

# ITMC Betriebsregelung

**Ausgabe von Zugangsdaten UniAccount im  
Service Desk sowie ergänzend  
per E-Mail während der Phase «Pandemie»**

**Version: FINAL**

## Betriebsregelung

Ausgabe von Zugangsdaten UniAccount im Service Desk sowie ergänzend per E-Mail während der Phase „Pandemie“



### 1 Sinn und Zweck

Diese Organisationsanweisung beschreibt einen einheitlichen und standardisierten Prozess für die Ausgabe von Zugangsdaten für ein neu gesetztes Passwort für den UniAccount bezogen auf einzelne Nutzerinnen und Nutzer. Durch diesen Prozess soll dem Missbrauch von Zugriffsmöglichkeiten durch Dritte vorgebeugt werden.

Aufgrund der aktuellen Situation (Pandemie) ist es erforderlich, die Ausgabe von Zugangsdaten auch ohne Kundenkontakt zu regeln, solange kein Normalbetrieb möglich ist.

### 2 Gültigkeit

Die Anweisung besitzt Gültigkeit für

- a) alle Angehörigen inklusive Studierende, Alumni und ggf. Gäste mit einem aktiven UniAccount,
- b) alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service Desks des ITMC, welche zur Zurücksetzung und Vergabe eines neuen Passworts des UniAccounts berechtigt sind.

### 3 Begriffsdefinitionen

|                  |  |
|------------------|--|
| UniAccount       | Zentrale E-Identität der TU Dortmund, mit der Zugriff auf verschiedene IT Dienstleistungen möglich ist.  |
| Passwort         | Der Zugriff auf IT Dienstleistungen mittels des UniAccounts ist nur mit einem damit verbundenen gültigen Passwort möglich.                               |
| Phase „Pandemie“ | Zeit, während der aufgrund der aktuellen Pandemiesituation kein oder nur ein sehr eingeschränkter Präsenzbetrieb des ITMC ohne Kundenverkehr möglich ist |

### 4 Prozessbeschreibung

Alle Studierenden und Beschäftigten der TU Dortmund bekommen bei der Erst-Immatrikulation bzw. Einstellung einen UniAccount und ein Initial-Passwort zugewiesen. Aus unterschiedlichen Gründen kann es erforderlich sein, dass das Passwort eines UniAccounts zurückgesetzt werden muss, wie z.B.:

- a) Passwort wurde von der Nutzerin oder von dem Nutzer vergessen.
- b) Es besteht seitens der Nutzerin oder des Nutzers der Verdacht eines Missbrauchs durch Dritte.

## Betriebsregelung

Ausgabe von Zugangsdaten UniAccount im Service Desk sowie ergänzend per E-Mail während der Phase „Pandemie“



In diesem Fall kontaktiert die Nutzerin oder der Nutzer das Service Desk des ITMC, um das Passwort für ihren bzw. seinen UniAccount zurückzusetzen, d.h. ein neues, nur ihr oder ihm bekanntes Kennwort ist zu vergeben. Dies kann üblicherweise auf zwei Wegen erfolgen. Während der Zeit ohne durchgängigen Präsenzbetrieb an der TU Dortmund wird als Not-/Übergangslösung ein dritter Weg ermöglicht.

### **4.1 Telefonische Anfrage zur Rücksetzung des Passworts**

Die Nutzerin oder der Nutzer kontaktiert das Service Desk des ITMC telefonisch und bittet um Vergabe eines neuen Passworts. Zwecks Identifizierung der Anruferin oder des Anrufers werden vom Service Desk folgende Daten abgefragt:

- Geburtsdatum
- Sicherheitsfrage
- Fakultät/Lehrstuhl
- bei Studierenden wird zusätzlich der Wohnort abgefragt (muss übereinstimmen mit dem gespeicherten Wohnort, ansonsten müssen Studierende persönlich mit gültigem Personalausweis oder Reisepass zum Service Desk kommen)

Ehemalige Beschäftigte und Studierende können sich an das Service Desk wenden. Sie müssen die vollständige postalische Adresse, die in der Datenbank hinterlegt ist, und die neue Adresse mitteilen.

Sobald die Anruferin oder der Anrufer alle Fragen richtig beantwortet hat, also die Identität sichergestellt ist, wird vom Service Desk des ITMC ein neues, temporäres Passwort generiert. Dieses kann der Inhaberin oder dem Inhabers des Accounts entweder durch Postversand oder direkt vor Ort mitgeteilt werden.

**Eine Mitteilung per Telefon ist nicht möglich.**

### **4.2 Mitteilung Zugangsdaten/neues Passwort per Versand**

Es bestehen folgende Varianten:

- **Beschäftigte** erhalten die Zugangsdaten oder Passwort per Brief an ihre Dienstadresse
- **Studierende / Ehemalige** erhalten die Zugangsdaten durch Versendung an ihre Privatadresse

## Betriebsregelung

Ausgabe von Zugangsdaten UniAccount im Service Desk sowie ergänzend per E-Mail während der Phase „Pandemie“



### **4.3 Mitteilung Zugangsdaten/neues Passwort an Nutzerin/Nutzer vor Ort**

Es besteht die Möglichkeit, dass bei unzureichender telefonischer Klärung ein neues Passwort vergeben und übergeben wird, wenn die Nutzerin oder der Nutzer das Service Desk des ITMC persönlich aufsucht. Die Möglichkeit besteht auch, wenn die Rücksetzung dringend erforderlich ist.

Gegen Vorlage eines Lichtbildausweises (Personalausweis oder Reisepass) wird der Brief mit den Zugangsdaten ausgehändigt.

### **4.4 Mitteilung Zugangsdaten/neues Passwort per E-Mail an private E-Mail-Adresse**

Es bestehen folgende Varianten, wobei der um Rücksetzung des Passworts Ersuchende eine durch ihn rechtmäßig nutzbare, private E-Mail-Adresse angeben muss:

- **Beschäftigte**
  - Eine Authentifizierung erfolgt telefonisch. Dabei sind die unter 4.1 genannten Sicherheitsabfragen zu 100% zu beantworten.
  - Ist die Authentifizierung über Sicherheitsabfragen nicht möglich, kann eine Bestätigung der Rechtmäßigkeit sowie der Korrektheit mittels der privaten E-Mail-Adresse, die von der Beschäftigten oder dem Beschäftigten angegeben wurde, von der Vorgesetzten oder dem Vorgesetzten eingeholt werden.
- **Studierende / Ehemalige**
  - Eine Authentifizierung erfolgt telefonisch. Dabei sind die unter 4.1 genannten Sicherheitsabfragen zu 100% zu beantworten.
  - Ist die Authentifizierung über Sicherheitsabfragen nicht möglich, kann die Antragstellerin oder der Antragsteller zu einer Videokonferenz eingeladen werden, in deren Rahmen sie oder er sich durch Ausweis und, soweit vorhanden, durch UniCard authentifiziert.
  - Ist auch die Authentifizierung per Ausweisdokumenten in einer Videokonferenz nicht möglich oder bestehen Zweifel, so kann eine Bestätigung der Rechtmäßigkeit des Anliegens und der Identität durch das Studierendensekretariat oder das Referat Internationales angefordert werden.

