Accountsperre - Ursachen und Lösungen

Anleitung für Studierende
Stand: Jänner 2025

Inhalt

Ursachen:

Mehrmalige falsche Passworteingabe

? **Wann wird mein Account gesperrt?**
Accounts werden automatisch gesperrt, wenn mehrmalige Anmeldeversuche in kurzem Zeitraum mit einem falschen 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 sich danach erneut mit dem korrekten Passwort ein.

In dringenden Fällen oder bei Fragen wenden Sie sich bitte an den Servicedesk.

Sperre aus Sicherheitsgründen (z. B. wegen Verstoßes gegen die Benutzungsordnung)

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

- **Mögliche Gründe für eine Accountsperre?**
  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.
- **Wie kann ich die Sperre beenden?**
  Accountsperren aufgrund von Missbrauch können nur nach Rücksprache mit der Informationssicherheit wieder aufgehoben werden.

Wenden Sie sich bei Unklarheiten bitte an den Servicedesk

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

Zu häufige Anmeldungsversuche mit einem falschen Passwort?

a. *Das richtige Passwort ist bekannt:*
   - Loggen Sie sich nach Ablauf der Sperrzeit mit dem richtigen Passwort ein.

b. *Ich kann mich nicht mehr an das Passwort erinnern:*
   - Kontaktieren Sie die Studienabteilung oder wenden Sie sich unter Vorlage eines gültigen Lichtbildausweises an den Infopoint.

Sperre aus Sicherheitsgründen?

a. *Sie erhielten eine Verständigung durch die Informationssicherheit?*
   - Wenden Sie sich an die angegebene Kontaktperson.

b. *Auf Grund des Gefährdungspotentials war eine sofortige Sperre notwendig?*
   - Nehmen Sie Kontakt mit dem Servicedesk auf.

Auf welchen Systemen funktioniert das Login – und wo nicht?

a. *Die Anmeldung ist* ***an mehreren bzw. allen Systemen*** *der Universität nicht möglich.*
   - Falls Sie kürzlich Ihr Passwort geändert haben, springen Sie bitte zum nächsten Abschnitt „Vorgehensweise bei Accountsperre aufgrund mehrmaliger falscher Passworteingabe“.

b. *Die Anmeldung ist **(nur) in UNIGRAZonline** nicht möglich*
   Eine Sperre in UNIGRAZonline kann separat erfolgen, diese Sperre kann sich jedoch (abhängig vom Sperrgrund) zeitverzögert auf andere Systeme ausweiten. UNIGRAZonline wird z.B. Ihren Account sperren, wenn Sie Ihr Kennwort nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraumes ändern.
   - Kontaktieren Sie die Studienabteilung oder wenden Sie sich unter Vorlage eines gültigen Lichtbildausweises an den Infopoint.

c. *Die Anmeldung schlägt **nur bei einem Service** fehl*
   - 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 an den Server übermittelt und verursacht so eine Accountsperre.

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

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

- PCs, Workstations
- Notebooks, Tablets, MacBooks
- Smartphones, Mobiltelefone
- eBook Reader
- Geräte von Freund:innen/Mitarbeiter:innen, auf denen Sie Ihr Passwort vielleicht einmal eingegeben und unbeabsichtigt gespeichert) haben. Besonders häufige Ursache von Problemen ist eine gespeicherte WLAN-Konfiguration.

Diese Verbindungen oder Programme könnten Ihr altes Passwort gespeichert haben:

- **WLAN**-Verbindungen zum Uni-Netz (inkl. Laptop, Smartphone, etc.)
- **Netzlaufwerk**-Verbindungen
- **Passwort-Speicher** in Browsern (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome) und in anderen Programmen (z.B. E-Mail-Programm, Chat-Client)
- **Passwort-Stores** (Programme zum Verwalten von Passwörtern),

- Diverse eingerichtete **Synchronisationen** (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

Wenn Sie Hilfe bei der Ursachenforschung benötigen oder mit den zuvor genannten Maßnahmen nicht zum Ziel kommen, kontaktieren Sie bitte den Servicedesk.

Kontakt für Rückfragen oder nähere Informationen

servicedesk@uni-graz.at,
DW: 2240

Für Fragen und Antworten steht Ihnen unser ASK 24 Stunden online zur Verfügung: