

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige beider Geschlechter.

1. Einleitung

Wir unterscheiden zwischen zwei Geräte Typen:

- Private Geräte im Netzwerk der HES-SO//Freiburg
 - Desktop oder Laptop für den administrativen Einsatz (Verwendung von Standard-Programmen)
 - Desktop oder Laptop für den technischen Einsatz (Verwendung von hochschul- oder studiengangspezifischen Programmen)
 - Smartphone
- Geräte, welche von der HES-SO//Freiburg bereitgestellt werden (autonom oder in die Domäne integriert)
 - Desktop oder Laptop für den administrativen Einsatz (Verwendung von Standard-Programmen)
 - Desktop oder Laptop für den technischen Einsatz (Verwendung von hochschul- oder studiengangspezifischen Programmen)
 - Fix- oder Mobiltelefon, Smartphone, Jabber

Die Supportbedingungen unterscheiden sich nach diesen zwei Geräte Typen.

Private Ausrüstung

Die Mitarbeitenden sind für das ordnungsgemässe Funktionieren, die Verwaltung des Betriebssystems und der Anwendungen sowie den Schutz ihrer persönlichen Daten für ihre persönliche Informatikausrüstung (BYOD - Bring Your Own Device) verantwortlich.

Die Mitarbeitenden sind auch für den Unterhalt ihrer privaten Informatikausrüstung wie Internetverbindung, Verbindung zu Drucker, Scanner, Netzwerkfestplatten, usw. verantwortlich.

Bei Problemen mit persönlicher Informatikausrüstung gewährleisten der Service Desk oder die internen IT-Verantwortlichen der Studiengänge nur dann Unterstützung, wenn die Informatikumgebung der HES-SO//Freiburg beansprucht wird.

Bemerkung betreffend das Betriebssystem

Die Mitarbeitenden müssen über einen Computer verfügen, der den Mindestanforderungen ihrer Hochschule und des entsprechenden Studiengangs entspricht. Beim Service Desk oder den internen IT-Verantwortlichen sowie unter sinfo.hefr.ch gibt's mehr Infos zur empfohlenen Mindestkonfiguration.

Mac-Anwender müssen eine komplexere Konfiguration implementieren. Falls eine Windows-Installation auf einem Mac (mit Boot Camp oder durch Virtualisierung) notwendig wird, liegt es an dem Mac-Besitzer, Windows zu erwerben und zu installieren. Bestimmte Software ist nur für windows-betriebene Systeme verfügbar.

Informatikmaterial, welches durch die HES-SO//Freiburg zur Verfügung gestellt wird

Bei den von der HES-SO//Freiburg zur Verfügung gestellten PCs oder Laptops handelt es sich um Informatikausrüstung für berufliche Zwecke. Es liegt in der Verantwortung des Service Desk oder der internen IT-Verantwortlichen der Studiengänge, das ordnungsgemässe Funktionieren dieser Geräte zu gewährleisten. Die Mitarbeitenden sind jedoch für das Speichern ihrer persönlichen Daten zuständig. Dies gilt für Daten, welche lokal auf den PCs oder anderen Medien gespeichert werden.

Die Mitarbeiter erhalten Geräte, die ihren berufsspezifischen Anforderungen entsprechen. Diese werden durch die Vorgesetzten der Mitarbeitenden und die Richtlinien der Hochschule definiert. Die endgültige Entscheidung über den Typ der IT-Ausrüstung wird vom Service Desk oder von den entsprechenden internen IT-Verantwortlichen getroffen.

Die Verwendung der Informatiktools ist im Rahmen der unten beschriebenen Grundsätze geregelt. Diese Bestimmungen klären die Supportbedingungen für die Benutzerinnen und Benutzer.