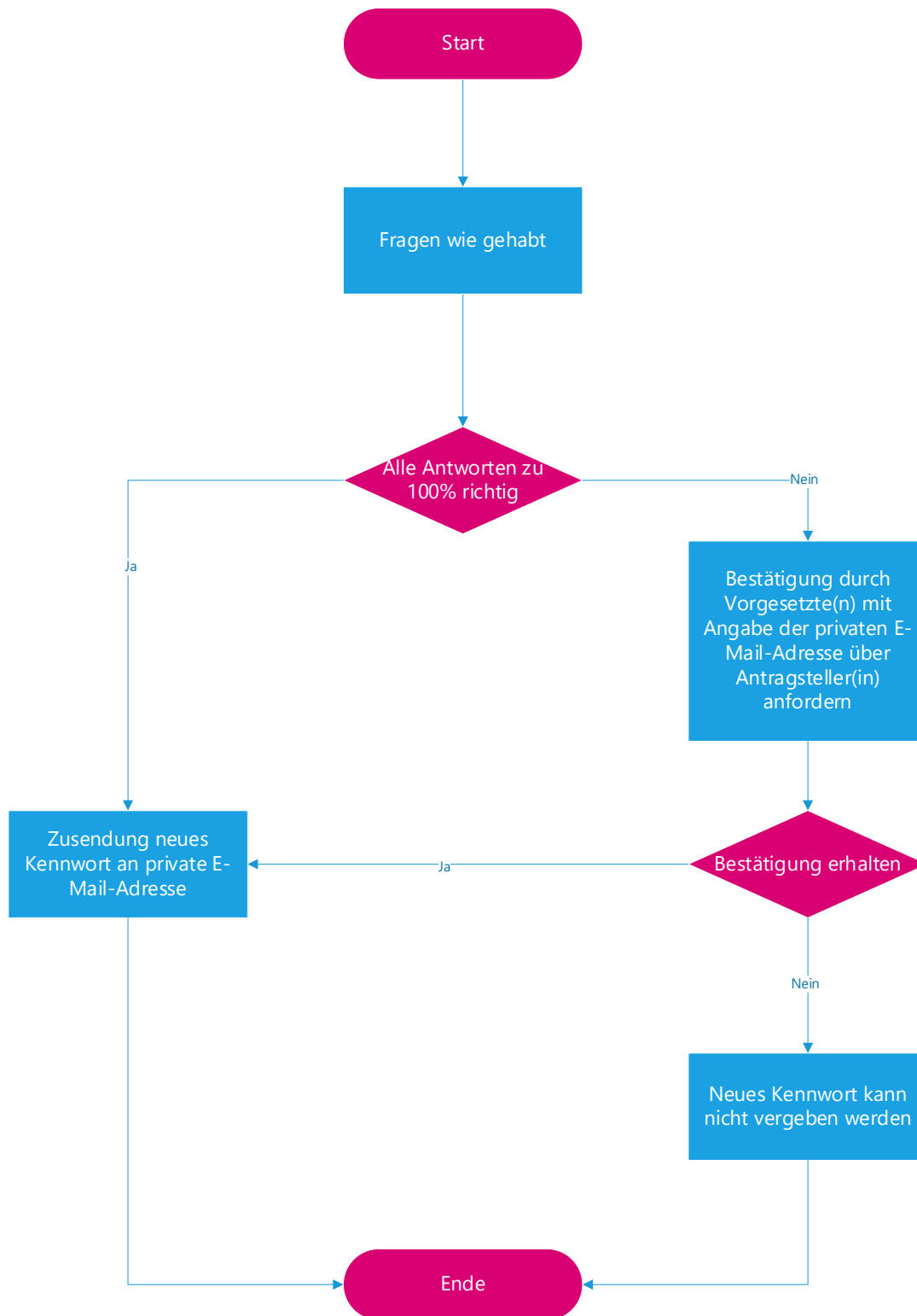
Sobald die Rechtmäßigkeit des Anliegens und die Identität der Antragstellerin oder des Antragstellers bestätigt sind, erfolgt ein Versand der Zugangsdaten an die durch die Antragstellerin oder den Antragsteller angegebene, private E-Mail-Adresse.

## Betriebsregelung

Ausgabe von Zugangsdaten UniAccount im Service Desk sowie ergänzend per E-Mail während der Phase „Pandemie“

