3 Bedarfsplanung, Budgetierung und Kosten

3.1 Bedarfsplanung und Budgetierung

Parallel zur Finanzplanung und Mittelverteilung führen die IT-Services in der ersten Jahreshälfte in Zusammenarbeit mit den Anforderungskordinatorinnen und Anforderungskoodinatoren (AKO) eine erste **Bedarfsplanung** durch. Hierbei müssen die für das kommende Jahr voraussichtlich benötigten Stückzahlen der einzelnen Hardware- und Softwareeinheiten geplant werden. Die Bedarfsplanung dient anschliessend als Grundlage für den Budgetierungsprozess, anhand dessen bis Ende Jahr die definitiven finanziellen Mittel erfasst und zugesprochen werden. Bei der Planung ist entscheidend, dass bei den Hardwarekomponenten zwischen Erstausrüstungen und Ersatzbeschaffungen unterschieden wird:

Als **Erstausrüstung** gilt der Erstbezug einer bisher nicht von der BFH genutzten Liegenschaft oder einer Umnutzung (anderer Nutzungszweck, Rochade) ganzer Gebäudeteile inkl. der Anpassung von Gebäudeinfrastruktur (z.B. Grundrissänderungen, Umnutzung ganzer Stockwerke usw.). Diese Umnutzungen im Sinne einer Erstausrüstung haben in der Regel auch einen finanziellen Umfang. Alle Beschaffungen unter CHF 5000.- sind über die laufende Rechnung zu finanzieren.

Von einer **Ersatzbeschaffung** wird dann gesprochen, wenn Hardwarekomponenten wie z.B. Desktops, Notebooks oder Beamer die im Servicekatalog definierte maximale Lebensdauer erreicht haben (Desktop z.B. nach 5 Jahren). Ist dies der Fall muss die Stückzahl dieser Geräte auch erfasst und budgetiert werden, damit deren Austausch im nächsten Jahr von den IT-Services finanziert und durchgeführt werden kann. Das Budget für diese Ersatzbeschaffungen wird im Rahmen der jährlichen Planung durch die IT-Services erstellt.

Zusätzlich zu den Ersatzbeschaffungen wird auch die Budgetierung der **Arbeitsplätze für neue Mitarbeitende** (Desktops, Notebooks, Monitore und Telefone) sowie der Austausch von defekten Hardwarekomponenten der Kategorie 1 ausserhalb der Garantiezeit von den IT-Services übernommen. Weiter müssen für das folgende Jahr die neu anfallenden Softwarelizenzen geplant werden. Hierbei liegt das Budget für die Basis-Software (Kategorie 1) bei den IT-Services und für die Spezial-Software (Kategorie 2) bei den Departementen. Die IT-Services liefern hierfür den Departementen bzw. Fachbereichen die aktuellen Lizenzinformationen als Planungsgrundlage.

Im Rahmen der Budgetierung für das kommende Jahr in der zweiten Jahreshälfte wird aufgrund der Bedarfsmeldungen ein Abgleich mit den in der Mittelverteilung zur Verfügung gestellten Beträge durchgeführt. Falls der erhobene Bedarf grösser ist als die bereitgestellten finanziellen Mittel, müssen Bedürfnisse gestrichen werden („Knetphase“). Bis im Dezember erfolgt dann die Finalisierung des Budgets für das Folgejahr. Die im gleichen Zeitraum etwa alle zwei Monate periodisch durchgeführte Hochrechnung für das laufende Jahr dient als Kontrollmechanismus (Ist-/Soll-Vergleich) für die Ausgaben im aktuellen Jahr.

Die im Rahmen der Bedarfsplanung ermittelten Stückzahlen werden auch zur Regulierung der Hard- und Softwarebestellungen hinzugezogen. Dies bedeutet, dass im Laufe des Jahres grundsätzlich nicht mehr Hard- und Softwareeinheiten bei den IT-Services bestellt werden dürfen, als in der Bedarfsplanung vorgängig erfasst und im nachfolgenden Budgetprozess finanziell freigegeben wurden. Übersteigt der Bedarf an Hardware oder Software den budgetierten Betrag, liegt es in der Verantwortung der Departemente, deren Finanzierung in Absprache mit den IT-Services zu klären.

3.2 Kostenverteilung IT-Services

Die Kosten der IT-Services (Personalkosten, Anschaffungen der Leistungskategorie 1 usw.) werden wie alle Kosten von Rektorat und Services anhand des entsprechenden Kostenverteilmodells den Departementen in der Kostenrechnung auf Stufe DB5 belastet (nicht aber in der Finanzbuchhaltung).

Die Verteilung basiert auf verschiedenen Bezugsgrössen bzw. Schlüsseln. Zu diesen gehören die Personalkosten des Departements, die Anzahl Mitarbeitende, die Anzahl Studierende, die Anzahl Accounts, die Anzahl Trouble Tickets und die Anzahl von beschafften Geräten der Leistungskategorie 1 (z.B. Desktops, Notebook, Beamer).

Diese Geräte werden mit einem spezifischen Kostensatz in der Kostenverteilung berücksichtigt. Das bedeutet, dass Anschaffungen der Leistungskategorie 1 nicht direkt das Budget des Departements belasten, jedoch das Ergebnis der Kosten- und Leistungsrechnung (z.B. die Durchschnittskosten pro Student/in). Bei den Geräten, die auf diese Weise in der Kostenverteilung berücksichtigt werden, ist der entsprechende Kostensatz am Ende der Servicebeschreibung (in der Produktbeschreibung) aufgeführt.

Im Gegensatz dazu werden die Rechnungen für Anschaffungen der Leistungskategorie 2 (z.B. Spezial-Software) von den IT-Services den Departementen zur Bezahlung weitergeleitet und gehen damit ohne Zuschlag unmittelbar zu Lasten des departementalen Budgets.

4 BFH-Administration

4.1 Personalmanagement – BFHcard

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
Studierende und Mitarbeitende der Berner Fachhochschule BFH erhalten eine BFHcard. Diese dient als Legitimationskarte und verfügt über zahlreiche praktische Zusatzfunktionen (siehe Merkblatt). Die Services produzieren die BFHcard und leisten den dafür notwendigen Support.	
Verfügbare Varianten	
Persönliche Karte	Gästekarte (kann nicht mit Geld geladen werden) – mit oder ohne Foto
Verfügbare Optionen	
Keine	
Einmalige Leistungen Services	
<ul style="list-style-type: none"> – BFHcard drucken – BFHcard ausliefern 	
Wiederkehrende Leistungen Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Ausstellen einer Ersatzkarte auf Antrag des Besitzers bei Verlust oder Beschädigung – Überprüfung der Funktionsfähigkeit der ausgelieferten Karte 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Guthaben laden – Rückgabe von allfälligen Guthaben – CopyCards und die blaue BFHcard (Zutritt & Parking) werden hier nicht beschrieben – Bei einem Engagement von unter 3 Monaten wird keine persönliche Karte ausgestellt, hierfür werden Gästekarten verwendet 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<p>Koordinationsstelle des Departements/Fachbereichs:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Verteilung der BFHcard an berechnigte Personen – Bestellung von Ersatzkarten – Rückgabe von allfälligen Guthaben auf der BFHcard (muss vor Ablauf der BFHcard erfolgen) – Ausgabe und Verwaltung der Gästekarten <p>Karteninhaberin/Karteninhaber:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Validierung der BFHcard an einer der verfügbaren Validierungsstationen – Einhaltung der Nutzungsbedingungen – Sofortige Sperrung der BFHcard bei Verlust im Selfhelp-Portal – Sorgfaltspflicht – Rückgabepflicht (gilt nur für Mitarbeitende) – Guthaben laden 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Je nach Standort sind unterschiedliche Funktionen verfügbar. – Das Ausstellen einer Ersatzkarte ist nur bei Verlust oder Beschädigung möglich. – Mit der ersten Nutzung der BFHcard anerkennt die Karteninhaberin/der Karteninhaber die Nutzungsbedingungen. 	

Kartenerstellung/Bestellung Ersatzkarten		
Studierende Bachelor/Master	Automatischer Prozess nach Freigabe durch StudAdmin BFH Ersatzkarte: Durch die unter Support aufgeführten Organisationen	
Studierende Weiterbildung	Automatischer Prozess nach Freigabe durch Weiterbildungssekretariat Ersatzkarte: Durch die unter Support aufgeführten Organisationen	
Mitarbeitende/LB/Dozierende	Gemäss Eintrittsprozess durch HR Ersatzkarte: Durch die unter Support aufgeführten Organisationen	
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten		
Auslieferung	Mindestens 3 Arbeitstage ab Bestelleingang	
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)		
Unbegrenzt mit folgenden Auflagen: Um alle Funktionen der BFHcard nutzen zu können, muss sie vor dem ersten Gebrauch durch die/den Karteninhaber/in an einer Validierungsstation aktiviert werden: <ul style="list-style-type: none"> – Studierende müssen die BFHcard per Semesterbeginn an den vorgesehenen Stationen validieren. Die BFHcard ist bis zu dem auf der Karte sichtbaren Datum gültig. Die Karte muss semesterweise validiert werden. – Für Dozierende und Mitarbeitende ist eine regelmässige Validierung der BFHcard nicht notwendig. Die Karte behält ihre Gültigkeit bis zum Ende des Arbeitsverhältnisses. 		
Finanzierung		
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung	Services	
Ersatzkarte bei Verlust oder Beschädigung	Karteninhaber/in	
Weiterführende Informationen		
Website BFHcard		
Supportstellen		
Mitarbeitende/Dozierende Berner Fachhochschule HR-Servicecenter Falkenplatz 24, 3012 Bern T +41 31 848 43 43 hr@bfh.ch	Studierende Berner Fachhochschule StudAdmin Falkenplatz 24, 3012 Bern T +41 31 848 43 80 studadmin@bfh.ch	Weiterbildungsstudierende Bitte melden Sie sich beim zuständigen Sekretariat
Bemerkungen		
<ul style="list-style-type: none"> – Die Produktion der BFHcard für Bachelor- und Masterstudierende erfolgt durch die StudAdmin BFH. – Die Produktion der BFHcard für Mitarbeitende und Dozierende erfolgt durch das HR. – Die Produktion der BFHcard für Weiterbildungsstudierende erfolgt durch die IT-Services. 		

5 Campus Management

5.1 Raummanagement – Ausstattung der Unterrichtsräume mit Arbeitsplätzen

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
Dieser Service beschreibt die Ausstattung der Unterrichtsräume, inkl. der damit verbundenen Dienstleistungen. Zur Verfügung stehen die Varianten mit fest installierten PCs und Räume welche mit WLAN und/oder LAN ausgestattet sind	
Verfügbare Varianten	
Unterrichtsraum mit fest installierten PCs	Unterrichtsraum für mobile Studierendengeräte
Verfügbare Optionen	
Interaktive Wandtafel	
Einmalige Leistungen von IT-Services	
Unterrichtsraum mit fest installierten PCs: <ul style="list-style-type: none"> – Hardwarebeschaffung – Installation und Konfiguration (inkl. Netzwerk- und Druckeranbindung) – Installation Betriebssystem und Basis-Software – Rücknahme und Entsorgung der Hardware Unterrichtsraum für mobile Studierendengeräte: <ul style="list-style-type: none"> – Bereitstellung Netzwerk (WLAN oder/und LAN) 	
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services	
Unterrichtsraum mit fest installierten PCs: <ul style="list-style-type: none"> – Störungsbehebung – Hardware und Software LifeCycle-Management – Periodische Durchführung einer Funktionskontrolle (ca. 1-2 Wochen vor Semesterbeginn) – Aktualisierung Betriebssystem (Windows-Update) auf Anforderung der Kundinnen und Kunden – Aktueller Virenschutz – Reparatur oder Ersatz der Hardware Unterrichtsraum für mobile Studierendengeräte: <ul style="list-style-type: none"> – Störungsbehebung ausschliesslich im Bereich Netzwerk 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistung von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Support von Geräten, die nicht dem Standardkatalog von IT-Services entsprechen – Support von Geräten, die nicht durch IT-Services beschafft wurden – Support auf mobilen Endgeräten der Studierenden 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalige und wiederkehrende)	
<ul style="list-style-type: none"> – Sorgfaltspflicht im Umgang mit Gerätschaften – Zugang zu Gerätschaften sicherstellen – Störungsmeldungen an IT-Support via OTRS-Ticket, Telefon oder E-Mail an Servicedesk 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Der Service wird ausschliesslich für Unterrichtsräume geleistet, die mit dem BFH-Windows-Betriebssystem ausgestattet sind. – Änderungen oder Ausbauten an der Hardware dürfen nur durch Mitarbeitende der IT-Services durchgeführt werden. – Der Windows-Desktop wird nur gemäss den technischen Daten in der Service-Beschreibung, Workplace – Windows Desktop, ausgeliefert. 	

– Davon abweichende Gerätekonfigurationen (RAM, HD, Grafikkarte usw.) gelten als individuelle Hardware und müssen separat bestellt sowie von den Departementen finanziert werden; Mischformen sind nicht möglich.	
Bestellung des Service	
Prozess	Kunde/Kundin → Anforderungskoordinator/in → IT-Services
Bestellform	Via Mail
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Bis 5 Desktops	20 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services
Mehr als 5 Desktops	Nach Absprache
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)	
5 Jahre	
Finanzierung	
Erstausstattungen und Erweiterungen	IT-Services
Austausch vor Ablauf der ordentlichen Nutzungsdauer	Departement/Fachbereich
Austausch nach Ablauf der ordentlichen Nutzungsdauer	IT-Services

5.2 Raummanagement – Rauminformationssystem

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1	
Beschreibung			
System zur Visualisierung von Informationen für Besucher eines Standortes mittels Monitor			
Verfügbare Varianten			
40" Monitor		46" Monitor	
Verfügbare Optionen			
Template Wetter	Template Menüplan	Template Raumbelegung	Template Mediendatei
Einmalige Leistungen von IT-Services			
<ul style="list-style-type: none"> – Lösungs- und Evaluationsberatung vor Ort – Einholung von Offerten bei Lieferanten – Koordination / Schnittstelle zwischen Besteller, Lieferant und IT-Services – Installation der notwendigen Software auf Player und Server – Vernetzung/Verkabelung der Player mit vorhandenem Netzwerk – Organisation der Schulung – Schulung der Anwender/innen 			
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services			
<ul style="list-style-type: none"> – Lizenzmanagement – LifeCycle Management – Koordination / Schnittstelle zwischen Besteller, Lieferant und IT-Services bei Ersatzbeschaffungen 			
Abgrenzungen/Keine Dienstleistung von IT-Services			
<ul style="list-style-type: none"> – Bereitstellung folgender Anschlüsse pro Monitor: 2 x 230V + 1 x RJ45 – Physische Montage der Monitore – Parametrisierung der Templates (erfolgt durch Lieferanten) – Software-Anpassungen (erfolgt durch Lieferanten) – Schulung der Benutzer/innen (erfolgt durch Lieferanten) – Support der Hard- und/oder Software (erfolgt durch Lieferanten) – Bewirtschaftung / inhaltliche Pflege des Informationssystems 			
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)			
<ul style="list-style-type: none"> – Bekanntgabe einer definierten Ansprechperson für die interne Koordination – Installation der Anschlüsse (falls notwendig) – Physische Montage der Monitore – Abnahme der Arbeiten – Teilnahme an Schulungen des Lieferanten – Ressourcen für Bewirtschaftung des Informationssystems 			
Besondere Regelungen/Einschränkungen			
<ul style="list-style-type: none"> – Bestehendes Screen-Basislayout muss übernommen werden 			
Bestellung des Service			
Prozess	Bestellung via Anforderungskoordinator/in		
Bestellform	Via Mail (kein offizielles Bestellformular vorhanden) an Servicedesk		

Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Die Lieferfrist für den Service beträgt: 90 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services	
Nutzungsdauer (LifeCycle)	
Monitore	60 Monate ab Installationsbeginn
Software	Gemäss LifeCycle des Herstellers
Finanzierung	
Neuinstallation Komplettsystem inkl. Lieferung und evtl. Montage durch Drittfirma (*)	Departement/Fachbereich
Neuinstallation zusätzlicher Monitor inkl. Lieferung und evtl. Montage durch Drittfirma	Departement/Fachbereich
Templates ausserhalb des Standardangebotes	Departement/Fachbereich
Jährliche Lizenzkosten	IT-Services
Ersatzbeschaffung Komplettsystem inkl. Lieferung	IT-Services
Ersatzbeschaffung Monitor inkl. Lieferung	IT-Services
Bemerkungen	
* Leistung kann durch Dritte erbracht werden	

5.3 Raummanagement – Unterstützung Anlass

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
Dieser Service beschreibt die Unterstützung in IT-technischen Abläufen und Installationen vor, während und nach der Durchführung von speziellen Anlässen wie (Liste abschliessend): <ul style="list-style-type: none"> – Konferenzen/Tagungen – Messen/Ausstellungen – Bestehende Videokonferenzinstallationen – Fragestunden für Neustudierende zu IT-Themen – Begleitung bei elektronischen Prüfungen (z.B. Modulprüfungen) 	
Verfügbare Varianten	
Vorort Unterstützung	Unterstützung auf Abruf
Einmalige Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Installation, Konfiguration und Test der IT-Infrastruktur – Unterstützung während des Anlasses – Abbau und Rückbau der IT-Infrastruktur 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistung von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Begleitung an Einführungsveranstaltungen für Studierende 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<ul style="list-style-type: none"> – Organisation Termine, Räumlichkeiten, Mobiliar und Logistik – Bereitstellung mindestens einer Ansprechperson für fachliche und administrative Unterstützung 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Die IT-Services geben innerhalb von drei Arbeitstagen eine Rückmeldung, ob die Unterstützung sichergestellt ist. 	
Bestellung des Service	
Prozess	Kunde/Kundin → IT-Services (IT-Servicedesk)
Bestellform	Service Request mittels OTRS-Ticket auslösen (Formular an Ticket anhängen)
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Grundsätzlich sind Unterstützungen mindestens 30 Arbeitstage im Voraus zu melden. Ausnahme: Videokonferenzen sind mindestens 10 Arbeitstage im Voraus anzumelden.	
Finanzierung	
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung	IT-Services
Weiterführende Informationen	
Bestellformular	

5.4 Fotostation

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
Dieser Service beschreibt den Dienstleistungsumfang von IT-Services für den Betrieb der Fotostationen in den Departementen.	
Einmalige Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Beschaffungsmanagement /Installation der Fotostation und Integration in Netzwerk 	
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Funktionstest der Anlage – Schulung neuer Mitarbeitender, die für die Bedienung der Station zuständig sind 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Durchführung der Fotoaufnahmen – Upload der Fotos 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<ul style="list-style-type: none"> – Sorgfaltspflicht im Umgang mit Gerätschaften – Dienstleistung bezogene Verwendung des zugewiesenen Accounts – Bereitstellung einer verantwortlichen Stelle für die Weiterverarbeitung der Fotos nachdem der Upload auf den Fotoshare erfolgt ist – Störungsmeldungen an IT Support mittels OTRS-Ticket – Rücknahme und Entsorgung der Hardware 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – An den Fotostationen werden keine Optimierungen und technische Weiterentwicklungen vorgenommen. 	
Störungsmeldungen	
Prozess	Benutzer → Ticket eröffnen ggf. IT-Servicedesk
OTRS-Ticket	https://servicedesk.bfh.ch
Nutzungsdauer (LifeCycle)	
Wird situativ entschieden – grundsätzlich bis Anlage defekt ist	
Finanzierung	
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung	IT-Services
Erneuerung der Anlage	IT-Services

6 Infrastructure Management

6.1 Storage für Lehre, Forschung und Entwicklung

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
Für Big Data und andere anspruchsvolle Anwendungen kann Storage im Multi-TB Bereich auf unserem Ceph-Cluster bezogen und benutzt werden. Zugriff erfolgt über SMB und NFS (Multiprotokoll) aus dem BFH-Netzwerk. Berechtigungen für Lesen und Schreiben werden global innerhalb eines Shares im Self-Service vergeben.	
Einmalige Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Initiales Anlegen eines Shares und Gruppen in Absprache mit der Kundin / dem Kunden – Unterstützung beim Einbinden des Shares im Client OS 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<ul style="list-style-type: none"> – Bekanntgabe einer definierten und verantwortlichen Ansprechperson für die interne Koordination (Manager der Zugriffsgruppen) – Frühzeitige und proaktive Kommunikation bei Datenanforderungen über 10 TB 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Bestellungen für Studierende müssen durch Dozierende erfolgen – Stündliche, tägliche, wöchentliche wie auch monatliche Snapshots – Snapshots können auch im Self-Service erstellt werden 	
Bestellung des Service	
Prozess	Kundin/Kunde → Anforderungskoordinator/in
Bestellform	Service Request mittels OTRS-Ticket auslösen
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Innerhalb von 1-3 Arbeitstagen ab Bestelleingang bei IT-Services (gerechnet ab Bekanntgabe der Details durch Kunde/Kundin, unter Berücksichtigung der Ressourcensituation und der Mitwirkung Dritter bei grösseren Vorhaben)	
Finanzierung	
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung	IT-Services
Weiterführende Informationen	
Weitere Details zum Ceph Service-Angebot gibt es hier: https://linux.bfh.ch/services/ceph	

6.2 Virtuelle Systeme

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1
Beschreibung		
<p>Bei Bedarf können die IT-Services der BFH einen kompletten virtuellen Server inklusive Backup zur Verfügung stellen. Angeboten werden virtuelle Server für Linux resp. Windows.</p> <p>IaaS (Infrastructure as a Service): Eine Virtual Machine «on demand» mit voller Kontrolle (inkl. Installation des Betriebssystems). Die Benutzenden sind für das ganze System verantwortlich.</p> <p>PaaS (Platform as a Service): Eine Virtual Machine mit «leerem Betriebssystem» (ohne Applikationen). Die Benutzenden sind nur für die Applikation (z.B. CMS) verantwortlich.</p> <p>SaaS (Software as a Service): Der Benutzer erhält eingeschränkten Zugriff auf die Applikation (z.B. CMS). Der Benutzer kann die Applikation «nur anwenden».</p> <p>Die Bestellenden übernehmen je nach Absprache die Verantwortung für die Systeme und Applikationen. IT-Kenntnisse in System-Administration werden für IaaS und PaaS vorausgesetzt.</p>		
Verfügbare Varianten		
	virtueller Windows-Server	virtueller Linux-Server
Verfügbare Optionen		
Variante	Windows	Linux
Betriebssystem	Windows Server 2012 R2	Debian
Datenbanken	MS-SQL	Freie Paketauswahl (MariaDB, PostgreSQL, usw)
Speicherplatz	10 GB (bis zu 200 GB; nach Bedarf)	Nach Bedarf bis zu 10 TB
Memory/RAM	1 GB (bis zu 16 GB; nach Bedarf)	
Prozessoren	1 (bis zu 8 CPU; nach Bedarf)	
Architektur	64 Bit	
Zugriff auf Umgebung	Administrationsrechte nach Absprache	
Einmalige Leistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> - Initiales Aufsetzen der virtuellen Umgebung in Absprache mit der Kundin/dem Kunden (inkl. OS) - Berechtigungen erteilen - Remotezugriff einrichten - Einrichten Backup (Standardbackup von IT-Services) 		
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> - Tägliches Backup - Einspielen von Patches (Linux; nach Absprache) 		
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> - Betrieb und Support der installierten Applikationen - Kundenspezifisches Backup einrichten 		

Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<ul style="list-style-type: none"> – Bekanntgabe einer definierten und verantwortlichen Ansprechperson für die interne Koordination – Rechtzeitige Information der Anforderungen an IT-Services – Genaue Definition der Anforderungen an IT-Services – Frühzeitige und proaktive Kommunikation von kritischen und/oder terminlichen Vorhaben (bspw. Durchführung einer mehrtägigen Berechnung) an den Servicedesk via Mail (siehe unter besondere Regelungen/Einschränkungen) 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Bestellungen für Studierende müssen durch Dozierende erfolgen – Die Version des Betriebssystems wird durch IT-Services vorgeschlagen. In Absprache zwischen Kunde bzw. Kundin und IT-Services können Abweichungen vom Standard installiert werden – Sicherung erfolgt je nach Bedürfnis täglich oder monatlich per Snapshot. Die Snapshots werden 30 Tage aufbewahrt – Software-Updates finden regelmässig und ohne vorhergehende Koordination mit den Kundinnen und Kunden durch die IT-Services zu einem definierten Zeitpunkt statt – Die IT-Services behalten sich vor, den Betrieb von virtuellen Servern, welche den Betrieb beeinträchtigen (bspw. Einflüsse auf Sicherheit, Performance, grössere Störungen, usw.) zu stoppen – Beim Einsatz von virtuellen Servern, die mit Systemen ausserhalb des BFH-Netzwerkes kommunizieren, können Auflagen von Seiten der IT-Security erfolgen 	
Bestellung des Service	
Prozess	Kundin/Kunde → Anforderungskoordinator/in
Bestellform	Service Request mittels OTRS-Ticket auslösen (Bestellformular beilegen)
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Bestelleingang bei IT-Services (gerechnet ab Bekanntgabe der Details durch Kunde/Kundin, unter Berücksichtigung der Ressourcensituation und der Mitwirkung Dritter bei grösseren Vorhaben)	
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)	
max. 3 Jahre	
Finanzierung	
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung	IT-Services

7 Unified Communication und Collaboration

7.1 Telefonie – Tischmodelle und Schnurlose VoIP-Telefone

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1
Beschreibung		
Zur Wahl stehen Tischmodelle, ein Konferenzmodell sowie ein Expansionsmodul (für zusätzliche Nummern)		
Verfügbare Varianten		
Modelle	Technische Daten & Features	
<p>Tischmodell Standard (je nach Standort) CP-8841G</p>  <p>oder</p> <p>CP 7945G</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – Einsatzbereich: Büroarbeitsplatz – Typ Cisco: IP-Phone CP-8841G – Netzwerk: 10/100/1000BaseT (IEEE 802.3i,u,ab) – Display: WVGA-Farbdisplay (800x480, 24-bit) / 12.7cm – Power: ohne Netzteile (Speisung via PoE, IEEE 802.3af,at) – Green-IT: ECO-Mode – Bluetooth: keine – USB: keine – Headset: via RJ-9 Port möglich (Plantronics Headsets, HW361-U10 SUPRAPLUS BINAURAL SILVER) – Abmessungen: 25,7 x 22,9 x 4,0 cm 	
<p>Tischmodell Erweitert</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – Einsatzbereich: Büroarbeitsplatz, Empfang – Typ Cisco: CP-9951-CL-(CAM)-K9 – Netzwerk: 10/100/1000BaseT (IEEE 802.3i,u,ab) – Display: TFT-Farbdisplay (640x480, 24-bit) / 10cm – Power: ohne Netzteile (Speisung via PoE, IEEE 802.3af,at) – Green-IT: ECO-Mode – Bluetooth: Ja – USB: 2 – Headset: via Bluetooth oder RJ-9 Port möglich (Plantronics Headsets, HW361-U10 SUPRAPLUS BINAURAL SILVER) – Abmessungen: 23,4 x 26,3 x 3,9 cm 	

<p>Expansionsmodul</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – Einsatzbereich: Empfang – Typ Cisco: CP-CKEM-C – Farbe: schwarz – Abmessungen: 23,4 x 12,8 x 4,1 cm – Bemerkungen: Speicherplatz für 36 Nummern
<p>Schnurloses VoIP-Telefon (wireless, Bluetooth)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – Auf Anfrage
Verfügbare Optionen	
Expansionsmodul (nur zu Tischmodell Erweitert), Optionen müssen separat bestellt werden	
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Mindestens 10 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services	
Finanzierung	
Tischmodell Standard	IT-Services
Austausch nach Ablauf der ordentlichen Nutzungsdauer (nur Standard)	IT-Services
Tischmodell Erweitert, Konferenzsystem und Expansionsmodul	Departement/Fachbereich
Schnurloses VoIP Telefon	Departement/Fachbereich
Erstausstattungen und Erweiterungen (gemäss Beschreibung)	Departement/Fachbereich
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)	
Mindestens 5 Jahre, abhängig von der technischen Entwicklung	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Gilt nicht für Departement TI Biel. – Die IT-Services definieren die Vorgaben für die Konfiguration der Geräte. – Änderungen oder Ausbauten an der Hardware dürfen nur durch Mitarbeitende der IT-Services durchgeführt werden. – Alle Mitarbeitenden und Dozierenden ab einem Beschäftigungsgrad von mindestens 50% haben Anspruch auf einen persönlichen Telefonapparat. – Es besteht kein Anspruch auf ein fabrikneues Telefon. – Von den IT-Services finanzierte Telefonapparate können nicht für den Privatgebrauch erworben werden (z.B. bei Austritt). – Grundsätzlich werden keine schnurlosen VoIP-Telefone angeboten, die mobile Telefonie wird mittels Smartphones und Handys sichergestellt. In speziellen Stahl- und Glasgebäuden mit schlechtem GSM-Empfang können in begründeten Ausnahmefällen schnurlose VoIP-Telefone zum Einsatz gelangen. – Bedingung hierfür sind zwingend eine Vorort-Abklärung durch die IT-Services. – Telefone werden während des LifeCycle grundsätzlich nicht ausgetauscht. – Ausgetauschte Telefonapparate gehen an IT-Services. 	
Weiterführende Informationen	
intranet.bfh.ch>Dienste>IT-Services> Telefonie	

7.2 Telefonie – Smartphone

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
<p>Dieser Service beschreibt die Dienstleistungen, welche bei Smartphones erbracht werden. Als einzige mobile Plattform wird hierbei das iPhone vollumfänglich unterstützt. Für die Plattformen Android und Windows Mobile stehen entsprechende Anleitungen zum Selbststudium zur Verfügung.</p> <p>Wichtig: Die Beschaffung der Smartphones erfolgt direkt im Departement/Fachbereich und nicht über den Hardwarebeschaffungsprozess von IT-Services</p>	
Einmalige Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Konfigurieren des iPhone mit vorhandenem BFH Microsoft Exchange-Account – Einrichten und Konfigurieren der Synchronisation mit „Termine“, „Kalender“ und „E-Mail“ 	
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Support der folgenden Apps welche mit der Basisinstallation ausgeliefert werden (Apple Standard) – → Mail, Kalender, Kontakte, Support Konfigurationsprofil Berner Fachhochschule 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Beschaffung und Installation von Geräten und Zubehör – Support von anderen Geräten als iPhone – Einrichten bzw. Einbindung in Cloud-Dienste (z.B. iCloud) – Support von Apps, die nicht mit der Basisinstallation von Apple ausgeliefert wurden – Support von Störungen auf Konfigurationen und/oder Einstellungen, die durch den Kunden bzw. die Kundin vorgenommen wurden und nicht in Zusammenhang mit den einmaligen und/oder wiederkehrenden Leistungen von IT-Services stehen 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<ul style="list-style-type: none"> – Sorgfaltspflicht im Umgang mit Gerätschaften – Zugang zu Gerätschaften sicherstellen – Störungsmeldungen an IT-Support mittels OTRS-Ticket, Telefon-IT-Servicedesk und E-Mail 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Smartphones müssen in den Departementen/Fachbereichen über die Linie beantragt werden – Als Vertragsgrundlage dient der SIK-Rahmenvertrag der Swisscom mit der Kantonalen Verwaltung Bern – die BFH hat sich diesem Vertrag angeschlossen. Die SIK-Konditionen sind an ein Anstellungsverhältnis gekoppelt – Im Angebot stehen verschiedene Optionen für Datenpakete und Dual Bill mit interner Verrechnung > CHF 50.- usw. – Vertrags- und Rechnungs-Partner für das Gerät ist nicht die / der Mitarbeitende, sondern die BFH – Bei einem Austritt einer Mitarbeiterin / eines Mitarbeiters aus der BFH, sind die SIK-Konditionen nicht mehr gültig. Es muss auf privater Basis ein neuer Natel-Vertrag bei einem Wunsch-Provider abgeschlossen werden – Die Geräte werden von der BFH finanziert und müssten bei einem Austritt zurückgegeben oder erworben werden 	
Zugang zu Support	
Prozess	Kunde/Kundin → IT-Services (IT-Servicedesk)
Bestellform	Service Request mittels OTRS-Ticket auslösen (Freitext)

