

Häufig gestellte Fragen und Antworten

Alle anzeigen / Alle verbergen

⊕ Kann ich nur z.B. Windows 7 installieren lassen, ohne eine Wartungsvereinbarung abzuschließen?

Nein. Einzelinstallation der Basis-Software für Windows, Netzwerksoftware, Browser, Mail-Client und Anti-Virus Software werden nur mehr im Rahmen der Systempflege für einen Rechner durchgeführt. Der Quartalsbeitrag für PCs ist sehr preiswert angesetzt, und Sie haben damit auch noch die komplette Wartung für das laufende und nächste Quartal mit dabei. Danach können Sie ja das Systempflege-Abkommen wieder stornieren, wobei Sie aber bedenken sollten, dass bei einem späteren Neueinstieg wieder die höhere Einstiegsgebühr fällig wird.

Kategorie: [Systempflege](#)

⊕ Steht die Server-Infrastruktur für Nicht-Wartungs-Kunden dann nicht mehr zur Verfügung?

Alle von den einzelnen Servern angebotenen Dienste zur Software-Verteilung und -Installation (SWD), Update (MSUS), Lizenzierung (KMS) und Dokumentation sind selbstverständlich für alle Campus-Software Lizenznehmer offen. Alles, was auch im WWW frei zugänglich ist, wird auch auf unseren Servern frei verfügbar bleiben, wie z.B. Dokumentation zu einzelnen Plattformen.

Kategorie: [Systempflege](#)

⊕ Ein Hauptproblem ist vor allem die Wartung von Office Produkten und das Zusammenspiel von Office Software mit dem Betriebssystem. Können Sie das auch unterstützen?

Die Unterstützung von MS Office ist auch im Umfang unserer Services enthalten. Die internen und externen Unterstützungskräfte haben das technische Know-how, diesen Bereich abzudecken.

Kategorie: [Systempflege](#)

⊕ Richtet TU.it an betreuten Servern auch neue User mit Mail ein und werden die notwendigen Eintragungen für das TISS Adressbuch (Passwort) für den neuen User auch von TU.it unternommen?

Nein. Alltägliche einfache Betriebsdienste und Benutzerverwaltung werden nicht angeboten. Das Service soll primär systemtechnisches Know-how von Spezialisten zur Verfügung stellen. Die Frage, wie Sie einen neuen User einrichten, wird natürlich gerne beantwortet und exemplarisch durchgeführt. Die umfassende Gesamtbetreuung von mehreren tausend PCs erscheint derzeit logistisch und finanziell nicht durchführbar.

Kategorie: [Systempflege](#)

⊕ Kann in diesem Umfang auch ein Backupsystem eingerichtet und gewartet werden?

Bei der Grundinstallation bzw. Konfiguration kann auch ein Backup-Konzept erstellt und erstmalig eingerichtet werden. Die laufenden Backup-Tätigkeiten (z.B. Bandwechsel, Wiederherstellungsarbeiten,...) sind jedoch vom lokalen Systembetreuer durchzuführen.

Kategorie: [Systempflege](#)

⊕ Welche EDV-administrativen Tätigkeiten müssen vom Institut noch selbst erledigt werden?

Z.B. Netzwerkanmeldung, Pflege der Adressbuch-Einträge, Bestellung von Software, HW-Ausbauten und -Reparaturen. (Die Diagnose von HW-Fehlern ist Bestandteil der Wartung, und bei geplanten Hardware-Ausbauten beraten wir Sie gerne und kostenlos, um auch eine für uns leichter wartbare Konfiguration sicherzustellen).

Kategorie: [Systempflege](#)

☐ Wenn ein Rechner unter Systempflege durch TU.it ist, kann ich dann auch weiterhin selber Software

<https://www.zid.tuwien.ac.at/systempflege/faq/?filename=FAQ.pdf>

☒ installieren?

Ja. Die Systempflege soll als Hilfe für den Systembetreuer fungieren und nicht als Ersatz. Anwendungssoftware beliebiger Art fällt auch nicht in das Betreuungsspektrum der Systempflege. Ausgenommen dann, wenn es dadurch Beeinträchtigungen des Betriebssystems gibt (z.B. Überschreiben von System-DLLs durch grob fahrlässig programmierte Applikationen, wie u. a. auch von MS selbst).

Kategorie: [Systempflege](#)

☒ Bleibe ich bei Vollunterstützung im Besitz des Root Passworts?

Ja, natürlich. Z.B. zum Verwalten von Benutzern und Installieren von sonstiger Applikationssoftware ist dies ja notwendig. Beide Bereiche werden ja nicht von TU.it angeboten.

Kategorie: [Systempflege](#)

☒ Auf welche Ebene(n) bezieht sich die Fehlerdiagnose (Hardware, Betriebssystem, Netzwerk, Anwendersoftware)?

Da man ja die Ursache einer Fehlfunktion oft ja nicht so einfach auf eine der 4 Kategorien reduzieren kann, sehen wir es als unsere Aufgabe, das gesamte System zu betrachten. Auch wenn sich dabei ein Hardware-Fehler oder ein Netzwerkproblem herausstellt, deren Behebung nicht in die Zuständigkeit der Systempflege fällt, ist damit ein wesentlicher Schritt zur Lösung Ihres Problems gesetzt. Nur das Desktop-Service bietet auch Hilfe bei Hardware-Problemen.

Kategorie: [Systempflege](#)

☒ Bei welchem Wartungsvertrag bekomme ich Unterstützung beim Einbau bzw. Wechsel von Hardware-Komponenten (z.B. Festplatten)?

Nicht bei Systempflege und Fernunterstützung.

Das Desktop-Service beinhaltet bei Hardware-Problemen den Austausch des PCs, nicht aber die Aufrüstung/Umrüstung zusätzlicher einzubauender Hardware-Komponenten.

Unsere externen Partnerfirmen verkaufen aber typischerweise auch Hardware. Wenn Sie deren Angebote in Anspruch nehmen, können Sie mit ihnen auch den Einbau vereinbaren. Die Konfiguration und das Partitionieren von Disks ist in der Systempflege enthalten.

Kategorie: [Systempflege](#)