2. Regeln und Verpflichtungen

2.1. Private IT-Ausrüstung

Einzuhaltende Verpflichtungen beim Verbinden eines persönlichen Kommunikationsgeräts mit dem Netzwerk der Hochschule

Zum Schutz der Informatikinfrastruktur der HES-SO//Freiburg und der Geräte anderer Benutzer und Benutzerinnen gelten folgende Verpflichtungen:

- Die **Betriebssysteme und Anwenderprogramme** müssen regelmässig auf den neusten Stand **aktualisiert** werden.
- Ein **Antivirus- resp. Antispywareprogramm muss installiert** und deren Funktionstüchtigkeit regelmässig überprüft **werden**. Einfache Antivirusprogramme, wie z.B. Microsoft Security Essentials, werden empfohlen. Programme vom Typ „Kaspersky-, Norton- und Avast- Internet Security Suite“ sind für die HES-SO//Freiburg Umgebung problematisch und deshalb wird von ihrem Einsatz strengstens abgeraten. Bei Problemen wegen einem nicht empfohlenen Programm kann der Service Desk verlangen, dieses zu deinstallieren und/oder den Support zu verweigern. Mehr Infos zur Informatiksicherheit gibt's unter <https://sinfo.hefr.ch/Pages/poste-de-travail-securite.aspx> (Dokumentation auf Französisch).
- Die **Sicherung der auf dem IT-Gerät gespeicherten Daten ist selbstständig vorzunehmen**. Sie allein sind verantwortlich für Ihre Daten. Der Service Desk kann bei einem Datenverlust nicht verantwortlich gemacht werden. Bei Problemen müssen Sie die Wiederherstellung der Daten selbstständig vornehmen können.
- Bei der Initialisierung des AAI-Kontos müssen Sie **bestätigen**, dass Sie die „**Richtlinien für die Verwendung der Informatikausrüstung**“ einhalten werden.
- Ihr IT-Gerät muss gemäss den Vorgaben auf <http://sinfo.hefr.ch> konfiguriert werden.

Verpflichtungen während der Anstellungsdauer an der HES-SO//Freiburg

Zum Schutz der Informatikinfrastruktur der HES-SO//Freiburg und der Geräte anderer Benutzer und Benutzerinnen gelten folgende Verpflichtungen:

- Die **Betriebssysteme und Anwenderprogramme** müssen regelmässig auf den neusten Stand **aktualisiert** werden.
- Die Antivirus- resp. Antispywareprogramme müssen **regelmässig aktualisiert und überprüft** werden.
- Die **Sicherung der auf dem IT-Gerät gespeicherten Daten ist selbstständig vorzunehmen**. Sie allein sind verantwortlich für Ihre Daten. Der Service Desk kann bei einem Datenverlust nicht verantwortlich gemacht werden. Bei Problemen müssen Sie die Wiederherstellung der Daten selbstständig vornehmen können.
- Die „**Richtlinien für die Verwendung der Informatikausrüstung**“ müssen eingehalten werden.
- Die Einstellungen Ihrer IT-Geräte müssen gemäss den Richtlinien auf <http://sinfo.hefr.ch> beibehalten werden.
- Die **Richtlinien und Mitteilungen** des Informatikdiensts oder der internen IT-Verantwortlichen der Studiengänge müssen eingehalten werden.
- Die Infos auf <http://sinfo.hefr.ch> müssen regelmässig gelesen werden.
- **Probleme oder Ereignisse** mit potentiellen Auswirkungen auf das Netzwerk der HES-SO//Freiburg müssen unverzüglich gemeldet werden.

2.2. Informatikmaterial, das durch die HES-SO//Freiburg zur Verfügung gestellt wird

Verpflichtungen vor dem Erhalt eines Informatikgeräts für das Netzwerk der Hochschule

- Auflistung des berufsspezifischen Bedarfs
- Die Einhaltung der „**Richtlinien für die Verwendung der Informatikausrüstung**“ bei der Initialisierung des AAI-Kontos bestätigen
- Sich auf der Webseite <http://sinfo.hefr.ch> informieren

Verpflichtungen während der Anstellungsdauer an der HES-SO//Freiburg

Zum Schutz der Informatikinfrastruktur der HES-SO//Freiburg und der Geräte anderer Benutzer und Benutzerinnen gelten folgende Verpflichtungen:

