

Accountsperre – Ursachen und Lösungen

RedakteurIn: Barbara Unger

Version:1.0

Gespeichert: 31.10.2011

Zielgruppe(n): Bedienstete, Studierende

Zusammenfassung: *Mögliche Ursachen für eine Sperrung Ihres Accounts, sowie Hilfestellung bei der Behebung.*

Inhalt

Ursache 1: Mehrmalige falsche Passworteingabe	2
Ursache 2: Sperre aus Sicherheitsgründen	2
Ursachenforschung – wenn Sie nicht wissen, warum Ihr Account gesperrt worden ist	3
1. Zu häufige Log-In-Versuche mit einem falschen Passwort?.....	3
2. Sperre aus Sicherheitsgründen?.....	3
3. Auf welchen Systemen funktioniert das Login – und wo nicht?	3
Vorgehensweise bei Accountsperre aufgrund mehrmaliger falscher Passworteingabe	4

Ursache 1: Mehrmalige falsche Passworteingabe

? Wann wird mein Account gesperrt?

Accounts werden automatisch gesperrt, wenn mehrmalige Anmeldeversuche in kurzem Zeitraum mit falschem Passwort erfolgen.

? Wie lange dauert die Sperre?

Die Sperre dauert bis zu einer Stunde. Wiederholte Login-Versuche innerhalb der Sperrzeit verlängern die Sperrzeit (auch wenn Sie sich mit Ihrem richtigen Passwort anzumelden versuchen).

? Wie kann ich die Sperre beenden?

Warten Sie nach Auftreten einer Sperre eine Stunde, und loggen Sie sich danach erneut mit dem korrekten Passwort ein.

In dringenden Fällen oder bei Fragen wenden Sie sich bitte an den [Servicedesk](#).

Ursache 2: Sperre aus Sicherheitsgründen (z.B. wegen Verstoßes gegen die Benutzungsregelungen)

Haben Sie gegen die Benutzungsregelungen oder die IT-Security Policy verstoßen, wurde Ihr Account womöglich aufgrund dieses Missbrauchs gesperrt.

? Mögliche Gründe für eine Accountsperrung?

Versenden von Massen-E-Mails, Urheberrechtsverletzungen, Viren, Trojaner, Bots (=Malware) etc.

? Wie erfahre ich von der Sperre?

Sperren ohne vorherige Verständigung erfolgen NUR bei Gefahr im Verzug. Wird eine Verständigung ignoriert, muss bei entsprechendem Gefahrenpotential ebenfalls eine Sperre erfolgen. Wenden Sie sich bei Unklarheit bitte an den Servicedesk.

? Wie kann ich die Sperre beenden?

Der [Servicedesk](#) darf Accountsperrungen aufgrund von Missbrauch nur nach Rücksprache mit der Informationssicherheit wieder aufheben.

Ursachenforschung – wenn Sie nicht wissen, warum Ihr Account gesperrt worden ist

1. Zu häufige Log-In-Versuche mit einem falschen Passwort?

- a. Mir fällt das Passwort wieder ein:
 - Loggen Sie sich nach Ablauf der Sperrzeit mit dem richtigen Passwort ein.
- b. Ich kann mich nicht mehr an das Passwort erinnern:
 - Bedienstete: Wenden Sie sich an Ihre/n UNIGRAZonline-Beauftragte/n, damit Sie einen neuen PIN-Code erhalten.
 - Studierende: Kontaktieren Sie die Studien- und Prüfungsabteilung oder wenden Sie sich unter Vorlage eines gültigen Lichtbildausweises an den Infopoint (die UNIGRAZcard reicht in diesem Fall nicht aus).

2. Sperre aus Sicherheitsgründen?

- a. In den meisten Fällen erhalten Sie bereits VOR einer drohenden Sperre eine Verständigung durch die Informationssicherheit.
 - Wenden Sie sich an die angegebene Kontaktperson.
- b. War aufgrund des Gefährdungspotentials eine sofortige Sperre notwendig.
 - Wenden Sie sich zur Klärung an den [Servicedesk](#).

3. Auf welchen Systemen funktioniert das Login – und wo nicht?

- a. Ich kann mich **an mehreren bzw. allen Systemen** der Universität nicht mehr einloggen (z.B. weder in Outlook Web Access noch in die Applikationsvirtualisierung/Citrix):
 - Vermutlich handelt es sich um ein Problem mit Ihrem Account/Passwort. Falls Sie kürzlich Ihr Passwort geändert haben, springen Sie bitte zum nächsten Abschnitt „Vorgehensweise bei Accountsperre aufgrund mehrmaliger falscher Passworteingabe“.
- b. Ich kann mich (**nur**) in **UNIGRAZonline** nicht einloggen: Eine Sperre in UNIGRAZonline erfolgt separat von den anderen Diensten – diese Sperre kann sich jedoch (abh. vom Sperrgrund) zeitverzögert auf andere Systeme ausweiten. UNIGRAZonline wird z.B. Ihren Account sperren, wenn Sie Ihr Kennwort nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraumes ändern.
 - Bedienstete: Wenden Sie sich an Ihre/n UNIGRAZonline-Beauftragte/n, damit Sie einen neuen PIN-Code erhalten.
 - Studierende: Kontaktieren Sie die Studien- und Prüfungsabteilung oder wenden Sie sich unter Vorlage eines gültigen Lichtbildausweises an den Infopoint (die UNIGRAZcard reicht in diesem Fall nicht aus).
- c. Wenn Sie sich **nur bei einem Service** nicht einloggen können, handelt es sich womöglich um eine generelle Störung des Services. Versuchen Sie in diesem Fall, ob die Störung auch bei anderen Systemen der Universität auftritt (z.B. Outlook Web Access oder Applikationsvirtualisierung/Citrix).
 - Handelt es sich um eine Störung des Services, warten Sie bitte deren Ende ab.
 - Können Sie sich auch bei anderen Systemen nicht einloggen, handelt es sich vermutlich um ein Problem mit Ihrem Account/Passwort – bitte springen Sie zum nächsten Abschnitt „Vorgehensweise bei Accountsperre aufgrund mehrmaliger falscher Passworteingabe“.

Vorgehensweise bei Accountsperre aufgrund mehrmaliger falscher Passworteingabe

... wenn Sie nicht wissen, woher die falschen Login-Versuche stammen, ist wahrscheinlich ein falsches Passwort auf einem Ihrer Geräte gespeichert – dieses wird nun ständig an den Server übermittelt und verursacht so eine Accountsperre.

Der Servicedesk steht Ihnen selbstverständlich gerne bei der Ursachenforschung zur Seite. Die wichtigste Aufgabe liegt jedoch in Ihrer Hand:



**DURCHSUCHEN SIE ALLE IHRE GERÄTE MIT NETZWERKVERBINDUNG
AUF MÖGLICHERWEISE FALSCH GESPEICHETERE PASSWÖRTER.**

Auf diesen Geräten könnte Ihr Passwort gespeichert sein und falsche Logins verursachen:

- PCs
- Notebooks, Netbooks, Tablets
- Smartphones / Mobiltelefone
- Geräte von Freunden/MitarbeiterInnen, auf denen Sie Ihr Passwort vielleicht einmal eingegeben (und unbeabsichtigt gespeichert) haben. Besonders häufige Ursache von Problemen ist eine gespeicherte WLAN-Konfiguration.
- Sind Sie noch (vielleicht ohne sich daran zu erinnern) auf einem öffentlichen Gerät am Campus eingeloggt (in den Ausbildungszentren, in einem Lehrraum, an einem Hörsaal-PC etc.)?

Diese Verbindungen oder Programme könnten Ihr altes Passwort gespeichert haben:

- WLAN**-Verbindungen zum Uni-Netz (inkl. Laptop, Smartphone, etc.)
- Netzlaufwerk**-Verbindungen (auch Webdav)
- Passwort-Speicher** in Browsern (z.B. Internet Explorer, Mozilla Firefox) und in anderen Programmen (z.B. E-Mail-Programm, Chat-Client)
- Passwort-Stores** (Programme zum Verwalten von Passwörtern),
 - a. „Tresor“ bei Windows 7 (*Anmeldeinformationen für automatisches Anmelden*)
 - b. Keyring bei Ubuntu
 - c. Div. Spezial-Software zur Passwortverwaltung
- Diverse **Syncs** (d.h. automatische Abgleichung von Daten), zum Beispiel zu Kalendern, E-Mail oder SharePoint (z.B. ActiveSync auf Smartphones)
- VPN**- oder Router-Verbindungen
- Druckerverbindungen** zu Multifunktionsgeräten der Uni Graz

Konsultieren Sie in diesem Zusammenhang auch das Dokument [Passwort-Änderung ohne Probleme](#), welches hilfreiche Tipps zum Auffinden gespeicherter Passwörter bietet. Wenn Sie Hilfe bei der Ursachenforschung benötigen oder mit den zuvor genannten Maßnahmen nicht zum Ziel kommen, kontaktieren Sie bitte den [Servicedesk](#).