Finanzierung	
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung	IT-Services
Einzelgerät, inkl. Beschaffung	Departement/Fachbereich
Weiterführende Informationen	Intranet.bfh.ch>Dienste>IT-Services>Telefonie> Mobile Telefonie

7.3 Messaging – E-Mail Postfach

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
Dieser Service beschreibt den Dienstleistungsumfang, welcher bei einem E-Mail-Postfach inbegriffen ist	
Einmalige Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Einrichten der Berechtigungen auf Mailverteiltern und virtuellen Accounts – Auf Serverinfrastruktur Mailboxen einrichten (erfolgt automatisch nach INR-Erfassung) – Einrichten der Ressourcenmailboxen (z.B. für Beamer, Sitzungszimmer, usw.)¹⁾ 	
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Mutation der Berechtigungen auf Mailverteiltern und virtuellen Accounts – Mutation der Ressourcenmailboxen (manuelle Pflege) – Nachverfolgung bei Übermittlungsproblemen – Wiederherstellung (Restore) von Postfächern – Kundenunterstützung in Spezialfällen 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Berechtigungsanpassungen auf persönlichen Accounts auf Wunsch Dritter – Kundenunterstützung erfolgt ausschliesslich auf Software, welche mit dem Standard-Desktop ausgeliefert wird – Validierung und/oder Korrektur der eingereichten Berechtigungen und Mutationen 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<ul style="list-style-type: none"> – Einhaltung der Vorgaben betreffend Pflege des persönlichen Postfaches – Meldung der Mutationen auf gültigem und aktuellen <u>Formular</u> (das Formular wird noch überarbeitet) – Die Vorgaben der Kommunikationsabteilung sind einzuhalten (Regelung Domains + Subdomains) 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Beim Restore einer Mailbox können keine Wiederherstellungszeiträume zugesichert werden. Für die Nachverfolgung einer Nachricht können keine Wiederherstellungszeiträume zugesichert werden – Die maximale Grösse einer Nachricht (mit Anhang) ist auf 20 MB limitiert – Änderungswünsche bei persönlichen Postfächern erfolgen nur auf Freigabe des Postfachinhabers – Die persönliche E-Mail Adresse wird durch HR oder StudAdmin vorgegeben 	
Bestellung des Service	
Prozess Mutationen	Kunde/Kundin → IT-Services (IT-Servicedesk)
Bestellform	Service Request mittels OTRS-Ticket auslösen (Freitext)
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Mutationen	Innert 3 Arbeitstagen nach Bestelleingang bei IT-Services
Restore/Nachverfolgung	Nach Absprache
Kundenunterstützung	Nach Absprache

Finanzierung			
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung		IT-Services	
Weiterführende Informationen			
Informationen E-Mail Account		Regelung Domains, Subdomains, Redirects	
Bemerkungen			
<ul style="list-style-type: none"> – Mitarbeitende erhalten zu Beginn «Standard». Eine Erhöhung auf «Superior erfolgt via OTRS-Ticket – Falls der grösste Mailboxtyp nicht mehr den Bedürfnissen entspricht, kann ein zusätzlicher Mailboxtyp erstellt werden 			
Postfach Typen			
	Warnhinweis	Senden verweigert	Mailbox gesperrt
Studierende	500 MB	750 MB	1000 MB
Postfach «Standard»	2'700 MB	3'000 MB	3'500 MB
Postfach «Superior»	7'700 MB	8'000 MB	8'500 MB

Tabelle 5: Postfachtypen und -grössen

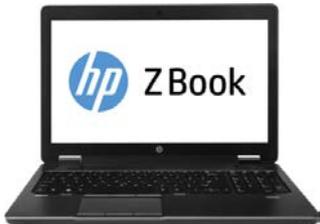
7.4 Videokonferenzsystem

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
Dieser Service beschreibt die Ausstattung der Videokonferenzanlagen, inkl. der damit verbundenen Dienstleistungen. Videokonferenzanlagen in Aulas sind von diesen Dienstleistungen ausgeschlossen; bei diesen Anlagen erfolgt die Dienstleistung durch Servicepartner welche durch die Departemente organisiert werden.	
Einmalige Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> - Vorort Besichtigung und Beratung bei Ablösungen¹⁾ - Hardwarebeschaffung - Koordination der involvierten Parteien (Hausdienst, Lieferant, usw.) - Beauftragung der physischen Montage - Installation und Konfiguration der anzuschliessenden Komponenten¹⁾ - Erstellung Dokumentation/Handout für Bedienung der Anlage - Erarbeitung Störungsscheckliste für 1. Intervention - Durchführung Testlauf mit mind. 1 BFH-Partneranlage - Rücknahme und Entsorgung der Hardware¹⁾ 	
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> - Störungsbehebung¹⁾ und Eskalation an Servicepartner - Hardware und Software LifeCycle-Management - Periodischer Funktionstest der Anlage und deren Komponenten (Verkabelung, Kamera, Wiedergabe-geräte, Netzwerkelemente, Steuerung (jeweils nach Semesterende) - Reparatur oder Ersatz der Hardware¹⁾ 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> - Physische Installation - Operatortätigkeiten während der Konferenz - Support von Geräten, welche nicht durch IT-Services beschafft wurden - Support von Geräten, welche nicht dem Standardkatalog von IT-Services entsprechen 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<ul style="list-style-type: none"> - Mitteilung von Störungen und Warnmeldungen an IT-Support mittels OTRS-Ticket, Telefon-IT-Servicedesk und E-Mail - Sorgfaltspflicht im Umgang mit Gerätschaften - Zugang zu Gerätschaften sicherstellen 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> - Manipulationen an Verkabelung und Hardware dürfen nur durch IT-Services Mitarbeitende durchgeführt werden 	
Bestellung des Service	
Prozess	Anforderungskoordinator/innen → Kundenberater/innen IT-Services
Bestellform	E-Mail an Servicedesk
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Die Lieferfrist für den Service erfolgt nach Absprache mit dem Kunden bzw. der Kundin. Installation bevorzugt in der unterrichtsfreien Zeit	
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)	
Mindestens 6 Jahre	

Finanzierung	
Erstausstattungen und Erweiterungen	IT-Services
Videokonferenzsysteme in Aulas (inkl. deren Komponenten, Reparaturen und Wartung)	IT-Services
Reparaturen und Wartung (Servicepartner)	IT-Services
Austausch nach Ablauf der ordentlichen Nutzungsdauer	IT-Services
Bemerkungen	
¹⁾ Leistungen können durch Dritte erbracht werden (Hersteller, Lieferanten) Die Standardisierungsvorgaben von IT-Services sind einzuhalten, damit die Kompatibilität zwischen den verschiedenen Videokonferenzsystemen sichergestellt werden kann.	

8 Workplace Management

8.1 Windows Notebook

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
Dieser Service beschreibt die Ausstattung des Standards Windows Notebooks, inkl. der damit verbundenen Dienstleistungen. Jedes Notebook enthält vorinstalliertes Windows Betriebssystem und Basissoftware. Gemäss Standard: inkl. Dockingstation, Tastatur, Maus und Hülle für alle Notebooks, 1 Headset und 2 Bildschirme (falls notwendig)	
Verfügbare Optionen	
Modelle	Technische Daten & Features
HP EliteBook 820 - 12.5" 	<ul style="list-style-type: none"> – Prozessor: Intel Core i5 – Grafikkarte.: Intel HD-Grafikkarte – Arbeitsspeicher: 16 GB RAM – Speicherkapazität: 512 GB SSD – Gewicht: 1.26 kg
HP EliteBook 850 - 15.6" 	<ul style="list-style-type: none"> – Prozessor: Intel Core i5 – Grafikkarte.: Intel HD-Grafikkarte – Arbeitsspeicher: 16 GB RAM – Speicherkapazität: 512 GB SSD – Gewicht: 1.8 kg
HP Elitebook x360 - 13.3" (*) 	<p>Wichtig: Dieses Gerät steht (momentan) nur Departementen zur Verfügung, welche bereits auf Win10 migriert worden sind!</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prozessor: Intel Core i7 – Grafikkarte: Intel HD-Grafikkarte – Arbeitsspeicher: 16 GB RAM – Speicherkapazität: 512 GB SSD – Gewicht: 1.26 kg <p>Anschlüsse:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 1 USB Type-C, 2 USB 3.1, 1 HDMI 1.4
HP ZBook 15 G4 Mobile Workstation (Power Notebook) - 15.6" 	<ul style="list-style-type: none"> – Prozessor: Intel Core i7 – Grafikkarte: NVIDIA Graphics Quadro M2200 4GB – Arbeitsspeicher: 16 GB RAM – Harddisk: 512 GB SSD – Gewicht: 2.6 bis 3 kg

Lieferfristen/Bereitstellungszeiten (nach Bestellungseingang beim Servicedesk)	
Bis 5 Geräte	Ca. 10 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services
Mehr als 5 Geräte	Nach Absprache
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)	
Mindestens 5 Jahre - HP 5-year Pickup and Return Notebook Care Pack	
Finanzierung	
Einzelgerät, inkl. Beschaffung und Installation	IT-Services mit Beteiligung Departement/Fachbereich (*)
Zweitgerät	Departement/Fachbereich
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
Es besteht kein Anspruch auf ein fabrikneues Gerät	

8.2 Windows Desktop & Workstation

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
---------------------------	----------------------

Beschreibung
Dieser Service beschreibt die Ausstattung der Standard Windows Desktop & Workstation, inkl. der damit verbundenen Dienstleistungen. Jeder Desktop & Workstation enthält vorinstalliertes Windows Betriebssystem und Basissoftware. Gemäss Standard: Tastatur und Maus, 1 Headset (*) und 2 Bildschirme für alle Arbeitsplätze

Verfügbare Optionen		
Modelle		Technische Daten & Features
HP EliteDesk 800 G3 Small-Form-Factor-PC (Windows PC-System - Standard Desktop)		<ul style="list-style-type: none"> – Intel Core i5-7500 – 16GB (2x8GB) DDR42400 NECC Unbuffered – 512GB PCIe NVMe TLC SSD
HP Z240 Tower Workstation		<ul style="list-style-type: none"> – HP Z240 Tower Workstation – Intel Core i7-7700 3.6GHz (up to 4.2GHz) 8M 4C TWR CPU – 32GB DDR4-2400 nECC (2x16GB) Unbuffered RAM – Intel HD Graphics 630 (Core i3/i5/i7 CPUs) – 512GB SATA 1st SSD
HP Z240 Tower Workstation Basic Plus (*) ➔ Weitere Konfigurationen möglich		<ul style="list-style-type: none"> – HP Z240 Tower Workstation – Intel Core i7-7700 3.6GHz (up to 4.2GHz) 8M 4C TWR CPU – 32GB DDR4-2400 nECC (2x16GB) Unbuffered RAM – NVIDIA Quadro P1000 4GB 1st GFX (*) – 512GB SATA 1st SSD
Weitere technische Angaben (bei den Z240-Geräten in der Grundkonfiguration identisch)	<ul style="list-style-type: none"> – HP Single Unit (Tower) Packaging – ENERGY STAR Qualified Configuration – HP Z240 TWR 400W 92% efficient Chassis – Win 10 Pro 64 – Operating System Load to PCIe – HP USB Business Slim Keyboard – HP USB Optical Mouse – 9.5mm Slim DVD-Writer 1st ODD 	<ul style="list-style-type: none"> – HP Remote Graphics Software (RGS) for Z – HP 3/3/3 Tower Warranty EURO – HP Z240 Workstation Country Kit SWIS2 – HP 3-year OnSite Workstation Care Pack – HP Delivery Service Door/Dock

Lieferfristen/Bereitstellungszeiten (nach Bestelleingang beim Service Desk)	
Bis 5 Workstation	Ca. 20 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services
Mehr als 5 Workstation	Nach Absprache

Nutzungsdauer der Komponenten (Lifecycle)	
Mindestens 5 Jahre - HP 5-year Pickup and Return Care Pack	

Finanzierung	
Einzelgerät, inkl. Beschaffung und Installation	IT-Services
Zweitgerät	Departement/Fachbereich

8.3 Apple Notebook MacBook Pro

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1
Beschreibung		
Dieser Service beschreibt die Ausstattung der Standard Apple Notebooks MacBook, inkl. der damit verbundenen Dienstleistungen. Jeder Desktop enthält das Apple Betriebssystem und vorinstallierte Basis-Software		
Verfügbare Optionen		
Modelle	Technische Daten & Features	
13" MacBook Pro mit Touch Bar 	Einsatzbereich: Büroarbeitsplatz / und für unterwegs <ul style="list-style-type: none"> – LED Display: 13.3" (33.78cm), 2560x1600 Pixels – Prozessor: 2 GHz DC Core i5 – Grafikkarte: Iris Graphics 540 – Arbeitsspeicher: 16 GB RAM – Laufwerk / Festplatte: 512 GB SSD – Gewicht: 1.37 kg 	
15" MacBook Pro mit Touch Bar 	Einsatzbereich: Büroarbeitsplatz / und für unterwegs <ul style="list-style-type: none"> – Auflösung: 15" (38.1 cm), 2880x1800 Pixels – Prozessor: 2.7 GHz QC Core i7 – Grafikkarte: Radeon Pro 455 – Arbeitsspeicher: 16 GB RAM – Laufwerk / Festplatte: 512 GB SSD – Gewicht: 1.83 kg 	
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten (nach Bestellungseingang beim Servicedesk)		
Bis 5 Geräte	10 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services	
Mehr als 5 Geräte	Nach Absprache	
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)		
Mindestens 5 Jahre		
Finanzierung		
Einzelgerät, inkl. Beschaffung, Installation, Ersatz	IT-Services	
Zweitgerät	Departement/Fachbereich	

8.4 Apple Desktop iMac

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1
Beschreibung		
Dieser Service beschreibt die Ausstattung des Standards Apple Desktops, inkl. der damit verbundenen Dienstleistungen. Jeder Desktop wird mit Apple Betriebssystem und vorinstallierter Basis-Software ausgeliefert		
Verfügbare Optionen		
Modelle	Technische Daten & Features	
21,5" iMac Retina 4K 	<ul style="list-style-type: none"> – Einsatzbereich: Büroarbeitsplatz – Typ: 21,5" (54.61cm), Retina 4K – Auflösung: 4096 x 2304 Pixels – Prozessor: 3.0 GHz QC Core i5 – Grafikkarte: Radeon Pro 555 2 GB GDDR5 – Arbeitsspeicher: 8 GB RAM – Laufwerk / Festplatte: 1 TB Fusion Drive 	
27" iMac Retina 5K 	<ul style="list-style-type: none"> – Einsatzbereich: Büroarbeitsplatz – Typ: 27" (68.58 cm), Retina 5K – Auflösung: 5120 x 2880 Pixels – Prozessor: 3.5 GHz QC Core i5 – Grafikkarte: Radeon Pro 575 4 GB GDDR5 – Arbeitsspeicher: 8 GB RAM (upgrade auf 16 GB möglich) – Laufwerk / Festplatte: 2 TB Fusion Drive 	
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten (nach Bestellungseingang beim Servicedesk)		
Bis 5 Geräte		10 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services
Mehr als 5 Geräte		Nach Absprache
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)		
Mindestens 5 Jahre		
Finanzierung		
21,5" Einzelgerät, inkl. Beschaffung, Installation & Ersatz		IT-Services
27" Einzelgerät, inkl. Beschaffung, Installation & Ersatz		IT-Services
Zweitgerät		Departement/Fachbereich

