

### Neuigkeiten und Wissenswertes aus der Zentralen Datenverarbeitung

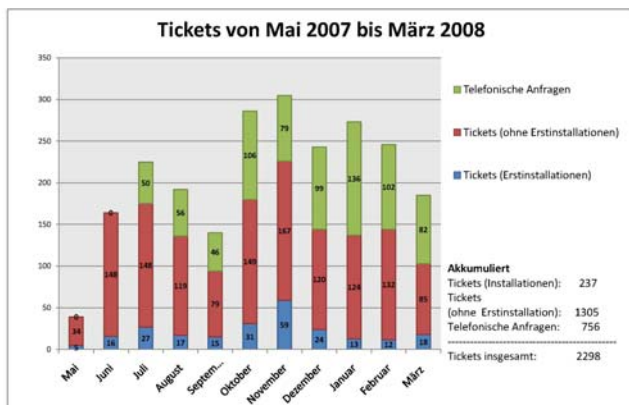
April 2008

#### Wir kümmern uns !

Wer kennt sie nicht – die Probleme rund um den PC: Das Display bleibt dunkel, Sie können keine Mail mehr versenden und der Drucker verweigert seinen Dienst. Für Sie ist das extrem ärgerlich oder im Falle eines wichtigen Dokuments auf einem defekten Rechner sicherlich der Super GAU. Da ist es sehr hilfreich, wenn Sie schnell und unkompliziert Hilfe bekommen.

Seit April 2007 ist die Arbeitsgruppe MS-Systembetreuung der Abteilung FMD offiziell für die Betreuung ALLER PCs und User im Institut zuständig. Unser ServiceDesk kümmert sich um den kompletten IT-Support rund um den Arbeitsplatz-PC. Das ServiceDesk-Team betreut somit ca. 2000 Arbeitsplatzrechner und ca. 1000 Benutzer. Zur Unterstützung werden zusätzlich externe Dienstleister für Serviceaufgaben beauftragt.

Am Anfang herrschte wohl noch überwiegende Skepsis. Aber inzwischen wird von unserem Angebot der professionellen PC-Hilfe recht intensiv Gebrauch gemacht. Seither haben wir unser Angebot stetig ausbauen können. So ist beispielsweise ein wöchentlicher Service-Tag (normalerweise Donnerstag) für die Kollegen in Adlershof eingeführt und die telefonische Erreichbarkeit durch eine „Kummer Nummer“ (2500) erweitert worden. Damit wir keine Anfragen vergessen, betreiben wir ein sogenanntes Ticketsystem. Hier werden alle Ihre Anfragen registriert und dem zuständigen Mitarbeiter zugeordnet. Nach einem Jahr Laufzeit des ServiceDesks ist nun ein guter Zeitpunkt, um Bilanz zu ziehen. Eine Auswertung der eingegangenen und bearbeiteten Aufträge können Sie dem Diagramm entnehmen.



#### In dieser Ausgabe

Wir kümmern uns !	Ingo Heinzel
Lauschangriff im Internet	Andreas Tomiak
Neue Rufbereitschaft DV	Andreas Tomiak
Content für <a href="http://www.helmholtz-berlin.de">www.helmholtz-berlin.de</a>	Michael Fromme

Sollten Sie also Probleme mit ihrem PC oder Fragen zum zentralen IT-Angebot haben, dann scheuen Sie sich nicht, uns eine E-Mail zu schreiben oder uns anzusprechen.

Nähere Informationen finden Sie unter:

<http://www.hmi.de/it/hilfe/servicedesk.html>

*Ingo Heinzel, heinzel@hmi.de*

#### Lauschangriff im Internet

Vorsicht: Die Konkurrenz hört mit!

Wir wurden vom Bundesamt für Verfassungsschutz (BfV) und dem Bundesamt für die Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) gewarnt. Ein großer ost-asiatischer Staat versucht an alle greifbaren Informationen, unabhängig von ihrer Bedeutung, mit Hilfe von Trojanern und Viren (Schadsoftware) zu gelangen. Bitte öffnen Sie keine Anhänge von E-Mails, deren Teilnehmer Ihnen nicht bekannt ist und Ihnen die Zusendung angekündigt hat. Im Zweifelsfalle fragen Sie per Telefon oder E-Mail bitte nach. Verdächtiges bitte sofort löschen.

Die Kontaktaufnahme mit Einschleusung wird per E-Mail, meist in englischer Sprache, versucht und enthält im Anhang einen für Virens Scanner nicht erkennbaren Trojaner an Bord, z.B. in Gestalt einer unscheinbaren PDF-Datei, eines JPG-Bildes oder einer Word-Datei. Die Absender werden so ausgewählt, dass der Empfänger keinen Verdacht schöpft. Die Schadsoftware nutzt unbekannt Sicherheitslücken in den Office-Anwendungen und Bildbetrachtern aus, um nach Aktivierung interessante Dateien per E-Mail nach Ostasien zu versenden. Das geht sehr schnell und für den Anwender meist unbemerkt. Interessant ist alles, auch für Sie belangloses Erscheinendes.

