

## Service Level Agreement (SLA) zur Eigen-Administration von Notebooks und Tablets

**Rückfragen bitte an:**  
E-Mail: [rrze-izi@fau.de](mailto:rrze-izi@fau.de)  
Tel: +49-(0)9131/ 85-26134  
Fax: +49-(0)9131/ 85-22121

**Senden Sie das Formular bitte an:**  
IT-Betreuungszentrum Innenstadt (IZI)  
Bismarckstraße 1  
91054 Erlangen

### Vorbemerkung

Das IT-Betreuungszentrum Innenstadt (IZI) bietet den Nutzern neben der vollständigen Betreuung von Notebooks auch die Möglichkeit zur Eigen-Administration von Notebooks. Voraussetzung für das Einrichten entsprechender technischer Berechtigungen ist das Einverständnis der Leitung (LEIT) der anfragenden FAU-Organisationseinheit und die Einhaltung unten genannter Pflichten durch den Eigen-Administrator (EA) durch Unterzeichnung des nachfolgenden Service Level Agreements (SLA).

### Allgemeine Bestimmungen und Voraussetzungen

Das SLA wird bis zum Ende der Nutzungsdauer des u. g. Gerätes zwischen dem IT-Betreuungszentrum Innenstadt und dem u. g. EA vereinbart. Das SLA ist für das konkrete Gerät gültig. Es wird nicht automatisch auf weitere Geräte übertragen, sondern muss bei einem Gerätewechsel gesondert beantragt werden.

Das Service Level Agreement gilt bis zum Widerspruch einer der beteiligten Parteien.

Das SLA kann jederzeit einseitig durch das IZI, den Eigen-Administrator (EA) oder die Leitung (LEIT) der FAU-Organisationseinheit beendet werden.

### Rechte, Leistungen und Pflichten des IZI

- Die Erstinstallationen des Geräts wird vom IZI durchgeführt.
- Das IZI richtet dem EA einen lokalen Administrator-Account in Form einer MU-Kennung ein. Für die Einrichtung der Kennung ist ein zusätzliches Formular notwendig.
- Durch die Einbindung in das FAU Active Directory (FAUAD) und in weitere Dienste (insbesondere in die Softwareverteilung SCCM) wird gewährleistet, dass die vom IZI bei der Erstinstallation installierte Software stets automatisch aktuell gehalten wird.
- Der Helpdesk steht dem EA für Beratungen zu den Öffnungszeiten zur Verfügung.

### Rechte und Pflichten des EA

- Der EA erhält in Form der MU-Kennung eine personen- und gerätegebundene Kennung mit der er das hinterlegte Gerät selbst administrieren kann. Diese Kennung kann auch im normalen Betrieb dauerhaft vom EA an diesem Gerät genutzt werden, solange das SLA gültig ist.
- Der EA ist für seinen Rechner selbst verantwortlich. Für Probleme die aus von ihm installierter Software resultieren trägt der EA die Verantwortung.
- Eine Fehlerbehebung durch das IZI umfasst ausschließlich eine Zurücksetzung des Gerätes auf den Zustand der Erstinstallation. Sollte das IZI innerhalb kurzer Zeit öfters das Gerät zurücksetzen müssen, kann dieses SLA sofort durch das IZI gekündigt werden.

- Lokal gespeicherte Daten werden nicht durch das IZI gesichert und können daher durch das IZI auch nicht wiederhergestellt werden.
- Software, die vom IZI im Rahmen der Grundinstallation auf dem PC installiert wurde, darf vom EA nicht verändert, deaktiviert oder deinstalliert werden. Ebenso darf der EA keine lokale Parallelinstallation der Software vornehmen, da dies zu technischen Problemen führen wird.
- Die administrative Kennung darf nicht an Dritte weitergegeben werden.
- Der EA darf keine weiteren lokalen Administrator-Kennungen anlegen.
- Die Benutzungsrichtlinien für Informationsverarbeitungssysteme der Universität Erlangen-Nürnberg sind zu beachten. Insbesondere darf der EA nicht den Virens scanner oder die lokale Firewall deaktivieren.

Bei Nichteinhaltung der o. g. Bestimmungen und Voraussetzungen behält sich das IZI vor, das SLA mit sofortiger Wirkung einseitig zu kündigen.

## Angaben zum Gerät

IP-Adresse: \_\_\_\_\_  
 MAC-Adresse: \_\_\_\_\_  
 Hostname: \_\_\_\_\_  
 IdM-Kennung des EA: \_\_\_\_\_

## Angaben zum Eigen-Administrator (EA)

FAU-Org.-Nummer: _____ Name und IdM-Kennung des EA: _____ Anschrift: _____ Telefon: _____ Fax: _____
<p><b>Ich habe von den aufgeführten Bestimmungen und Voraussetzungen Kenntnis genommen und verpflichte mich zu ihrer Einhaltung.</b></p> Ort, Datum: _____ Unterschrift (EA): _____

*Aus Gründen der Klarheit und Verständlichkeit wurde auf eine sprachliche Differenzierung zwischen weiblicher und männlicher Form im Wortlaut dieses Dokuments verzichtet. Alle Geschlechter sind in gleicher Weise gemeint.*

<b>RRZE-intern</b>	
Angenommen von (Ort, Datum, Unterschrift): _____	Genehmigt durch (Ort, Datum, Unterschrift): _____