### 4.5 Prozessdarstellung Versendung neues Passwort per E-Mail

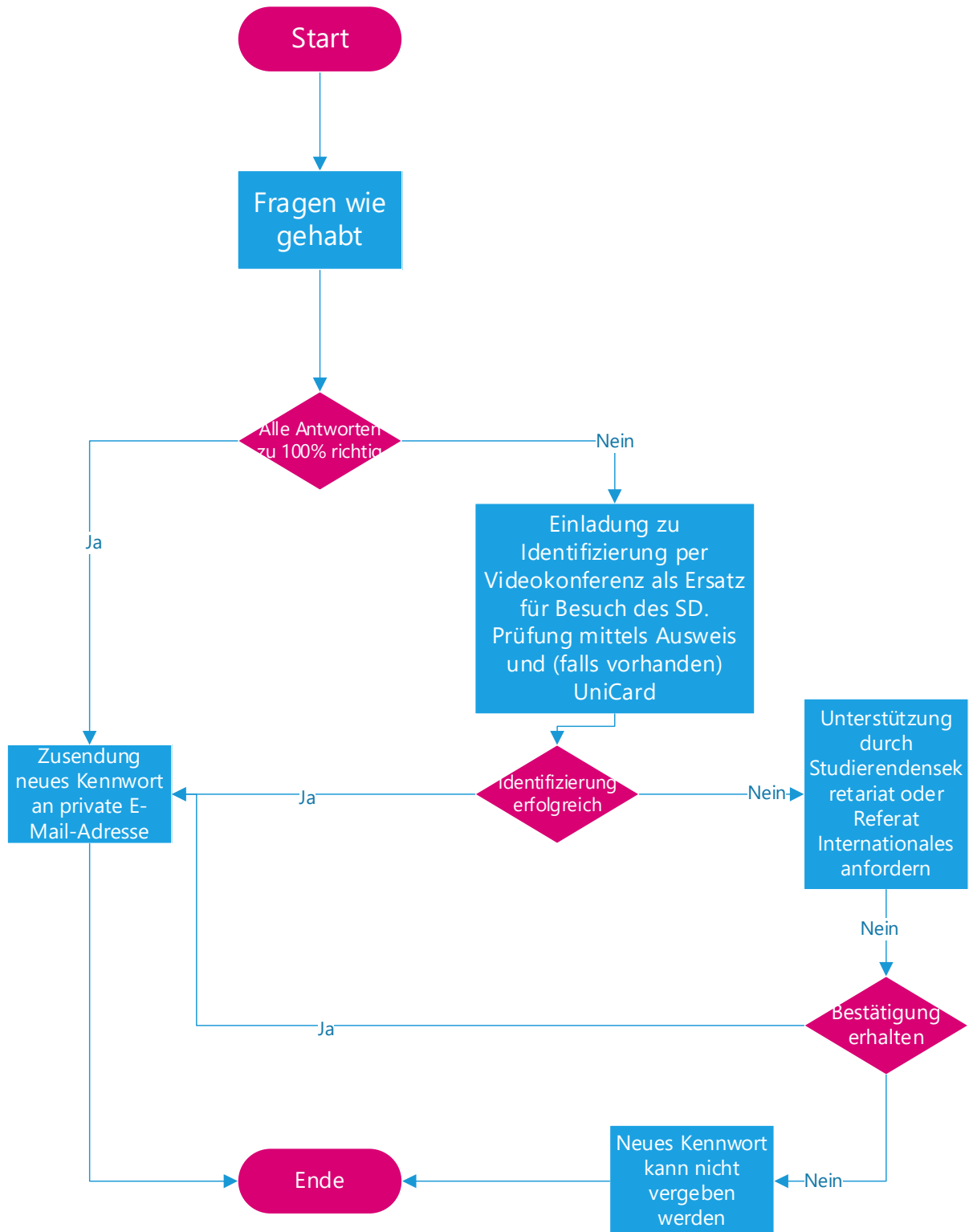
Für Beschäftigte:



## Betriebsregelung

Ausgabe von Zugangsdaten UniAccount im Service Desk  
sowie ergänzend per E-Mail während der Phase  
„Pandemie“

Für Studierende:



## **Betriebsregelung**

Ausgabe von Zugangsdaten UniAccount im Service Desk sowie ergänzend per E-Mail während der Phase „Pandemie“



## **5 Lenkung der Dokumente**

### **5.1 Ticket im Ticketsystem**

Die Zurücksetzung des Passworts wird im Ticketsystem dokumentiert. Tickets mit Passwortänderungen werden erst nach Ausscheiden der Nutzerin oder des Nutzers anonymisiert oder gelöscht.

## **6 Prüfungshandlungen**

### **6.1 Kontrolle Prüfung und Dokumentation**

#### **6.1.1 Verantwortlich**

Teamleitung Service Desk

#### **6.1.2 Frequenz**

Mindestens einmal pro Kalenderjahr

#### **6.1.3 Umfang und Methode**

- Prüfung der Dokumentation zumindest einer Änderung eines Passworts anhand der Protokolle der Log Datenbankänderung
- nach Ermessen des Verantwortlichen ggf. tiefergehende Prüfung

#### **6.1.4 Dokumentation**

- Dokumentation der Prüfungshandlung im Ticket, das hierfür wiedereröffnet wird. Anschließend Aktivität mit Überschrift „Prüfungshandlung“
- dokumentieren und das Ticket wieder schließen