In die Domäne integrierte Systeme

- Die Aktualisierungen der Betriebssysteme und Anwendungsprogramme dürfen **nicht beeinträchtigt** werden.
- Die Antivirus- resp. Antispywareprogramme müssen **regelmässig überprüft** werden.
- **Die Sicherung der auf dem IT-Gerät gespeicherten Daten ist selbstständig vorzunehmen.** Sie allein sind verantwortlich für Ihre Daten. Der Service Desk kann bei einem Datenverlust nicht verantwortlich gemacht werden. Bei Problemen müssen Sie die Wiederherstellung der Daten selbstständig vornehmen können.
- Die „**Richtlinien für die Verwendung der Informatikausrüstung**“ müssen eingehalten werden.
- Die Einstellungen Ihrer IT-Geräte müssen gemäss den Richtlinien auf <http://sinfo.hefr.ch> beibehalten werden.
- Die **Richtlinien und Mitteilungen** des Informatikdiensts oder der internen IT-Verantwortlichen der Studiengänge müssen eingehalten werden.
- Die Infos auf <http://sinfo.hefr.ch> müssen regelmässig gelesen werden.
- **Probleme oder Ereignisse** mit potentiellen Auswirkungen auf das Netzwerk der HES-SO//Freiburg müssen unverzüglich gemeldet werden.

Autonome Geräte

- Die **Betriebssysteme und Anwenderprogramme** müssen regelmässig auf den neusten Stand **aktualisiert** werden.
- Die Antivirus- resp. Antispywareprogramme müssen **regelmässig aktualisiert und überprüft** werden.
- **Die Sicherung der auf dem IT-Gerät gespeicherten Daten ist selbstständig vorzunehmen.** Sie allein sind verantwortlich für Ihre Daten. Der Service Desk kann bei einem Datenverlust nicht verantwortlich gemacht werden. Bei Problemen müssen Sie die Wiederherstellung der Daten selbstständig vornehmen können.
- Die „**Richtlinien für die Verwendung der Informatikausrüstung**“ müssen eingehalten werden.
- Die Einstellungen Ihrer IT-Geräte müssen gemäss den Richtlinien auf <http://sinfo.hefr.ch> beibehalten werden.
- Die **Richtlinien und Mitteilungen** des Informatikdiensts oder der internen IT-Verantwortlichen der Studiengänge müssen eingehalten werden.
- Die Infos auf <http://sinfo.hefr.ch> müssen regelmässig gelesen werden.
- **Probleme oder Ereignisse** mit potentiellen Auswirkungen auf das Netzwerk der HES-SO//Freiburg müssen unverzüglich gemeldet werden.

3. Basisdienstleistungen des Informatikdiensts der HES-SO//Freiburg

Basisdienstleistungen für private oder von der HES-SO//Freiburg zur Verfügung gestellte Laptops oder Desktops (Windows und Mac)

Folgende Dienstleistungen werden von der HES-SO//Freiburg gewährleistet:

- Zugriff auf die Webseite <https://sinfo.hefr.ch> mit allen notwendigen Unterlagen
- Zugriff auf WLAN eduroam
- Zugriff aufs Internet und Intranet
- Zugriff auf den Exchange Server (E-Mail, Agenda, Kontakte und Aufgaben) via Internet-Browser oder Outlook
- Zugriff auf Datei- und Druck-Server
 - Windows: mit Hilfe des Programms Network Companion oder manueller Konfiguration
 - Mac: mit Hilfe des Programms Network Companion (nur für DateiServer) oder manuelle Konfiguration
- Zugriff auf GED (Zusammenarbeit und Dokumentverwaltung)
- Gesicherter Zugriff von ausserhalb der Hochschule aufs Intranet der HES-SO//Freiburg mit Hilfe des Programms VPN AnyConnect
- Zugriff auf die Anwendungen zur Softwareverteilung (SCCM, Typhon Installer)
- Zugriff auf die zentralen Anwendungen der HES-SO//Freiburg (Arbeitszeiterfassung, usw.)
- Zugriff auf Cloud-Lösungen (Adobe, Office365, usw.), welche von der HES-SO//Freiburg verwaltet werden