Bitte bewahren Sie ein gesundes Misstrauen gegenüber Kontaktaufnahmen, besonders per E-Mail.

*Andreas Tomiak, tomiak@hmi.de*

Seit dem 1.1.2008 ist für jeweils einen Mitarbeiter der Abteilung FMD außerhalb der üblichen Arbeitszeit zur Behebung von Notfällen Rufbereitschaft angeordnet. Damit soll der Betrieb an Experimenten außerhalb der Arbeitszeiten bei größeren Störfällen jenseits der Selbsthilfe der Experimentatoren gesichert werden. Grundsätzlich ist die Abteilung WTE für alle Geräte und Software am Experiment zuständig. Die Abteilung FMD kümmert sich vor allem um Probleme rund ums Netzwerk sowie betriebsnotwendige lokale Server in den Experiment-Netzwerken. Wir haben viel Vorsorge zur Vermeidung von Störungen getroffen und wollen das Restrisiko mit diesem zusätzlichen Angebot einer Rufbereitschaft verringern.

Die Rufbereitschaft kann die Experimentverantwortlichen und Experimentatoren nicht von ihrer Aufgabe entbinden, die verwendeten Geräte und Software aktuell und betriebsfähig zu halten und Maßnahmen für den Störfall zu treffen. Solange Alternativen zur Verfügung stehen, liegt kein Notfall vor. Solche Alternativen sind z.B. die Verwendung eines anderen Druckers oder die temporäre Speicherung der Daten auf den Experiment-systemen.

Wollen Sie eine Störung unterhalb eines Notfalles melden, so senden Sie bitte eine E-Mail an

[help@hmi.de](mailto:help@hmi.de)

(z.B. mit dem Webformular)

[http://www.hmi.de/pubbin/dv\\_anfrage.pl](http://www.hmi.de/pubbin/dv_anfrage.pl)

Auch hier kann es sein, dass Ihnen schneller geholfen werden kann, als es die Arbeitszeiten suggerieren.

Die Rufbereitschaft wird über die Pforte (Tel. 2222) alarmiert. In der Regel soll der "erste Angriff" von der Rufbereitschaft der Kollegen aus der Abteilung WTE übernommen werden, FMD wird dann gegebenenfalls nachalarmiert. Die genaue Prozedur und Listen mit Beispielen zur Orientierung werden sich erst aus den Erfahrungen ergeben.

Zurzeit nehmen sieben FMD-Kollegen an der Rufbereitschaft teil. Sie müssen noch weiter in den ihnen fremden Tätigkeiten geschult werden, so dass anfänglich nicht jeder Ruf optimal betreut werden kann. Mit Handy und Notebook mit drahtloser UMTS-Netzkarte sowie dort installierter Dokumentation versuchen wir im Einsatzfall Informationslücken zu schließen und eine Lösung auch aus der Ferne möglich zu machen.

Weitere Informationen finden Sie im Intranet unter

<http://www.hmi.de/it/hilfe/rufbereitschaft.html> .

Andreas Tomiak, [tomiak@hmi.de](mailto:tomiak@hmi.de)



Die Fusion HMI-BESSY hat viele Ansichten, eine wichtige Sicht wird der neue Internetauftritt sein.

Nachdem die Öffentlichkeitsarbeit ein *Content-Management-System* (CMS) ausgeschrieben und die Firma Pinuts für die Anpassung von Typo3 an die Bedürfnisse des Helmholtz-Zentrums gewonnen hat, sind wir jetzt in der Phase der Einführung und Schulung. Bis Ende Mai 2008 sollen die ersten Seiten im *Intranet* bereitstehen, viele Web-Redakteure können im April mit der Seitenerstellung beginnen.

Die Pflege der Webseiten wird mit dem CMS erleichtert. Eine Spezialität ist die Integration einer Datenbank für Bildmaterial. Die Web-Redakteure nutzen den gewohnten Browser auf ihrem PC und brauchen dort keine spezielle Software zu installieren.

Damit die Lernkurve nicht allzu steil wird, werden Schulungen angeboten.

Mit umfangreichen Anpassungen wird dafür gesorgt, dass Typo3 mit der vorhandenen Oracle-Datenbank und den vielen Webanwendungen kooperiert. Das Sicherheitskonzept des Apache-Webserver (HTTPS, Web-Kennungen, interne / externe Webseiten) wird übernommen. Um weiterhin geringe Antwortzeiten des Webserver zu garantieren, werden alle Seiten als statische HTML-Dateien aus dem CMS heraus exportiert.

Um die mehr als 200 Perl-Skripte und ca. 6000 Webseiten zu migrieren, liegt noch viel Arbeit vor uns und dem gesamten Institut. Die wichtigsten Anwendungen werden im Sommer im neuen Layout auf

<http://www.helmholtz-berlin.de>

verfügbar sein.

Bei Problemen und Anfragen erteilt Ihnen das Web-Team gerne Auskunft:

Marion Schröder

Kerstin Berthold (ÖA)

und des weiteren

Volker Denzer

Michael Fromme

Michael Fromme, [fromme@hmi.de](mailto:fromme@hmi.de)