

## 2.3 Arbeitsplatzsupport Virtuelle Arbeitsplätze

...Bereitstellung virtueller, Arbeitsplätze für Mitarbeitende der Universität...

### Servicebeschreibung

Ein moderner Arbeitsplatz muss jederzeit, ortsunabhängig und von jedem Endgerät aus genutzt werden können. Der Virtuelle Arbeitsplatz ermöglicht dies durch die Bereitstellung von persönlichen Arbeitsumgebungen auf leistungsstarken Servern des HRZ.

Damit stellt der Virtuelle Arbeitsplatz eine moderne Alternative zum klassischen PC-Arbeitsplatz dar. Die Nutzer arbeiten immer in einer abgesicherten und zentral verwalteten Umgebung. Der Zugriff erfolgt stets authentifiziert per HRZ-Account und verschlüsselt.

Der Virtuelle Arbeitsplatz wird als Mietmodell angeboten. Die Konditionen des Arbeitsplatzsupports werden mit den Vertragspartner\*innen individuell verhandelt. Die Miete beinhaltet standardmäßig den Virtuellen Arbeitsplatz, das Endgerät im Büro/Labor der Mitarbeitenden (Thin Client, Monitor, Maus und Tastatur), sowie der Möglichkeit zur Nutzung des Remotezugangs von unverwalteten Endgeräten (Laptops, Mobilgeräte usw.). Die zur Verfügung stehenden Ressourcen (Rechenleistung, Speicher) können an die Bedürfnisse der Nutzer angepasst werden. Die Umgebung wird vollständig durch das HRZ verwaltet (Infrastruktur, Endgeräte, Anwendungssoftware usw.).

<https://www.rz.uni-frankfurt.de/va-sla>

Service-Optionen	
Virtueller Arbeitsplatz Standard	Virtueller Arbeitsplatz Power User
Art. Nr. 02-03-01	Art. Nr. 02-03-02
Virtueller Arbeitsplatz in Standardausstattung	Virtueller Arbeitsplatz in Premiumausstattung
Endgerät: Thin Client, 1 Monitor, Maus, Tastatur	Endgerät: Thin Client, 1+ Monitor, Maus, Tastatur

Weitere Serviceoptionen auf Anfrage.

Serviceteam	Artikelnummer	Zielgruppen
Team VA/SCR	Siehe Service-Optionen	Beschäftigte
Buchen des Service	Serviceregelungen	Kündigungsbedingungen
Schriftliche Anfrage an <a href="mailto:alservice@rz.uni-frankfurt.de">alservice@rz.uni-frankfurt.de</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Spezifizierung der Arbeitsplatzausstattung bei Angebotserstellung</li> <li> Keine Integration vorhandener Arbeitsplatz-PCs</li> <li> Anwendungssoftware muss vor Bereitstellung geprüft werden</li> <li> Die Verwaltung der Nutzer*innen obliegt dem/der Kund*in</li> </ul>	Unbefristete Laufzeit mit einem im SLA vereinbarten Sonderkündigungsrecht
Bereitstellungszeit	Leistungsübergabepunkt	Monitoring/Reporting
<ul style="list-style-type: none"> <li> Bediente Servicezeit: Mo. - Fr.: 09:00 - 12:00 und 13:00 - 16:00 Uhr</li> <li> Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7 abzüglich der Wartungsfenster</li> <li> Bereitstellungszeit für zu erbringende Leistungen: 10 Werktage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Das bereitgestellte, verwaltete Endgerät innerhalb der Räumlichkeiten der GU</li> <li> Das Gateway für den Remotezugang bei nicht-verwalteten Endgeräten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Das Serviceteam überwacht den Service auf Qualität, Leistung oder Effizienz des Dienstes.</li> <li> Durchführung und Auswertung von Kundenzufriedenheitsumfragen sind in den SLAs geregelt.</li> </ul>
Servicelevel	Servicelevelwerte	Kostenmodell
Verfügbarkeit	99,5%/Monat in der bedienten Servicezeit	<ul style="list-style-type: none"> <li> Servicevereinbarungen oder gesonderte Verträge: Mietmodell mit Mindestlaufzeit von 3 Jahren</li> <li> Zusätzliche Kosten können entstehen durch die Bereitstellung kostenpflichtiger Anwendungssoftware, Speicherplatz, Einbindung weiterer Geräte usw.</li> </ul>
Wartungsfenster	Mi. 20:00 Uhr - Do. 08:00 Uhr	

Dienstleister zum Service	Drittdienstleisterverträge/-beziehungen	
IT-Service Center Riedberg <a href="mailto:beratung@rz.uni-frankfurt.de">beratung@rz.uni-frankfurt.de</a>	Kein Drittdienstleister involviert	

## Zuständigkeitsmatrix

Aufgaben	Nutzer*in	HRZ
Bereitstellung und Wartung des Virtuellen Arbeitsplatzes		X
Bereitstellung und Wartung des Gateways für den Remotezugang		X
Bereitstellung und Wartung des verwalteten Endgeräts innerhalb der Räumlichkeiten der GU		X
Reparatur und Austausch defekter verwalteter Endgeräte (Thin Client, Monitor, Maus, Tastatur)		X
Meldung von Störungen und Problemen am Virtuellen Arbeitsplatz oder dem Endgerät	X	
Meldung des Bedarfs nach zusätzlicher Anwendungssoftware	X	
Hilfe bei Problemen mit der Anmeldung am Virtuellen Arbeitsplatz bzw. Endgerät		X
Hilfe bei Problemen mit dem persönlichen Benutzerprofil		X
Hilfe bei Problemen mit der bereitgestellten Anwendungssoftware		X
Bereitstellung der Standard-Anwendungssoftware auf dem Virtuellen Arbeitsplatz		X
Beschaffung zusätzlicher Anwendungssoftware unter Prüfung der Lizenzbedingung und Kompatibilität		X
Bereitstellung zusätzlicher Anwendungssoftware auf dem Virtuellen Arbeitsplatz		X
Hilfe bei der Einbindung externer Ressourcen		X
Wiederherstellung von Daten auf Gruppenlaufwerken		X