4. Support-Leistungen

4.1. Anrecht auf Support für Laptops und Desktops (Windows und Mac), welche von der HES-SO//Freiburg zur Verfügung gestellt werden

- Diagnose und Fehlerbehebung in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden bei Problemen mit der Informatikumgebung der HES-SO//Freiburg
- Technische Beratung
- Installation von Programmen, welche von den Hochschulen zur Verfügung gestellt werden
 - Desktop oder Laptop für Verwaltungszwecke (Standard-Programme)
 - Der Service Desk übernimmt die Installation von Standardprogrammen (OS, Office, usw.).
 - Falls der Service Desk nicht verfügbar ist, können die IT-Verantwortlichen der Studiengänge die Installation übernehmen.
 - Die IT-Verantwortlichen der Studiengänge nehmen die studiengangspezifischen Einstellungen und die Installation von zusätzlichen Programmen vor.
 - Desktop oder Laptop für wissenschaftliche Zwecke (mit hochschul- oder studiengangspezifischen Programmen)
 - HTA: Die internen IT-Verantwortlichen der Studiengänge übernehmen die Installation der Programme für folgende Studiengänge: Architektur, Chemie, Maschinentchnik, Elektrotechnik, Informatik, Telekommunikation und Bautechnische Schule.
 - HTA Bauingenieurwesen, HSW, HfG, HSA: Der Service Desk übernimmt die Installation
- Hardware-Reparaturen und –Upgrades, Neuinstallationen von Betriebssystemen und Anwendungen
 - Hier gelten die gleichen Grundsätze wie unter "Installation von Programmen, welche von den Hochschulen zur Verfügung gestellt werden".
- Ersatzgeräte für Notfälle, je nach Verfügbarkeit (keine Garantie)
 - Desktop oder Laptop für Verwaltungszwecke (Standard-Programme)
 - Wird im Rahmen der Verfügbarkeit vom Service Desk der HES-SO//Freiburg übernommen. Bei zu grosser Nachfrage müssen die Hochschulen resp. Studiengänge über eigene Ersatzgeräte verfügen.
 - Falls der Service Desk nicht verfügbar ist, können die IT-Verantwortlichen der Studiengänge diese Aufgabe übernehmen.
 - Desktop oder Laptop für wissenschaftliche Zwecke (mit hochschul- oder studiengangspezifischen Programmen)
 - HTA: Die internen IT-Verantwortlichen der Studiengänge übernehmen die Installation der Programme für folgende Studiengänge: Architektur, Chemie, Maschinentchnik, Elektrotechnik, Informatik, Telekommunikation und Bautechnische Schule.
 - HTA Bauingenieurwesen, HSW, HfG, HSA: Der Service Desk übernimmt die Installation.