8.5 Apple Tablet (iPad)

Service-Einstufung		Leistungskategorie 3
Beschreibung		
Dieser Service beschreibt die Ausstattung und Leistungen für das iPad mit Apple-Betriebssystem gemäss aktuellem Standard.		
Verfügbare Optionen		
Modelle / technische Daten & Features	iPad Air Wi-Fi / iPad Air 2 Wi-Fi	iPad Air Wi-Fi & Cellular / iPad Air 2 Wi-Fi & Cellular
		
Einsatzbereich	Mobiles Arbeiten	Mobiles Arbeiten
Typ	iPad	iPad
Grösse	9.7 Zoll (24cm)	9.7 Zoll (24cm)
Farbe	Spacegrau	Spacegrau
Display	Retina Display	Retina Display
Auflösung	2048 x 1536	2048 x 1536
Arbeitsspeicher - Air	16 / 32 GB	16 / 32 GB
Arbeitsspeicher - Air 2	16 / 64 / 128 GB	16 / 64 / 128 GB
Wi-Fi	ja	ja
Cellular (Mobilverbindung)	nein	ja
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten (nach Bestellungseingang beim Servicedesk)		
3-5 Arbeitstage (vorbehältlich Verfügbarkeit Lieferant)		
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)		
Mindestens 3 Jahre		
Finanzierung		
Einzelgerät gemäss Produktbeschreibung	Departement/Fachbereich	
Zubehör	Departement/Fachbereich	
Kostenpflichtige Apps	Departement/Fachbereich	
Austausch nach ordentlicher Nutzungsdauer	Departement/Fachbereich	

8.6 Linux

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1	
Beschreibung		
Als Hardware stehen alle Angebote wie für Workplace – Windows zur Auswahl. Vorinstalliert wird Debian 9 (stretch).		
Linux Varianten	Beschreibung	Root Rechte
Standard	Installation auf Desktop oder Notebook	Ja
Netzwerk Boot (PXE)	Live und Installationssystem über Netzwerk ¹⁾	Nein ²⁾
Speichermedien (ISO/USB)	Live und Installationsmedien ¹⁾	Ja
Virtuelles Image (OVA)	Verwendung in Virtualisierungssoftware (VirtualBox, VMware Player, usw.)	Ja
Terminalserverlösung	Remote Desktop via BFH Netz oder Internet	Nein ²⁾
1) Auf Apple-Hardware können (Hardware-bedingt) Kompatibilitätsprobleme auftreten		
2) zusätzliche Pakete können via Ticket beantragt werden		
Einmalige Leistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> – Beschaffungsmanagement – Arbeitsplatzinstallation und Konfiguration (inkl. Netzwerk,- und Druckeranbindung) – Bereitstellung der Linux-Software gemäss Beschreibung – Rücknahme & Entsorgung der Hardware 		
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> – Störungsbehebung (Hardware) – LifeCycle-Management der Hard,- und Software – Reparatur oder Ersatz der Hardware 		
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> – Support von Geräten welche nicht dem Standardkatalog von IT-Services entsprechen – Support von Geräten welche nicht durch IT-Services beschafft wurden – Support auf privaten Geräten (auch wenn diese zugunsten der BFH eingesetzt werden) 		
Mitwirkungspflichten Kunde (einmalig und wiederkehrend)		
<ul style="list-style-type: none"> – Einrichten Mail-Account – Nutzung der zur Verfügung gestellten Informationen und Anleitungen auf https://linux.bfh.ch vor Inanspruchnahme der Supportleistungen von IT-Services – Sorgfaltspflicht im Umgang mit Gerätschaften – Zugang zu Gerätschaften sicherstellen – Störungsmeldungen an IT-Support mittels Ticketsystem, Telefon-Hotline und E-Mail 		
Besondere Regelungen/Einschränkungen		
<ul style="list-style-type: none"> – Zuordnung der Root-Rechte gemäss „Beschreibung der Optionen“ – Für Apple-Produkte wird nur die Variante „virtuelles Image“ unterstützt ¹⁾ – Änderungen oder Ausbauten an der Hardware dürfen nur durch Mitarbeiter von IT-Services durchgeführt werden – Alle Mitarbeitenden und Dozierenden ab einem Beschäftigungsgrad von mindestens 50% haben Anspruch auf ein persönliches Notebook (Zweitgeräte müssen durch die Departemente finanziert werden) – Es besteht kein Anspruch auf ein fabrikneues Gerät – Von den IT-Services finanzierte Geräte können nicht für den Privatgebrauch erworben werden (z.B. bei Austritt) – Der Umtausch eines Desktops für ein Notebook ist nur in begründeten Fällen möglich – Ausgetauschte Geräte gehen an IT-Services zurück 		

Bemerkungen
Der Support der Linux-Fachstelle als 2 nd Level wird nach Best Effort geleistet
Weiterführende Informationen
https://linux.bfh.ch

8.7 Basis-Software

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1	
Beschreibung		
Dieser Service beschreibt den Umfang der Windows und Apple Basis-Software, welche automatisch auf allen Desktops und Notebooks vor deren Auslieferung installiert wird.		
Verfügbare Varianten		
Windows	Apple	
Einmalige Leistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> - Softwarebeschaffung, inkl. Lizenzierung - Paketierung - Installation - Deinstallation 		
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> - Software LifeCycle-Management / Periodische Aktualisierung der Software 		
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalige und wiederkehrende)		
<ul style="list-style-type: none"> - Störungsmeldungen an IT-Support mittels OTRS-Ticket, Telefon-IT-Servicedesk und E-Mail 		
Besondere Regelungen/Einschränkungen		
<ul style="list-style-type: none"> - Die Basis-Software wird bei Auslieferung von Desktops und Notebooks automatisch installiert. - IT-Services definiert die jeweils aktuell gültigen Versionen, die ausgeliefert werden, sowie deren Aktualisierungszyklen. - Keine Installation auf nicht durch die BFH finanzierte Endgeräte (z.B. private Endgeräte). 		
Bestellung des Service		
Prozess	Erfolgt grundsätzlich automatisch. Falls nicht, Bestellung mittels OTRS-Ticket	
Bestellform	Service Request mittels OTRS-Ticket	
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten		
Gemäss Supportkonzept		
Finanzierung		
Basis-Software, inkl. Beschaffung, Lizenzierung, Paketierung und Installation	IT-Services	
Weiterführende Informationen		
intranet.bfh.ch>Dienste>IT-Services> Software		

8.8 Spezial-Software

Service-Einstufung	Leistungskategorie 2
Beschreibung	
Dieser Service beschreibt den Umfang der Spezial-Software, die auf Antrag durch die IT-Services auf Standard-Desktops und -Notebooks installiert werden kann. Spezial-Software muss über die AKO der Departemente bestellt und bewilligt werden (elektronischer Workflow)	
Einmalige Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> - Lizenzierung, Paketierung, Installation, Deinstallation 	
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> - Periodische Lizenzerneuerung bei Mietmodellen (Pflege Lizenzportfolio) - Periodische Wartungs- und Supporterneuerungen - Periodische Aktualisierung der Software in Abstimmung mit dem Kunden bzw. der Kundin 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistung von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> - Fachsupport (inhaltlicher Art) auf Software - Erhebung der Anforderungen - Unterstützung bei der Installation auf Fremdgeräten - Verteilung von Lizenzschlüsseln und Software Sourcecodes an Studierende - Keine Softwarebeschaffung für Thesis- oder Bachelorarbeiten von Studierenden - Lizenzbeschaffung für Internet-Dienstleistungen wie z.B. Wörterbücher, Zeitschriften oder Umfrage-Tools 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin	
<ul style="list-style-type: none"> - Zustellung von Installations-, resp. Konfigurationsanleitungen oder Terminvereinbarung für eine Testinstallation innerhalb von 5 Tagen nach Kontaktaufnahme durch IT-Services - Test und Abnahme der Testinstallation innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Fertigstellung der Paketierung der Software - Information an IT-Services für die Installation einer neuen Version - Störungsmeldungen an IT-Support mittels OTRS-Ticket, Telefon-IT-Servicedesk und E-Mail 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> - Keine Installation auf privaten Endgeräten 	
Bestellung des Service	
Prozess	Kunde/Kundin → AKO → IT-Services → AKO bzw. Kostenstellenverantwortliche/r → IT-Services
Bestellform	intranet.bfh.ch>Dienste>IT-Services> Bestellungen
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
25 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services (bei Einhaltung der Mitwirkungspflichten des Kunden)	
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)	
Die Release-Zyklen werden jährlich in Absprache zwischen IT-Services und dem Kunden definiert	
Finanzierung	
Lizenzierung	Departement/Fachbereich
Paketierung	IT-Services

8.9 Monitor

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1
Beschreibung		
Dieser Service beschreibt die Ausstattung des 24 Zoll Monitors, inkl. der damit verbundenen Dienstleistungen.		
Verfügbare Optionen		
Modell		Technische Daten & Features
HP Compaq LA2405wg		<ul style="list-style-type: none"> – Einsatzbereich: Büroarbeitsplatz – Grösse: 24 Zoll (61cm) – Auflösung: 1920 x 1200 – Anschlüsse: Integrierte USB-Anschlüsse – Bemerkungen: Entspiegelter LCD Monitor – Inkl. Soundbar und Drehfuss, neigbar
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten (nach Bestellungseingang beim Servicedesk)		
Bis 5 Monitore		10 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services
Mehr als 5 Monitore		Nach Absprache
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)		
Mindestens 5 Jahre		
Finanzierung		
Einzelgerät, inkl. Beschaffung, Installation & Ersatz		IT-Services
Zweitmonitor (2.Monitor) nach Bedarf Anmeldung		IT-Services
Austausch nach ordentlicher Nutzungsdauer		IT-Services
Wechsel auf andere Bildschirmgrösse innerhalb LifeCycle		Departement/Fachbereich
Halterungen, Zubehör		Departement/Fachbereich
Besondere Regelungen/Einschränkungen		
<ul style="list-style-type: none"> – Alle Mitarbeitenden und Dozierenden ab einem Beschäftigungsgrad von mindestens 50% haben Anspruch auf einen persönlichen Monitor / Bildschirm. – Spezielle Halterungen oder andere Zubehör gelten als individuelle Hardware und müssen separat bestellt werden. – Es besteht kein Anspruch auf einen fabrikneuen Monitor. IT-Services kann gleichwertige Hardware aus Lagerbeständen/Rücknahmen ausliefern. – Von den IT-Services finanzierte Monitore können nicht für den Privatgebrauch erworben werden (z.B. bei Austritt). – Monitore werden während des LifeCycles grundsätzlich nicht ausgetauscht. – Ausgetauschte Monitor gehen an IT-Services zurück. 		

8.10 Headsets (Kopfhörer)

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
---------------------------	----------------------

Beschreibung
Professionelle, schnurlose Headsets mit dualer Konnektivität und tollem Sound für Anrufe und Musik. Ein Headset (Kopfhörer) kann bei Bedarf bestellt werden (gehört <u>nicht</u> zur Standardausrüstung).

Verfügbare Optionen	
Modelle	Technische Daten & Features
<p>Jabra Evolve 65 UC Headset duo</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – Trageform: beidohrig – Gewicht Stereo-Headset: 310,3 g – Akku enthalten: Ja, Ladedauer max.: 120 Minuten – 220 V Netzteil: USB-Spannungsversorgung durch PC über USB-Verbindung, Spannungsversorgung über Akku bei Bluetooth-Verbindung – Garantie: 2 Jahre – Bluetooth-Gerät: Ja, Reichweite: Bis zu 30 m – Kopfhörer-Bandbreite: Breitband Audio – Anschluss: (Mini-Buchse, USB, etc.) USB/Bluetooth – Gesprächszeit: Bis zu 10 Stunden, Standby-Dauer: Bis zu 15 Tage – Bluetooth-Funktechnologie: Bluetooth 4.0
<p>Plantronics Voyager 5200 UC Headset</p> 	<ul style="list-style-type: none"> – Trageform: einohrig – Gewicht: 20 Gramm – Akku-Typ: Lithium-Ion-Polymer, wiederaufladbar, nicht austauschbar – Ladezeit: (maximal) Vollständige Aufladung: 90 Minuten – Noise Cancelling: Vierfachmikrofon mit aktiver digitaler Signalverarbeitung (DSP), Echounterdrückung, Sidetone-Funktion – Reichweite: 30 Meter – Bluetooth: Version 4.1 – Sprechzeit: Bis zu 7 Stunden Sprechzeit ohne Nutzung der Box; bis zu 14 Stunden zusätzliche Sprechzeit mit Nutzung der vollgeladenen Box – Standby-Zeit: 9 Tage bei Verbindung mit einem mobilen Gerät, 7 Tage bei Verbindung mit dem Plantronics USB-BluetoothAdapter – Ladeanschluss: Micro-USB-Ladeanschluss am Headset

Lieferfristen/Bereitstellungszeiten (nach Bestellungseingang beim Service Desk)	
Ab Bestellungseingang	2-5 Tage

Nutzungsdauer der Komponenten (Lifecycle)
Mindestens 2 Jahre

Finanzierung	
Einzelgerät, inkl. Beschaffung	IT-Services
Zweitgerät	Departement/Fachbereich

8.11 Individuelle Hardwarebeschaffung

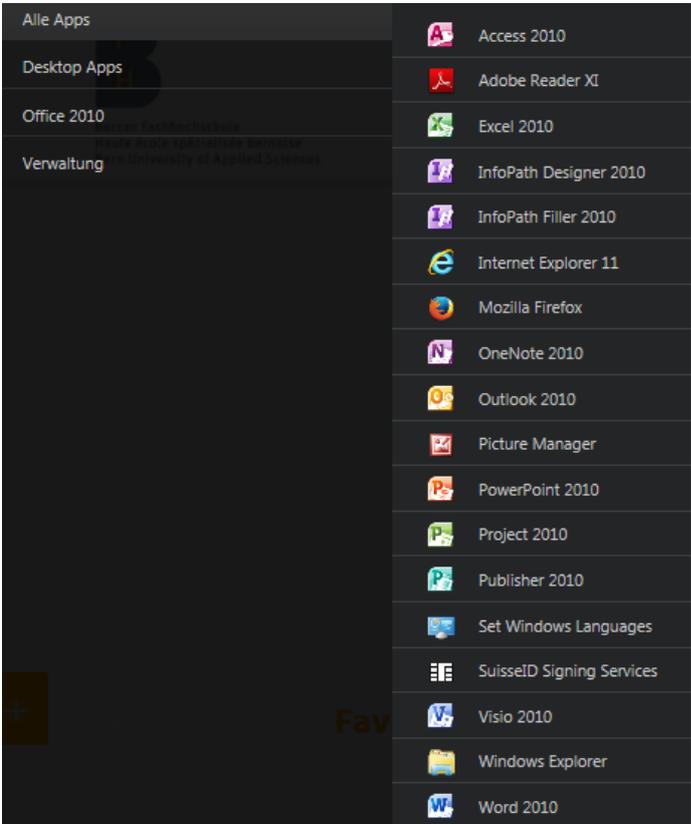
Service-Einstufung		Leistungskategorie 2 & 3
Beschreibung		
Beschaffung von individuellen Hardwarekomponenten, welche nicht im Standardangebot von IT-Services enthalten sind, dem Besitzstand der BFH unterliegen und durch BFH Mitarbeitende geschäftlich genutzt werden		
Einmalige Leistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> – Beratung und Aufzeigen von Produktvarianten / Abklärung bei Lieferanten – Einholen von Offerten / Hardwarebestellung 		
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> – Erhebung Systemanforderungen – Installation und Betrieb auf Hardware, die nicht dem Standard von IT-Services entspricht – Installation und Betrieb von Software, die nicht dem Standard von IT-Services entspricht – Eskalationsmanagement zwischen Kunde/Kundin und Lieferant/Hersteller nach Wareneingang – LifeCycle-Management (Nutzungsdauer) – Inventarisierung der Hardware 		
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)		
<ul style="list-style-type: none"> – Lieferung der detaillierten Anforderungen als Grundlage für die Bestellung – Interne Budgetabklärungen und Freigabe der Bestellung – Bekanntgabe Rechnungsadresse und Ansprechperson, inkl. Lieferadresse und Ansprechperson – Entgegennahme und Prüfung der Lieferung und fristgerechte Zahlung 		
Besondere Regelungen/Einschränkungen		
<ul style="list-style-type: none"> – USB-Sticks, DVD-, CD- und Blu-Ray Rohlinge, müssen durch die Departemente/Fachbereiche beschafft werden 		
Bestellung des Service		
Prozess	Kunde/Kundin → AKO → Vorgesetzte/r bzw. Kostenstellenverantwortliche/r → IT-Services	
Bestellform	intranet.bfh.ch>Dienste>IT-Services> Bestellungen	
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten		
10 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services		
Finanzierung		
Individuelle Hardware, inkl. Installations- und Betriebskosten	Departement/Fachbereich	