4.2. Anrecht auf Support für private Laptops und Desktops (Windows und Mac)

- Diagnose und Fehlerbehebung in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden bei Problemen mit der Informatikumgebung der HES-SO//Freiburg
- Technische Beratung
- Installation von Programmen, welche von den Hochschulen zur Verfügung gestellt werden
 - Desktop oder Laptop für Verwaltungszwecke (Standard-Programme)
 - Der Service Desk übernimmt die Installation von Standardprogrammen (OS, Office, usw.).
 - Falls der Service Desk nicht verfügbar ist, können die IT-Verantwortlichen der Studiengänge die Installation übernehmen.
 - Die IT-Verantwortlichen der Studiengänge nehmen die studiengangspezifischen Einstellungen und die Installation von zusätzlichen Programmen vor.
 - Desktop oder Laptop für wissenschaftliche Zwecke (mit hochschul- oder studiengangspezifischen Programmen)
 - HTA: Die internen IT-Verantwortlichen der Studiengänge übernehmen die Installation der Programme für folgende Studiengänge: Architektur, Chemie, Maschinentechnik, Elektrotechnik, Informatik, Telekommunikation und Bautechnische Schule.
 - HTA Bauingenieurwesen, HSW, HfG, HSA: Der Service Desk übernimmt die Installation
- Leihgeräte für Notfälle, je nach Verfügbarkeit (keine Garantie, nur in Notfällen und für kurze Zeit, wenn berufliche Aktivitäten betroffen sind)
 - Desktop oder Laptop für Verwaltungszwecke (Standard-Programme)
 - Wird im Rahmen der Verfügbarkeit vom Service Desk der HES-SO//Freiburg übernommen. Bei zu grosser Nachfrage müssen die Hochschulen resp. Studiengänge über eigene Ersatzgeräte verfügen.
 - Falls der Service Desk nicht verfügbar ist, können die IT-Verantwortlichen der Studiengänge diese Aufgabe übernehmen.
 - Desktop oder Laptop für wissenschaftliche Zwecke (mit hochschul- oder studiengangspezifischen Programmen)
 - HTA: Die internen IT-Verantwortlichen der Studiengänge übernehmen die Installation der Programme für folgende Studiengänge: Architektur, Chemie, Maschinentechnik, Elektrotechnik, Informatik, Telekommunikation und Bautechnische Schule.
 - HTA Bauingenieurwesen, HSW, HfG, HSA: Der Service Desk übernimmt die Installation
- Der Service Desk übernimmt keine Reparaturen/Hardware-Upgrades, Aktualisierungen oder Neuinstallationen des OS auf privaten Geräten
 - Für Geräte mit On-Site-Garantie kann der Service Desk als Reparaturadresse (für den externen Techniker) dienen.
- **Der Service Desk übernimmt keinen Pannendienst am Wohnort der Mitarbeitenden.**

4.3. Anrecht auf Support für andere persönliche Kommunikationsgeräte

4.3.1. Andere persönliche Kommunikationsgeräte (Tablet, Mobiltelefon, Smartphone, usw.), welche von der HES-SO//Freiburg zur Verfügung gestellt werden

- Die oben erwähnten Verpflichtungen müssen ebenfalls eingehalten werden.
- Technische Beratung
- Unter der Bedingung, dass das OS mit der Umgebung der HES-SO//Freiburg kompatibel ist, wird der oben erwähnte Support gewährleistet.
- Reparaturen/Hardware-Upgrades, Aktualisierungen oder Neuinstallationen des OS und der beruflichen Anwendungen
 - HTA: Die internen IT-Verantwortlichen der Studiengänge übernehmen diesen Support für folgende Studiengänge: Architektur, Chemie, Maschinentechnik, Elektrotechnik, Informatik, Telekommunikation und Bautechnische Schule.
 - HTA Bauingenieurwesen, HSW, HfG, HSA: Der Service Desk übernimmt diesen Support
- Ersatzgeräte für Notfälle, je nach Verfügbarkeit (keine Garantie, für kurze Ausleihdauer)

4.3.2. Andere persönliche private Kommunikationsgeräte (Tablet, Mobiltelefon, Smartphone, usw.)

- Die oben erwähnten Verpflichtungen müssen ebenfalls eingehalten werden.
- Technische Beratung
- Unter der Bedingung, dass das OS mit der Umgebung der HES-SO//Freiburg kompatibel ist, wird der oben erwähnte Support gewährleistet.
- Diese Supportleistungen beschränken sich auf die unter <http://sinfo.hefr.ch> zur Verfügung gestellte Dokumentation.

Wichtiger Hinweis für die OS: Wenn neue Versionen der Betriebssysteme angekündigt werden, empfehlen wir Ihnen, diese nicht sofort zu installieren. Warten Sie auf Instruktionen des Informatikdiensts oder kontaktieren Sie bei Fragen den Service Desk.