8.12 Individualleistungen Infrastruktur

Service-Einstufung	Leistungskategorie 2 & 3
Beschreibung	
Dieser Service beschreibt individuelle Leistungen im Infrastrukturbereich, die in Absprache und enger Zusammenarbeit mit den Kundinnen und Kunden erbracht werden.	
Einmalige Leistungen von IT-Services	
Erbringen von nicht standardisierten Lösungen in Absprache mit dem Kunden bzw. der Kundin in den folgenden Bereichen (Liste abschliessend):	
<ul style="list-style-type: none"> - Netzwerk - Datenbank - Storage - Server - VoIP-Telefonie 	
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> - In Absprache mit den Kundinnen und Kunden werden die wiederkehrenden Leistungen definiert und festgehalten 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> - In Absprache mit den Kundinnen und Kunden werden die Abgrenzungen definiert und festgehalten 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<ul style="list-style-type: none"> - Werden in Absprache mit den Kundinnen und Kunden definiert und festgehalten 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<p>Eine Umsetzung von IT-Services ist abhängig von folgenden Voraussetzungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lösung oder Anforderung entspricht der Strategie der IT-Services - Lösung oder Anforderung entspricht den Sicherheitsrichtlinien von IT-Services - Personelle Ressourcen für Entwicklung und Betrieb sind verfügbar - Finanzielle Ressourcen sind verfügbar <p>Bei individuellen Lösungen wird eine aktive Mitarbeit des Kunden bzw. der Kundin vorausgesetzt: Einbringen von Anforderungen, Übernahme von Aufgaben/Tätigkeiten, Koordination mit Lieferanten, usw.</p>	
Bestellung des Service	
Prozess	AKO → Kundenberater/in der IT-Services
Bestellform	E-Mail
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Der Bereitstellungstermin wird in Absprache mit dem Kunden bzw. der Kundin definiert	
Finanzierung	
Hardware	Departement/Fachbereich
Software-Lizenzen	Nach Absprache

8.13 Citrix Plattform „IRIS“

Service-Einstufung	Leistungskategorie 2 & 3
Beschreibung	
<p>Die BFH-Citrix-Plattform „IRIS“ bietet die Möglichkeit, von beliebigen Arbeitsstationen auf virtualisierte Applikationen von Citrix Xenapp zuzugreifen. Auf dem lokalen Rechner muss ein entsprechender Broker (Citrix Receiver) installiert sein. Zugang: https://iris.bfh.ch/Citrix/BFHCitrixFarmWeb/</p>	
Einmalige Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Beratung aufgrund der gestellten Anforderungen – Prüfung der technischen Machbarkeit und der Integration in die bestehende Umgebung – Installation der geforderten Applikation – Deinstallationsarbeiten 	
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Jährliche Prüfung der Nutzung der installierten Applikationen mit den Softwareverantwortlichen – Unterhalt, Aktualisierung, Wartung und Monitoring des Gesamtsystems 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Bereitstellung von gehosteten und/oder virtuellen Desktops – Internet- und WAN-Support 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<p>Eine aktive Mitarbeit des Kunden bzw. der Kundin wird vorausgesetzt:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Einbringen von Anforderungen – Benennung eines Softwareverantwortlichen (Ansprechpartner/in für IT-Services) für den gesamten LifeCycle der Applikation – Durchführung von Tests – Lieferung von Softwarelizenzen und Softwaremedien – Meldung an IT-Services, wenn die Applikation nicht mehr genutzt wird <p>Übernahme der Lizenzkosten (Citrix und eingesetzte Applikationen), sofern diese nicht durch bestehende Lizenzen abgedeckt sind</p>	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Der Service wird für Lehre/Forschung/Weiterbildung bereitgestellt – Die Applikation muss auf dem Windows-Standardclient lauffähig sein – Der Service wird bereitgestellt, sofern dieser jährlich wiederkehrend beansprucht wird – Grundsätzlich werden keine Basis-Softwarepakete bereitgestellt – Eine Umsetzung von IT-Services ist abhängig von folgenden Voraussetzungen: <ul style="list-style-type: none"> • Lösung oder Anforderung entspricht der Strategie der IT-Services • Lösung kann technisch realisiert werden (gemäss einmaligen Leistungen „Prüfung Machbarkeit“) • Applikation ist korrekt lizenziert • Lösung oder Anforderung entspricht den Sicherheitsrichtlinien von IT-Services • Mitwirkungspflichten des Kunden bzw. der Kundin werden eingehalten – Die Software wird nur in einer Version bereitgestellt und betrieben – Der LifeCycle auf der Infrastruktur von BFH IT-Services kann bewirken, dass die Applikation(en) auf eine neue Version migriert werden muss. Eine allfällige Kostenfolge aus der Migration trägt in diesem Fall das Departement – Ein Upgrade einer bestehenden Applikation auf eine neuere Version erfolgt immer unter dem Vorbehalt, dass die neue Version mit der Gesamtinfrastruktur kompatibel ist und keine Beeinträchtigungen nach sich zieht. Ist dies nicht der Fall, kann IT-Services den Updateantrag zurückweisen oder eine nicht Upgrade kompatible Applikation aus dem Angebot 	

zurückziehen.	
Bestellung des Service	
Prozess	AKO → Kundenberater/in der IT-Services
Bestellform	Via E-Mail
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Der Bereitstellungstermin wird in Absprache mit dem Kunden bzw. der Kundin definiert und ist abhängig von den technischen Machbarkeitsabklärungen. Im Minimum beträgt die Bereitstellungszeit 25 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services (bei Einhaltung der Mitwirkungspflichten des Kunden/der Kundin)	
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)	
- in Absprache mit den Softwareverantwortlichen	
Finanzierung	
Einmalige Kosten Software-Lizenzen	Departement
Wiederkehrende Kosten Software-Lizenzen	Departement
Upgrade auf eine neue Version (Auslöser: Upgrade Antrag durch Kunde/Kundin)	Departement
Upgrade auf eine neue Version (Auslöser: LifeCycle der Infrastruktur IT-Services)	Departement
App Angebot	
 <p>The screenshot shows the Windows 7 Start menu with the following application list:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alle Apps Desktop Apps Office 2010 Verwaltung Access 2010 Adobe Reader XI Excel 2010 InfoPath Designer 2010 InfoPath Filler 2010 Internet Explorer 11 Mozilla Firefox OneNote 2010 Outlook 2010 Picture Manager PowerPoint 2010 Project 2010 Publisher 2010 Set Windows Languages SuisseID Signing Services Visio 2010 Windows Explorer Word 2010 	

8.14 Tasche, Rucksack für Laptops

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1	
Verfügbare Varianten			
DICOTA Top Traveller PRO 14-15.6 – Tasche		DICOTA Backpack PRO 15-17.3 – Rucksack	
Verfügbare Optionen			
Für Notebooks von 14-15.6“ (bis 39,6 cm)		Für Notebooks von 15-17.3“ (bis 43,9 cm)	
			
Gewicht:	1.4 kg	Gewicht:	1.4 kg
Material:	Nylon/Polyester	Material:	Nylon/Polyester
Farbe:	schwarz	Farbe:	schwarz
Drucker-/Projektorfach:	nein	Drucker-/Projektorfach:	nein
Max. Gerätegrösse	380 x 265 x 40 mm	Max. Gerätegrösse	420 x 295 x 40 mm
Grösse / Aussen-Masse	410 x 300 x 170 mm	Grösse / Aussen-Masse	440 x 320 x 200 mm
<ul style="list-style-type: none"> – Abschliessbares und schutzgepolstertes Notebookfach – EVA-geformtes Fach mit Nylex-Innenfutter für iPad® und andere Tablets bis zu 10“ (25,4 cm) – Vordertasche mit Schlüsselanhänger, Einsteckfächern für kleines Zubehör (Stifte, Mobile Phone, Visitenkarten) und weiterem Platz für mobiles Zubehör – Zusätzliches Reissverschlussfach für Ausweise – Vordertasche für Netzgerät und Kabel – Bequeme Tragegriffe aus echtem Leder – Längenverstellbarer, gepolsterter Schultergurt mit anti slip technology – Taschenboden aus wasserfestem Material – Trolleyband als zusätzliches Dokumentenfach nutzbar 		<ul style="list-style-type: none"> – Abschliessbares und schutzgepolstertes Notebookfach – EVA-geformtes Fach mit Nylex-Innenfutter für iPad® und andere Tablets bis zu 10“ (25,4 cm) – Vordertasche mit Schlüsselanhänger, Einsteckfächern für kleines Zubehör (Stifte, Mobile Phone, Visitenkarten) und weiterem Raum für mobiles Zubehör – Zusätzliches Reissverschlussfach – Vordertasche für Netzgerät und Kabel – Erweiterbares Fach für Dokumente und mobiles Zubehör – Bequemer Tragegriff – Verstecktes Reissverschlussfach für Ausweise – Längenverstellbare, bequeme Schultergurte – Ergonomische Rückenpolsterung – Taschenboden aus wasserfestem Material – Trolley-Befestigungsband 	
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten (nach Bestellungseingang beim Servicedesk)			
- Beschaffung / Lieferung: innerhalb 1-2 Tagen (falls an Lager), sonst 3-4 Tage			
Finanzierung			
Einzelteil, inkl. Beschaffung		IT-Services	

8.15 Drucker Multifunktionsgeräte, Typ A-C

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1
Beschreibung		
<p>Dieser Service beschreibt die Ausstattung der Standard Multifunktionsgeräte (MFG, Typ A-C), inkl. der damit verbundenen Dienstleistungen.</p> <p>Multifunktionsgeräte dienen in den meisten Fällen als Stockwerkdrucker und vereinigen verschiedene Funktionen wie Drucken, Kopieren, Scannen, Senden in einem Gerät.</p> <p>Für Bestellungen sind die IT-Services zu kontaktieren. Nach Eingang der Bestellung wird sich der Produktverantwortliche mit der antragsstellenden Person in Verbindung setzen um die genauen Anforderungen zu erheben.</p>		
Verfügbare Optionen		
Modelle		Technische Daten & Features
Typ A – Canon IR ADVANCE C5250i		<ul style="list-style-type: none"> – A3 bis 50 S/min – Drucken (securePrint), Kopieren, Scannen, Senden – Integrierter Finisher: Lochen, Falzen, Sattelheftung für Broschüre – Heft-Finisher – Broschürenfinisher
Typ B – Canon IR ADVANCE C5235i		<ul style="list-style-type: none"> – A3 bis 35 S/min – Drucken (securePrint), Kopieren, Scannen, Senden – Integrierter Finisher – Heft-Finisher – Broschürenfinisher
Typ C – Canon IR ADVANCE C 351iF		<ul style="list-style-type: none"> – A4 bis 35 S/min – KEIN A3 – Drucken (securePrint), Kopieren, Scannen, Senden
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten (nach Bestellungseingang beim Servicedesk)		
4-6 Wochen ab Bestelleingang bei IT-Services		
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)		
5 Jahre		
Finanzierung		
Multifunktionsgerät, inkl. Lieferung, Installation, Wartung, Mietgebühren, Austausch	IT-Services	
Verbrauchsmaterial (Toner)	IT-Services	
Verbrauchsmaterial (Papier und Heftklammern)	Departement/Fachbereich	

8.16 Netzwerkdrucker, Typ D

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1
Beschreibung		
<p>Dieser Service beschreibt die Ausstattung des Standard Netzwerkdruckers (Typ D), inkl. der damit verbundenen Dienstleistungen. Dieser Typ Drucker wird nur in Ausnahmefällen bewilligt und dient als Tisch- oder Arbeitsplatzdrucker, welcher nur die Funktion Drucken besitzt.</p> <p>Für Bestellungen sind die IT-Services zu kontaktieren. Nach Eingang der Bestellung wird sich der Produktverantwortliche mit der antragsstellenden Person in Verbindung setzen um die genauen Anforderungen zu erheben.</p>		
Verfügbare Optionen		
Modell		Technische Daten & Features
Typ D - Canon i-SENSYS LBP6780x		<ul style="list-style-type: none"> - Typ D A4 - Nur s/w - Nur Drucken OHNE securePrint
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten (nach Bestelleingang beim Servicedesk)		
4-6 Wochen ab Bestelleingang bei IT-Services		
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)		
5 Jahre		
Finanzierung		
Netzwerkdrucker, inkl. Lieferung, Installation, Wartung, Mietgebühren, Austausch	IT-Services	
Verbrauchsmaterial (Toner)	IT-Services	
Verbrauchsmaterial (Papier und Heftklammern)	Departement/Fachbereich	

8.17 Plotter (für Grafikanwendungen)

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1
Beschreibung		
<p>Dieser Service beschreibt die Ausstattung der Plotter. Plotter dienen in den meisten Fällen für das Drucken/Plotten für Spezialanwendungen wie CAD/GIS und Grafikanwendungen.</p> <p>Für Bestellungen sind zuerst die AKO/Vorgesetzte und danach IT-Services zu kontaktieren. Nach Eingang der Bestellung wird sich der Produktverantwortliche mit der antragsstellenden Person in Verbindung setzen um die genauen Anforderungen zu erheben</p>		
Verfügbare Optionen		
Modell		Technische Daten & Features
Canon Océ ColorWave 500		<ul style="list-style-type: none"> – Drucken (securePrint) – Mechanische Druckgeschwindigkeit: Schwarzweiss 225 A1/h, Farbe: 212 A1/h oder bis zu 247 m²/h – Maximale Medienlänge: 200 m (656 Fuss) – Medienbreite: 297 mm - 1067 mm (11 Zoll - 42 Zoll); automatische Breitenerkennung – Medienzuschnitt: Automatisch, manuell oder aus – Breite des Originals: 208 mm - 914 mm (8,2 Zoll - 36 Zoll); Automatische Breitenerkennung – Länge des Originals: 208 - 16000 mm (160m) (8,2 - 630 Zoll) – Scanziele: USB-Laufwerk, FTP, SMB, Controller, Mobilgerät über Océ Mobile WebTools, WebDAV Cloud, Collaborate
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten (nach Bestelleingang beim Servicedesk)		
4-6 Wochen ab Bestelleingang bei IT-Services		
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)		
5 Jahre		
Finanzierung		
Plotter, inkl. Lieferung, Installation, Wartung, Mietgebühren, Austausch		IT-Services
Verbrauchsmaterial (Toner)		IT-Services
Verbrauchsmaterial (Papier und Heftklammern)		Departement/Fachbereich

8.18 IT-Support (IT-Servicedesk)

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1
Beschreibung		
Dieser Service beschreibt die Supportdienstleistungen wie Störungsmeldungen oder allgemeine Fragen zu IT-Anliegen, welche mittels OTRS-Ticket oder Telefon-IT-Servicedesk von den Anwenderinnen und Anwendern in Anspruch genommen werden können.		
Verfügbare Varianten		
Vorort-Support permanent	Vorort-Support periodisch	Standorte ohne Vorort-Support = Zentraler Servicedesk kontaktieren
Einmalige Leistungen von IT-Services		
Arbeitsplatzbetreuung		
<ul style="list-style-type: none"> - Anschluss des Arbeitsplatzes an bestehendes Netzwerk- und Stromversorgung (inkl. Peripherie) - Funktionstest Netzwerk (Domänenanmeldung, Drucker) 		
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services		
IT-Servicedesk:		
<ul style="list-style-type: none"> - Betrieb OTRS-Ticket - Betrieb Telefon-IT-Servicedesk, Tel. 031 848 48 48 - Entgegennahme, Koordination und Bearbeitung der Meldungen innerhalb von IT-Services - Benutzer-Account¹⁾ 		
Betreuung Mitarbeitende:		
<ul style="list-style-type: none"> - Endgeräte (Windows, Mac, Linux), Peripheriegeräte - Softwareinstallation, Anwenderunterstützung Basis-Software¹⁾ - Netzwerkanschluss 		
Betreuung Studierende:		
<ul style="list-style-type: none"> - VPN-Client - WLAN Access (Internet) - Mailbox und persönliches Laufwerk - SharePoint 		
Betreuung Schulungsräume:		
<ul style="list-style-type: none"> - Beamer¹⁾ - Visualizer¹⁾ - Multimediatisch¹⁾ 		
Betreuung Labor		
<ul style="list-style-type: none"> - Auf Anfrage oder gemäss separater Vereinbarung 		
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> - Support auf privaten End- und Peripheriegeräten - Support privat installierter Software auf Geräten der BFH - Support von lokalen Druckern, welche nicht in das BFH-Netzwerk integriert sind - Support ausserhalb des Softwarestandards (Eigenentwicklungen des Kunden wie z.B. Makros) - Test der installierten Applikationen - Instruktionen an Kunden/Kundin bei Anwendungen, welche nicht dem vorgegebenen Standard entsprechen - Unterstützung bei Studierendenprojekten und Diplomarbeiten 		
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)		
<ul style="list-style-type: none"> - Störungsmeldungen an IT-Support mittels OTRS-Ticket, Telefon-IT-Servicedesk und E-Mail - Sicherstellung der Erreichbarkeit für Störungsbehebung - Sorgfaltspflicht im Umgang mit Gerätschaften - Zugang zu Gerätschaften 		

Zugang zu Service	
Prozess	Kunde/Kundin → IT-Services (IT-IT-Servicedesk)
Bestellform	Incident mittels OTRS-Ticket auslösen (Freitext)
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Gemäss Supportkonzept	
Servicezeiten	
IT-Servicedesk	Montag – Freitag 07.45 - 12. 00 Uhr / 13.00 - 17.30 Uhr
Vorort-Support	Montag – Freitag 08.00 – 12.00 / 13.00 – 17.00 Uhr
Weiterführende Informationen	
Supportkonzept (dieses Konzept wird zu einem späteren Zeitpunkt überarbeitet)	
Bemerkungen	
1) Gemäss entsprechender Servicebeschreibung in diesem Dokument	

8.19 Benutzer-Account

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1	
Beschreibung			
Dieser Service beschreibt den Dienstleistungsumfang im Zusammenhang des Benutzer-Accounts. Der Begriff "Account" ist gleichbedeutend für "Login", "User" oder "Benutzername". Mit einem gültigen Benutzer-Account und entsprechenden Berechtigungen können E-Mail, Netzlaufwerke oder Drucker im BFH-Netz genutzt werden			
Verfügbare Varianten			
Mitarbeitende	Dozierende	Studierende / Studentenverbindungen	
Lehrbeauftragte	Unpersönlicher Gast-Account	Persönlicher Gast-Account	
Einmalige Leistungen von IT-Services			
<ul style="list-style-type: none"> - Automatische Eröffnung des Accounts aufgrund der im IS-Academia und SAP erfassten Daten, inkl. Zuweisung der Elemente Passwort, E-Mail Adresse, E-Mail Verteiler und Standardberechtigungen - Zuweisung der beantragten Berechtigungen - Löschung des Accounts 			
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services			
<ul style="list-style-type: none"> - Account- und Berechtigungsmutationen auf Antrag - Gruppenzuteilung und -mutationen - Auskunft an Vorgesetzte bezüglich Berechtigungen - Passwortrücksetzung 			
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services			
<ul style="list-style-type: none"> - Validierung der eingereichten Mutationen - Keine Überprüfung und/oder Korrektur der erfassten Daten im IS-Academia 			
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)			
<ul style="list-style-type: none"> - Meldung der Mutationen / Passwortänderung 			
Besondere Regelungen/Einschränkungen			
<ul style="list-style-type: none"> - Erfassung der korrekten Daten im IS-Academia und SAP durch HR/StudAdmin 			
Bestellung des Service			
Prozess Neueintritt (Mitarbeitende)	HR → IT-Services → HR → Vorgesetzter		
Prozess Neueintritt (Studierende)	StudAdmin → IT-Services → StudAdmin → Studierende		
Prozess Mutation	Kunde/Kundin → Vorgesetzte/r → IT-Services		
Bestellform (Formular an Ticket anhängen)	Service Request mittels OTRS-Ticket auslösen		
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten			
Neueröffnung	Mindestens 10 Arbeitstage im Voraus		
Mutation	Maximal 10 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services		
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)			
Bis Austritt			
Finanzierung			
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung			IT-Services

Dienstleistungen	Account-Beschreibung	Login Standard Client	BFHcard mit Foto	Mailbox	Mailadresse	Persönliches Laufwerk	VPN-Zugang	SWITCH AAI	SWITCH PWLAN	Intranet-Zugang	Internet-Zugang	Drucken	Zutritt
Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> • Voll- und Teilzeitmitarbeitende der BFH 	ja	ja	ja	vorname nachname @bfh.ch ¹⁾	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Studierende	<ul style="list-style-type: none"> • Bachelor-studierende • Masterstudierende • ERASMUS-, CAS-, DAS-, MAS-, EMBA-Studierende • Kooperations-Master 	ja	ja	ja	Kürzel@bfh.ch oder vorname.nachname @students.bfh.ch	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja ²⁾	ja
Lehrbeauftragte / Honorar-dozierende	<ul style="list-style-type: none"> • Lehrbeauftragte • Gastdozierende • Honorar-dozierende 	ja	ja	ja	vorname. nachname @bfh.ch	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Persönlicher Gast-Account	<ul style="list-style-type: none"> • Externe Personen • Partner und Firmen mit Vorortzugang zur BFH-Infrastruktur (Unterhalt, Projekte) • Studentische Hilfskräfte, usw.) 	ja	ja	ja	kürzel@bfh.ch	ja	nein (nur auf Antrag)	nein	nein	nein	ja	ja	ja
Unpersönlicher Gast-Account	<ul style="list-style-type: none"> • Weiterbildungs-kurse • Studierende und weitere zeitlich befristete Personen • LB bis max. 5 Tage 	ja	nein	ja	kürzel@bfh.ch	ja	nein	nein	nein	ja	ja	ja	ja
Studenten-Verbindungen Account	<ul style="list-style-type: none"> • Vereinigungen der Studierenden (für Namenvergabe → Rücksprache mit IT-Services) 	nein	Ja (ohne Foto, ggf Logo der Verbindung)	ja	kürzel@bfh.ch	ja	nein	nein	nein	nein	ja	ja ²⁾	nein

Tabelle 6: Benutzer-Account

¹⁾ HKB: vorname.nachname@hkb.bfh.ch ²⁾Konto muss wie bei einer Studentenkarte mit Druckguthaben aufgeladen sein

8.20 Spezial-Account

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1
Beschreibung		
Dieser Service beschreibt den Dienstleistungsumfang, welcher bei einem Spezial-Account mit inbegriffen ist. Spezial-Accounts stehen nur bestimmten Kundinnen und Kunden zur Verfügung und ermöglichen den Zugriff auf spezielle Ressourcen und Dienste		
Verfügbare Varianten		
Ext (Gast) Account	Virt Account	Admin Account
Einmalige Leistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> - Eröffnung des Accounts - Zuweisung der notwendigen Berechtigungen - Löschung des Accounts 		
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> - Account- und Berechtigungsmutationen auf Antrag - Gruppenzuteilung und -mutationen - Passwortrücksetzung 		
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> - Validierung und/oder Korrektur der eingereichten Mutationen 		
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)		
<ul style="list-style-type: none"> - Meldung der Mutationen - Passwortänderung 		
Besondere Regelungen/Einschränkungen		
<ul style="list-style-type: none"> - Mutationen und Austritte sind mittels OTRS-Ticket zu melden 		
Bestellung des Service		
Prozess	Kunde/Kundin → IT-Services (IT-Servicedesk)	
Bestellform	Service Request mittels OTRS-Ticket auslösen (Freitext), für VPN-Access entsprechendes Antragsformular an Ticket anhängen	
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten		
Neueröffnung	Ab Eintrittsdatum	
Mutationen	Maximal 10 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services	
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)		
Bis Austritt		
Finanzierung		
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung	IT-Services	
Weiterführende Informationen		
intranet.bfh.ch>Dienste>IT-Services>Netzwerkzugriff> VPN		

Dienstleistungen	Ext Account	Virt Account	Admin Account
Account-Beschreibung	Externe Personen als Nutzerin der BFH-Infrastruktur mit SharePoint-Zugang	Virtuelle Accounts für unpersönliche Mailboxen	Persönliche Admin-Accounts für Mitarbeitende von IT-Services und weitere (z.B. IT-nahe Mitarbeitende in einem Fachbereich)
Login Standard Client	nein	nein	ja
BFHcard	nein	nein	nein
Persönliche Mailbox	nein	nein	nein
Persönliche Mailadresse	kürzel@bfh.ch	nein	kürzel@bfh.ch
Speicherplatz Mailbox	Umleitung auf externe Mailbox	2 GB	Umleitung auf persönliche BFH Mailbox
Persönliches Laufwerk	nein	nein	ja
VPN-Zugang	nein (nur auf Antrag)	nein	ja
SWITCH AAI	nein	nein	nein
SWITCH PWLAN	nein	nein	nein
Intranet-Zugang	nein	nein	nein
Internet-Zugang	nein	nein	nein
Drucken	nein	nein	nein
Zutritt	nein	nein	nein
E-Mail Weiterleitung	muss zwingend an persönliche und eindeutige externe Adresse erfolgen	nur an interne Accounts	nur an eigenen internen Account

Tabelle 7: Spezial-Account

8.21 Digitales Zertifikat

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1	
Beschreibung			
Dieser Service beschreibt den Dienstleistungsumfang, welcher bei einem SWITCH x509 Server- und Personenzertifikat in Anspruch genommen werden kann			
Verfügbare Varianten			
Serverzertifikat (mit Option Business SSL- oder EV SSL- Zertifikat (Extended Validation))		Personenzertifikat	
Einmalige Leistungen von IT-Services			
<ul style="list-style-type: none"> – Erstellen des SWITCH x509 Serverzertifikat Antrags (CSR) – Bestellen & Widerruf (Rücknahme) der SWITCH x509 Server- und Personenzertifikate 			
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services			
<ul style="list-style-type: none"> – Kundenunterstützung 			
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services			
<ul style="list-style-type: none"> – Erinnerung bei ablaufenden Zertifikaten – Automatische Erneuerung von ablaufenden oder abgelaufenen Server- und Personenzertifikate 			
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)			
<ul style="list-style-type: none"> – Lesen und akzeptieren des Certificate Holder Agreements, der Weisung „BFH Pflichten für Serverzertifikate“, resp. „BFH Pflichten für Personenzertifikate“ – Sofortiges Melden bei Verlust oder Preisgabe des Zertifikats oder dessen Passwort – Konfiguration von Applikationen oder Diensten für die Verwendung des Zertifikats – Erstellen des Personenzertifikats via individuellem SWITCH Web-Prozess (nur Personenzertifikat) – Erstellen einer Sicherungskopie des Zertifikats sowie dessen Verwahrung (nur Personenzertifikat) 			
Besondere Regelungen/Einschränkungen			
<ul style="list-style-type: none"> – Bei Verlust der Sicherungskopie oder des dazugehörigen Passworts kann IT-Services die verschlüsselten Inhalte nicht wiederherstellen (nur Personenzertifikat) 			
Bestellung des Service			
Prozess	Kunde/Kundin → AKO → Vorgesetzte/r bzw. Kostenstellenverantwortliche/r → IT-Services		
Bestellform	Service Request mittels OTRS-Ticket auslösen (Formular an Ticket anhängen)		
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten			
Erstellung/ Erneuerung	Innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang des bewilligten und vollständig ausgefüllten Formulars		
Finanzierung			
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung		IT-Services	
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)			
Serverzertifikate	SSL Zertifikat 1, 2 oder 3 Jahre	EV SSL Zertifikat 1 oder 2 Jahre	
Personenzertifikat	3 Jahre (zwingend)		
Weiterführende Informationen			
Prozess Serverzertifikat		Prozess Personenzertifikat	

8.22 eSign@BFH

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
<p>Was ist eSign@BFH? Mit eSign wird das virtuelle Signieren von Dokumenten am PC und MAC ermöglicht. Es eignet sich hervorragend, um ein Dokument, das mehrere Personen genehmigen und/oder unterzeichnen müssen – zum Beispiel in einer zuvor festgelegten Reihenfolge (-> Workflowintegration) – weiterzureichen. Das Dokument muss nicht von Hand unterschrieben werden, die Unterschriften erfolgen vollständig elektronisch. Sobald alle Personen unterzeichnet haben, bekommen die Beteiligten das Dokument mit allen Unterschriften bequem via Mail zugeschickt.</p>	
Einmalige Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> • eSign@BFH Account erstellen • Unterstützung beim Einrichten vom QuoVadis Zertifikat (bei Bedarf) • Unterstützung beim Einrichten von Geschäftsprozess und Workflow (bei Bedarf) 	
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services	
Support der Signing- und der damit verbundenen Geschäftsprozesse → eSign@bfh.ch -> automatische OTRS Ticketerstellung	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistung von IT-Services	
eSign@BFH darf nur für geschäftliche Zwecke der BFH verwendet werden	
Mitwirkungspflichten Kunde (einmalige und wiederkehrende)	
<p>eSign@BFH: Was muss ich dafür tun?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Damit eSign@BFH im vollen Funktionsumfang genutzt werden kann, liefert der Kunde alles erforderlich (z.B. Unterschrift) und aktiviert selbst seinen Account • Der Kunde mit QuoVadis Zertifikat richtet i.d.R. dies selbst auf Smartphone und PC/MAC ein • Der Kunde liefert via AKO seinen Geschäftsvorfall und ggf. den damit verbundenen Workflow 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
Kundenbestellungen laufen immer via AKO an eSign@BFH Services	
Abhängigkeiten zu anderen Services/Verwandte Services	
Ihre individuelle BFH Emailadresse darf nicht bereits für einen anderen Adobe Service verwendet werden	
Bestellung des Service	
Prozess	Kunde → Vorgesetzter / Kostenstellenverantwortlicher → AKO → eSign@BFH Services
Bestellform	Geschäftsvorfall- mit User-Account-Bestellformular werden an eSign@bfh.ch gemailt (-> automatische Ticketerstellung im OTRS)
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
<ul style="list-style-type: none"> • Accounterstellung je nach Liefereingang seitens Kunde ca. eine Woche • QuoVadis Zertifikat je nach Bestelltermin durch die BFH HR Services ca. zwei Wochen • Geschäftsprozess- und Workfloweinrichtung je nach Umfang 	
Finanzierung	
Lizenzen, Vorbereitung	IT-Services

Weiterführende Informationen
Intranet - eSign@BFH

Bemerkungen
Es werden regelmässig Infoletter mit Informationen zum Einsatz/Gebrauch und zu Neuerungen seitens Adobe Sign im BFH Intranet unter Applikationen -> eSign@BFH veröffentlicht

8.23 Bibliothek-Software Aleph

Beschreibung
<p>Dieser Service beschreibt die Bereitstellung, den Unterhalt und die Benutzerunterstützung des bei der BFH genutzten Bibliotheksprogramms Aleph.</p> <p>Das Paket (*) stellt eine Standardlösung für das Bibliothekswesen im Bildungsbereich dar. Es besteht aus einem lokal installierten Client und einem zentralen Server inkl. administrativen Datenbank(en). Die Server werden ausserhalb der BFH durch die Partner ETH, Nebis (Bibliotheksverbund), resp. Universität Basel für IDS Basel-Bern betrieben und unterhalten. Die Server sind über das Internet zugänglich.</p> <p>Derzeit sind bei der BFH rund 30 Standard Client-Arbeitsplätze damit ausgerüstet. Diese Arbeitsplätze sind verteilt bei den Bibliotheken der Departemente wie im Abschnitt Standorte Bibliotheken dargestellt.</p> <p>Dieser Service besitzt keine technischen Schnittstellen zu weiteren BFH Systemen wie SAP etc.</p> <p>(*) Diese Software wird nicht paketiert und muss manuell installiert werden</p>
<p>Es gibt pro Standort eine definierte Clientkonfiguration. Diese beinhaltet zusätzlich jeweils einen dedizierten lokalen Drucker für den Ausdruck von Transfertickets und für Bestellbelegen.</p>
Verfügbare Optionen (werden nur teilweise genutzt)
<ul style="list-style-type: none">• Book-Label-Manager (ist eine eigenständige, zusätzliche Applikation)• Zeitschriftenverwaltung (Access-basiert)• Selbstauleihmöglichkeit mittels Web-GUI auf einem dedizierten BFH Standard-Client mit fixer IP Adresse• Selbstauleihprogramm Leimix• Notenkatalog (Musik), Java basiert (Ersteller: J-B Gonin)
Einmalige Leistungen von IT-Services
Lokal vorhandene Client-Arbeitsplätze: <ul style="list-style-type: none">– Installation und Konfiguration (inkl. Netzwerk- und Druckeranbindung)– Installation Betriebssystem, Basissoftware und der Bibliothekssoftware gemäss definiertem Installationsplan
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services
<ul style="list-style-type: none">– Störungsbehebung via Servicedesk (1st Level)– Betreiben eines 2nd Level SPOC für den vorliegenden Service inklusive:<ul style="list-style-type: none">• Sicherstellen des Kontakts zu den Partnern für Nebis/IDS Basel-Bern und Aleph (3rd Level)• Beratung (ohne Schulung) der Benutzer in allen Aleph-spezifischen IT-Fragen• Hardware und Software Life-Cycle-Management• Lizenzmanagement• Periodischer Erfahrungsaustausch• Mitarbeit in der BFH-Fachgruppe Bibliotheken• Beratung in allen generellen IT Fragen• Zugang zum FAQ Bereich im OTRS– Einrichten neuer Benutzerprofile– Updates Betriebssystem, Basissoftware und der Bibliothekssoftware gemäss definiertem Updateplan
Abgrenzungen/Keine Dienstleistung von IT-Services
<ul style="list-style-type: none">– Support von Geräten, welche nicht für den Bibliotheksbetrieb vorgesehen sind.– Support auf mobilen Endgeräten der Studierenden– Support von Geräten mit Administratorenrechten

Mitwirkungspflichten Kunde (einmalige und wiederkehrende)	
<ul style="list-style-type: none"> – Störungsmeldungen an IT-Support mittels OTRS Ticketssystem, Telefon-IT-ServiceDesk und E-Mail – Benennen einer primären Ansprechperson auf Benutzerseite 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Änderungen oder Ausbauten an der Hardware dürfen nur durch Mitarbeiter von IT-Services durchgeführt werden – Aufträge und Anträge sind via die AKO der Departemente zu adressieren 	
Bestellung des Service	
Prozess	Kunde → Anforderungskoordinator → IT-Services
Bestellform	Via Mail
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Je nach Aufwand	i.d.R. 10 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services
Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)	
Aleph gelangt 2017/18 ans Ende seines Life-Cycle. Im Rahmen eines schweizweiten Projekts SLSP /Swiss Library Service Plattform) wird das Nachfolgeprodukt definiert werden. Dies ist nicht Gegenstand dieser Servicebeschreibung.	
Finanzierung	
Software-Erstausstattungen und Erweiterungen	Departement / Fachbereich
BFH externe Kosten	Departement / Fachbereich
Weiterführende Informationen	
Standorte Bibliotheken	
Burgdorf Pestalozzistrasse (AHB + TI) Biel Solothurnstrasse (AHB) Biel Quellgasse (TI) Zollikofen, Länggasse (HAFL) Biel Seevorstadt (HKB) Bern Papiermühlestrasse (HKB) Bern Fellerstrasse (HKB) (inkl. Mediathek) Bern Zikadenweg (HKB) (nur für HKB interne Zwecke) Bern Hallerstrasse (WGS FBS) Bern Murtenstrasse (WGS FBG) Bern Brückenstrasse (WGS FBW) Maggingen (EHSM) Schnittstellen zur BV vorhanden	
Bibliotheken Services (physisch)	
Neuerwerbungen (Newsticker + Kommunikation) (Aleph) Archiv (Artikel LifeCycle) ausserhalb Aleph Verkauf/Entsorgung (Artikel LifeCycle) ausserhalb Aleph Ausleihe (intern und extern) (Aleph) Abonnements (Aleph) BFH Publikationen via Komm. BFH Abschlussarbeiten (BA/BSc + MA/MSc + PhD) (Aleph, teilweise) User-Registrieren und Abmelden (Ausweise/BFH Card) (Aleph) Nutzer Reglement ausserhalb Aleph	

Aleph- Benutzer- & Anwenderschulung. (Kurse bei Nebis, resp. -IDS Basel-Bern)
Gebühren (Inkasso via ETH Bibliothek für Nebis Bibliotheken, für HKB Musikbibliothek (IDS Basel Bern) via Inkassostelle der Universität Bern)
Beratung + Recherche / Coaching
Kopierservice mit Aleph
Kurierdienst mit Aleph/ Nebis (gilt nicht für die HKB Musikbibliothek und die EHSM Magglingen)
Statistik mit Aleph
Katalogisierung mit Aleph
Zugang zu Literaturverwaltungswerkzeugen (beispielsweise Citavi)

Bibliotheken Produkte (physisch und online)

Neuerwerbungen, Marketing möglich mit Aleph
Archiv
Bücher
Zeitschriften (A)
Zeitungen
Hörbücher
Filme
Andere Medien wie Video, Audio, etc.
BFH Artikel (z.B. Filme aus HKB oder WGS-FBG)
BFH Publikationen
BFH Abschlussarbeiten (BA/BSc + MA/MSc + PhD)
Ausleihportal Leih (HKB)

Bibliotheksverbände

IDS Informationsverbund Deutschschweiz, Dachorganisation unter anderen für:
NEBIS (140 Bibliotheken und verwandte Institutionen, ca.10.5 Mio. Artikel)
IDS Basel-Bern
IDS Luzern
IDS St. Gallen

8.24 Fragestunde für Studierende

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
Dieser Service beschreibt den Service „Fragestunde für Studierende“ welche am Standort des Departementes durchgeführt wird und das Ziel hat, offene Fragen der Studierenden welche im Zusammenhang mit der Nutzung der BFH-IT-Infrastruktur auftreten, zu klären.	
Einmalige Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Beantwortung der Fragen – Hilfestellung zu Lösungen – Abgabe eines Merkblatts an alle Studierenden, welches die wesentlichsten Leistungsmerkmale enthält – Aufzeigen des Leistungsumfangs von IT-Services in Bezug auf Leistungen zugunsten der Studierenden 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistung von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Keine Unterstützung von Geräten der Studierenden, wenn diese nicht dem aktuellsten Stand entsprechen (gemäss Mitwirkungspflichten) – Keine Installation von Software während der Fragestunde durch IT-Services 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<ul style="list-style-type: none"> – Das Gerät des Studierenden muss sich in einem lauffähigen und aktuellen Zustand befinden (aktuelles Servicepack, Virenschutz aktuell, usw.) – Organisation Termine und Räumlichkeiten – Bereitstellung mindestens einer Ansprechperson für administrative Unterstützung – Frühzeitige Bekanntgabe der folgenden Parameter; Wann und wo findet der Anlass statt? Wie viele Studierende nehmen an der Fragestunde teil?) 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Pro Fragestunde sind maximal 20 Studierende einzuplanen – Bei mehr als 20 Studierende ist ein Folgetermin einzuplanen – Die Fragestunde wird innerhalb der Servicezeiten durchgeführt: Mo. – Fr. / 08.00 – 17.00 	
Bestellung des Service	
Prozess	Kunde/Kundin → IT-Services (IT-Servicedesk)
Bestellform	Service Request mittels OTRS-Ticket auslösen (Formular an Ticket anhängen)
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Grundsätzlich sind Fragestunden mindestens 10 Arbeitstage im Voraus zu melden	
Finanzierung	
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung	IT-Services
Weiterführende Informationen	
Bestellformular - Meldung für Spezialeinsätze	

8.25 Unterstützung Umzüge

Service-Einstufung		Leistungskategorie 1
Beschreibung		
Dieser Service beschreibt die Unterstützung beim Umzug von IT-Arbeitsplätzen in neue oder bestehende Räumlichkeiten.		
Einmalige Leistungen von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> – Anschluss des Arbeitsplatzes an bestehendes Netzwerk- und Stromversorgung (inkl. Peripherie) – Funktionstest Netzwerk (Domänenanmeldung, Drucker) 		
Abgrenzungen/ Keine Dienstleistung von IT-Services		
<ul style="list-style-type: none"> – Test der installierten Applikationen und Instruktionen an die Kundinnen und Kunden – Weitere Umplatzierungen der Arbeitsplätze (Abweichung zu der vorgängig definierten) – Zusätzlich Software- und Hardwarekomponenten sowie Berechtigungen müssen separat bestellt werden 		
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)		
<ul style="list-style-type: none"> – Der Umzug muss vorgängig mit der IT im Rahmen eines Projektes geplant und gemeinsam Vorort besichtigt werden (Abklärung Anschlüsse, usw.) – Die Positionierung der Hardware muss vorgängig definiert werden (Maus, Monitor, Telefon, usw.) – Bezugsbereites Mobiliar, ansonsten werden keine Installationen vorgenommen – Umzugslogistik der Hardware und Verteilung an die entsprechenden Arbeitsplätze (inkl. Peripherie) 		
Besondere Regelungen/Einschränkungen		
<ul style="list-style-type: none"> – Diese Dienstleistung ist nur für Hardware verfügbar, welche dem Standardkatalog der IT-Services entspricht 		
Bestellung des Service		
Prozess	Bis 10 Arbeitsplätze: Kunde → IT-Servicedesk via Service Request im OTRS-Ticket	
	Ab 10 Arbeitsplätze: Kunde → AKO → Kundenberater/in	
Bestellform	Service Request mittels OTRS-Ticket auslösen (Freitext)	
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten		
Bis 10 Arbeitsplätze	Mindestens 10 Arbeitstage im Voraus	
Ab 10 Arbeitsplätze	Mindestens 30 Arbeitstage im Voraus	
Finanzierung		
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung	IT-Services	

8.26 Wireless Local Area Network (WLAN)

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
<p>Über eine WLAN-Verbindung können Mitarbeitende und Studierende der BFH, Angehörige anderer Hochschulen und Gäste ihren Computer oder ihr Smartphone drahtlos mit dem BFH-Netzwerk verbinden. Die BFH bietet an fast allen Standorten Funknetzwerke für unterschiedliche Bedürfnisse.</p>	
Für Mitarbeitende und Studierende: WLAN «bfh»	
<p>An den BFH-Standorten steht Mitarbeitenden und Studierenden das «bfh»-WLAN zur Verfügung. Der Zugriff erfolgt mittels BFH-Benutzername (Kürzel) und -Passwort.</p>	
Für Gäste: WLAN «bfh-open»	
<p>Besucherinnen und Besuchern steht das WLAN «bfh-open» zur Verfügung. Nach einer SMS-Verifikation ist ein zeitlich beschränkter Internetzugang kostenlos nutzbar. Die BFH-internen IT-Ressourcen stehen über «bfh-open» nicht zur Verfügung. Es kann eine VPN-Verbindung aufgebaut werden.</p>	
Weitere WLAN Netze	
<ul style="list-style-type: none">• Für Angehörige anderer Hochschulen: WLAN «Eduroam»• Für die Telefonie: WLAN «bfh-voip»	
Weitere Informationen	
<p>Infos auf dem Intranet - Wireless Local Area Network</p>	
Finanzierung	
Wireless Local Area Network (WLAN)	IT-Services

8.27 Web SMS Dienst

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
Die BFH stellt allen Mitarbeitenden und Studierenden einen kostenlosen Web-SMS-Dienst zur Verfügung. Auf dem Portal sms.bfh.ch können alle Angehörigen der BFH kostenlos SMS an in- und ausländische Zielnummern verschicken. Der Web-SMS-Dienst eignet sich insbesondere bei längeren Texten oder bei Nachrichten an mehrere Empfänger/innen.	
Mitwirkungspflichten Kunde (einmalige und wiederkehrende)	
So funktioniert der neue, kostenlose Web-SMS-Dienst der BFH: <ol style="list-style-type: none">1. Loggen Sie sich unter https://sms.bfh.ch mit Ihrem BFH-Kürzel und BFH-Passwort ein.2. Tippen Sie im Textfeld Ihre Nachricht ein.3. Geben Sie im dafür vorgesehenen Feld die Handynummer des gewünschten Empfängers ein. Bei ausländischen Nummern wählen Sie mit dem Dropdown-Menü das entsprechende Land aus oder beginnen Sie mit der entsprechenden Landesvorwahl.4. Klicken Sie dann auf «Add». Sie können auf diese Weise mehrere Empfänger eingeben.5. Klicken Sie anschliessend auf «Send Message», um die Textnachricht als SMS an die ausgewählten Zielnummern zu verschicken.6. Als Absender erscheint beim Empfänger «BFH-SMS» sowie «sent by [Ihr Kürzel]@bfh.ch».	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
Der bislang von der BFH angebotene SMS-Dienst (SWITCHsms) wurde aufgrund der neuen Portal-Lösung per Ende 2016 eingestellt.	
Abhängigkeiten zu anderen Services/Verwandte Services	
Keine	
Bestellung des Service	
Aufruf via https://sms.bfh.ch	
Finanzierung	
Kostenfrei	IT-Services

8.28 Multimedia (MMI) – Projektion (Beamer, Grossmonitore und Audio)

Service-Einstufung	Leistungskategorie 1
Beschreibung	
Dieser Service beschreibt wie Schulungsräume, Sitzungszimmer (und Grossräume wie Aulas oder ähnlichem), je nach Bedarf, ausgestattet werden können.	
Mögliche Komponenten sind: Displays (Bildschirme) bei kleineren Räumen, Leinwände (eine oder mehrere – je nach Raumgrösse), Beamer, Beschallungsanlage inkl. Lautsprecher, Blu-ray Player, Visualizer, Presenter, Medienschränk (je nach Ausstattung), Anschlüsse für ein / mehrere Computer	
Einmalige Leistungen von IT-Services (mit Unterstützung externer Firmen)	
– Bedarfsermittlung, Konzeption, Evaluation, Installation, Betrieb, Unterhalt, Ersatz und Deinstallation der eingesetzten Komponenten	
Bestellung des Service	
Prozess / Bestellform	Kunde/Kundin → AKO → Kundenberater/in
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
Je nach Raumgrösse und Ausstattungswünschen	unterschiedlich
Finanzierung	
Leistungen gemäss dieser Servicebeschreibung	IT-Services

8.29 Multimedia – Medienwagen

Service-Einstufung	Leistungskategorie 2 & 3
Beschreibung	
Dieser Service beschreibt die Ausstattung der Medienwagen und deren Dienstleistungen. Unter Medienwagen werden mobile Gestelle welche multifunktionelle Audio (Mikrofon),- und/oder Videoelemente (DVD oder VHS-Recorder, BluRay Player, Beamer oder Bildschirm) enthalten, verstanden	
Verfügbare Varianten	
Mit Audio und Video, mit / ohne Bildschirm/Beamer	Mit Audio und Video, mit Beamer
Einmalige Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Vorort Besichtigung und Beratung bei Ablösungen¹⁾ – Hardwarebeschaffung – Verkabelung¹⁾ – Anschluss an bestehende Standardkomponenten von IT-Services ¹⁾ – Durchführung Testlauf¹⁾ – Schulung ²⁾ – Rücknahme und Entsorgung der Hardware¹⁾ 	
Wiederkehrende Leistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Störungsbehebung¹⁾ – Regelmässige Durchführung einer Funktionskontrolle (zwingend jeweils nach Semesterende)¹⁾ – Verkabelung in Stand halten¹⁾ – Batterien Fernbedienung wechseln¹⁾ – Hardware und Software LifeCycle-Management – Reparatur oder Ersatz der Hardware¹⁾ 	
Abgrenzungen/Keine Dienstleistungen von IT-Services	
<ul style="list-style-type: none"> – Support von Geräten, welche nicht dem Standardkatalog von IT-Services entsprechen – Support von Geräten, welche nicht durch IT-Services beschafft wurden – Ausleihe der Medienwagen (wird durch Departement organisiert und verwaltet) – Physische Verschiebung der Medienwagen (wird durch Departement organisiert) 	
Mitwirkungspflichten Kunde/Kundin (einmalig und wiederkehrend)	
<ul style="list-style-type: none"> – Störungsmeldungen an IT-Support mittels OTRS-Ticket, Telefon-IT-Servicedesk und E-Mail – Sorgfaltspflicht im Umgang mit Gerätschaften – Zugang zu Gerätschaften sicherstellen – Instruktion der Benutzerinnen und Benutzer (Bedienung, Sorgfaltspflichten und Vorgehen bei Störungsmeldungen) bei Ausleihe der Medienwagen 	
Besondere Regelungen/Einschränkungen	
<ul style="list-style-type: none"> – Manipulationen an Verkabelung und Hardware dürfen nur durch IT-Services Mitarbeitende durchgeführt werden 	
Bestellung des Service	
Prozess	Kunde/Kundin → AKO
Bestellform	Via E-Mail
Lieferfristen/Bereitstellungszeiten	
<ul style="list-style-type: none"> – Mind. 30 Arbeitstage ab Bestelleingang bei IT-Services – Liefertermine werden zwischen IT-Services und Department vereinbart 	

Nutzungsdauer der Komponenten (LifeCycle)	
Mindestens 6 Jahre, abhängig von der technischen Entwicklung	
Finanzierung	
Erstausstattungen / Erweiterungen und Austausch	Departement / Fachbereich
Bemerkungen	
<p>¹⁾ Leistung kann durch Dritte erbracht werden (Lieferanten, externe Partner)</p> <p>²⁾ Das Departement benennt Verantwortliche (Stellen oder Personen) welche die Ausleihe vornehmen und durch IT-Services zu schulen sind</p>	

9 Service Pipeline

9.1 Geplante / neue Services

Geplante & neue Services / neue Service-Beschreibungen	
Service / Produkt	Zeitpunkt
HP EliteBook 820 - 12.5" wird ersetzt durch HP EliteBook 830 - 13.3"	Ca. Mai 2018 (abhängig Lagerbestand)
Beschreibung Wireless Local Area Network (WLAN) eingefügt	März 2018
Headsets (Kopfhörer)	Per sofort - März 2018
Neu / wieder im Sortiment bei den Notebooks: HP EliteBook 820 - 12.5" HP EliteBook 850 - 15.6" HP ZBook 15 G4 Mobile Workstation (Power Notebook) - 15.6" HP Elitebook x360 - 13.3" mit Touchbildschirm - mit Kostenbeteiligung des Departements	Per sofort - März 2018 (z.T. ab Win10-Projekt)
OpenStack Cloud Virtuelle System (IaaS, PaaS, SaaS) für Lehre, Forschung und Entwicklung	Verzögerungen aufgrund von Ressourcenengpässen. Die BFH-weite Einführung wird auf Ende 2018 verschoben

Tabelle 8: Service Pipeline – Geplante & neue Services

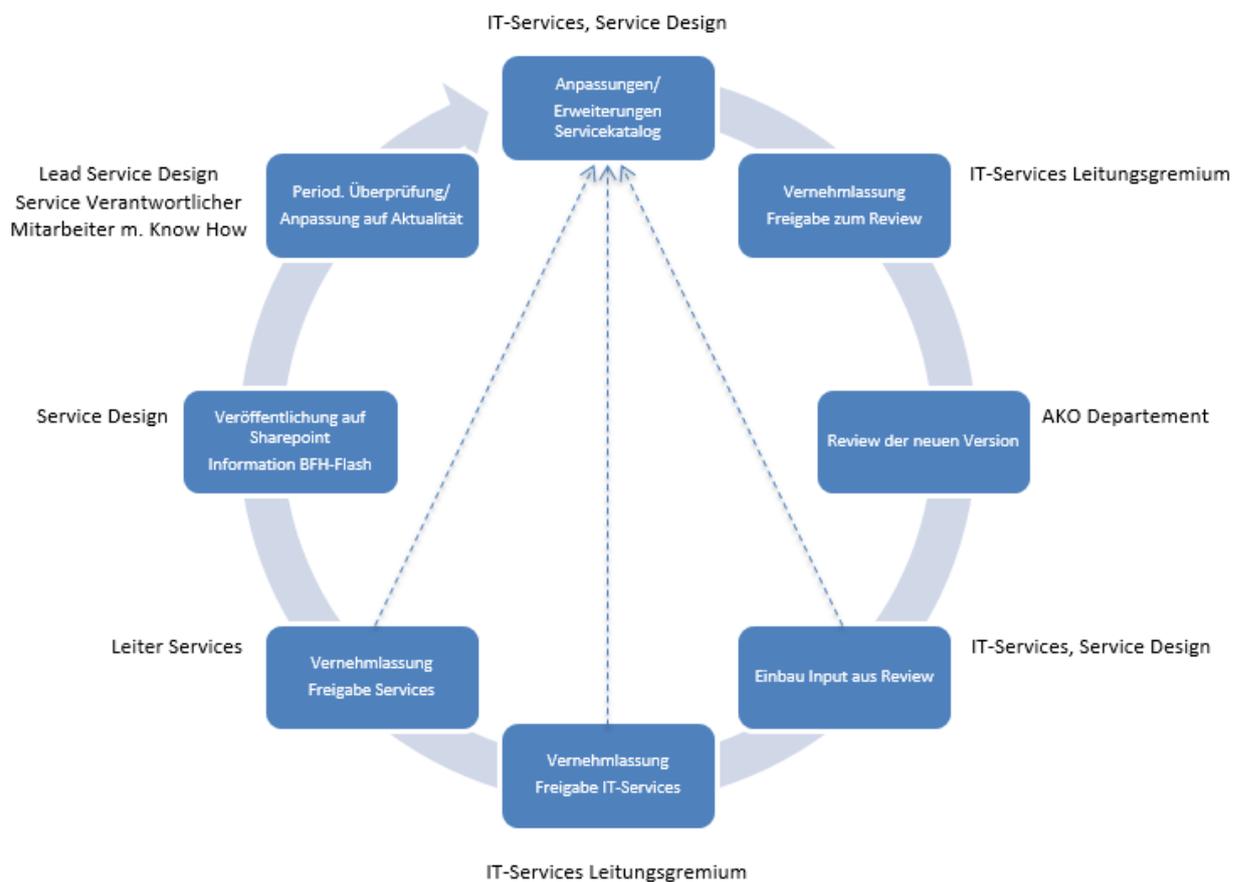
9.2 Inaktive / inaktivierte Services – nicht mehr im Angebot

Inaktive / inaktivierte Services		
Service / Produkt	Begründung	Zeitpunkt
Apple Notebook Macbook – MacBook Air 13" und MacBook Pro 15" (Modell 2015)	Zu wenig Bestellungen	04.05.2017
Apple Monitor – Thunderbolt Display - LED-Monitor (27")	Zu wenig Bestellungen und zu teuer – es gibt vergleichbare & günstigere Monitore	04.05.2017
Windows – Standard- und Power Desktop	Bestellbar nur noch auf Anfrage	15.03.2017
SMS-Dienst (SWITCHsms)	Der bislang von der BFH angebotene SMS-Dienst (SWITCHsms) wurde aufgrund der neuen Portal-Lösung per Ende 2016 eingestellt	31.12.2016
Telefon Konferenzsystem CP-7937G (für Sitzungszimmer)	Bestellbar nur noch auf Anfrage	26.09.2016
Cisco Unified Wireless IP Telefon 7925G (schnurloses VoIP-Telefon)	Bestellbar nur noch auf Anfrage	26.09.2016
HP EliteBook 850 G2 - 15,6" (geringe Mobilität)	Im Angebot verbleiben zwei Geräte – mit hoher Mobilität und ein Power Notebook Angepasst im Dokument unter: - Workplace – Windows Notebook	26.09.2016
Standard Business TFT Monitor Auflösung 1920 x 1080 (~ 22")	Im Angebot verbleibt ein 24" Monitor	08.06.2016
Apple Desktop Mac Pro	Es stehen vergleichbare Produkte zur Verfügung	08.06.2016
Multimedia – Desktop Visualizer	Visualizer sind bei Bedarf im Zusammenhang mit der Einrichtung von Schulungsräumen → Multimedia – Projektion (Beamer, Grossmonitore und Audio) zu bestellen	22.03.2016

Tabelle 9: Service Pipeline – Inaktive Services

10 Genehmigungsprozess Servicekatalog

Der Servicekatalog durchläuft vor Freigabe einer neuen Version die folgenden Prozessschritte



11 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beschreibung der Leistungskategorien	5
Tabelle 2: Detailbeschreibung Leistungskategorie 1	5
Tabelle 3: Detailbeschreibung Leistungskategorie 2	6
Tabelle 4: Detailbeschreibung Leistungskategorie 3	6
Tabelle 5: Postfachtypen und -größen	25
Tabelle 6: Benutzer-Account	52
Tabelle 7: Spezial-Account	54
Tabelle 8: Service Pipeline – Geplante & neue Services	68
Tabelle 9: Service Pipeline – Inaktive Services	69

12 Versionskontrolle

Version	Datum	Beschreibung	Autor
V2018	05.04.18	Durch Neustrukturierung des IT-Bereichs im Intranet sind Anpassungen in den «Verlinkungen zu Dokumenten» notwendig. In Service Pipeline «Geplante / neue Services» - Info über neues Notebook eingefügt (Nachfolge-Produkt). Dokument wurde überprüft und zur Veröffentlichung im Intranet freigegeben.	Jürg Fiechter Felix Mäder Kommunikation
V2018 (Stand März 2018)	21.03.18	Dokument wurde überprüft und genehmigt Bedingung: nach Einarbeitung von wenigen Bemerkungen wird das Dokument mit diesen Anpassungen zur Veröffentlichung im Intranet freigegeben	Felix Mäder Jürg Fiechter Kommunikation BFH
V2018_1	09.03.18	<ul style="list-style-type: none"> • Servicebeschreibung Windows Notebook mit neuen HW-Modellen ergänzt und angepasst • Servicebeschreibung Windows Desktop & Workstation angepasst • Servicebeschreibung Apple Desktop iMac und Apple Notebook Macbook Pro angepasst • Servicebeschreibung Monitor angepasst • Servicebeschreibung Headset (Kopfhörer) eingefügt • Servicebeschreibung Wireless Local Area Network (WLAN) eingefügt 	Jürg Fiechter
V2017_2	27.10.17	<ul style="list-style-type: none"> • Servicebeschreibung Messaging - E-Mail-Postfach ergänzt - Mailboxen sind vergrössert worden und Warn-Hinweise erfolgen daher später • Neue Angebote Hardware Notebook / Desktop Windows & Apple 	Jürg Fiechter

2017_1	19.04.17	<ul style="list-style-type: none"> • Servicebeschreibung Storage für Lehre, Forschung und Entwicklung eingefügt • Servicebeschreibung Professional Services – Web SMS Dienst eingefügt • Servicebeschreibung Workplace – Linux und Workplace – Windows Desktop angepasst → Besondere Regelungen/Einschränkungen: <ul style="list-style-type: none"> - Alle Mitarbeitenden und Dozierenden ab einem Beschäftigungsgrad von mindestens 50% haben Anspruch auf ein persönliches Notebook (Desktops werden keine persönlichen mehr abgegeben) - Beide Geräte (Standard- und Power Desktop) können nur noch für öffentliche Räume, IT-Labore oder Sekretariate bestellt werden. - Es besteht kein Anspruch auf ein fabrikneues Gerät • Servicebeschreibung Virtuelle Systeme angepasst – bei Variante Linux – Speicherplatz – nach Bedarf bis zu 10 TB • Servicebeschreibung Workplace – Apple Monitor entfernt 	Jürg Fiechter
V2016_3	27.10.16	<ul style="list-style-type: none"> • Servicebeschreibung Virtuelle Systeme angepasst • Servicebeschreibung Linux Notebook & -Desktop zusammengefasst in Servicebeschreibung Linux • Servicebeschreibung Workplace – Installations-Optionen gelöscht und in Servicebeschreibung Linux eingefügt • Servicebeschreibung Workplace – Windows Notebook angepasst • Servicebeschreibung Telefonie – Tischmodelle und Schnurlose VoIP-Telefone und Telefonie – Smartphone angepasst • Servicebeschreibung Bibliothek-Software Aleph eingefügt • Servicebeschreibung eSign eingefügt • Servicepipeline – Geplante / neue Services und Inaktive / inaktivierte Services angepasst 	Jürg Fiechter
V2016_2	01.09.16	Layout Anpassungen vorgenommen, betreffend Corporate Design / Corporate Identity der BFH	Kommunikation BFH Jürg Fiechter
V2016_1	28.07.16	Dokument genehmigt	Felix Mäder

V02.Draft_2	10.06.16	Beschluss: Finanz- und Budget Kapitel vom alten (bestehenden) Servicekatalog übernehmen und die neuen Servicebeschreibungen einfügen	Felix Mäder Stefan Rassadi
V02.Draft_1.2	30.05.16	An Services- und IT-Services Leitung verschickt	Jürg Fiechter
V02.Draft_1.1	08.04.16	Einarbeiten von Feedback	Jürg Fiechter
V02.Draft_1	07.03.16	Review, Überprüfung	AKO Vertreter Stefan Rassadi Daniel Zoller Heinz Pfister
V02.Draft_0	Sep 15 - 06.03.16	Allgemeine Dokument Revision, neue Kurz-Servicebeschreibungen erstellt und angepasst. Speziell von Windows Desktop und -Notebook / Apple Desktop und -Notebook, von Printer- und Plotter neue Servicebeschreibungen eingefügt, Verlinkungen gelöscht, korrigiert oder angepasst	Jürg Fiechter