



## Beschlussvorlage

### Tagesordnungspunkt:

Betreuung IT Ausstattung; Umfang First-Level- und Second-Level-Support

Beratungsfolge:	Sitzungstermin	Abstimmungsergebnis		
		einst.	Enth.	Gegen.
Schul- und Sportausschuss	28.05.2009			

### Sachverhalt:

Der technische Support der Schulnetzwerke an den Marienheider Schulen ist aufgeteilt in den First-Level-Support und den Second-Level-Support. Der First-Level-Support obliegt den Schulen, der Second-Level-Support dem Schulträger. In den letzten Jahren wurden diesbezüglich in verschiedenen Gesprächszirkeln sowohl auf Kreisebene (e-teams Oberberg) als auch auf Landesebene (e-initiative.nrw) zahlreiche Fragen und Problemstellungen diskutiert.

Die e-initiative.nrw hat hierzu seinerzeit ausgeführt, dass „die Wartung und Pflege der Multimedia-Einrichtungen eine gemeinsame Aufgabe von Schule und Schulträger ist. Während der Schulträger auf kommunaler Ebene mit eigenem Personal und/oder beauftragten Firmen den rein technischen Support übernehmen will, verbleiben in der Schule Aufgaben, die aus praktischen, aber auch inhaltlichen Gründen nur die Schule selbst ausführen kann.“ Das e-team Oberberg hat hieraus einst den First-Level-Support in folgendem Umfang definiert:

- a) Administration der Benutzer (Benutzerverwaltung) auf dem Server,
- b) Überprüfung der Kapazitätsgrenzen (Festplattenkapazität),
- c) Beseitigung kleinerer Störungen wie z.B. Papierstau,
- d) Wartungsarbeiten wie z.B. Patronen-/Kartuschenwechsel bei Druckern,
- e) Sichtkontrolle aller Netzwerkverbindungen,
- f) Installation des Client-Betriebssystems,
- g) hard- und softwaremäßige Anbindung von Peripheriegeräten,
- h) Installation von Lern-/Anwendersoftware auf Clients,
- i) Datensicherung,
- j) Koordination von Wartung und Service / Schnittstelle zum Second-Level-Support.

Die Medienberatung NRW hat im Jahr 2008 die überarbeitete Orientierungshilfe „Wartung und Pflege von IT-Ausstattungen in Schulen“ (3. Auflage) herausgegeben, die eine Orientierungshilfe zur Zusammenarbeit von Schulen und Schulträgern darstellt. Diese Orientierungshilfe ist als Anlage beigefügt.

Unter Ziffer 8 ist dieser Orientierungshilfe die aktuell geltende Vereinbarung zwischen dem Land NRW und den kommunalen Spitzenverbänden über die Arbeitsteilung bei der Wartung und Verwaltung von Computerarbeitsplätzen, Multimediaeinrichtungen und Netzwerken in Schulen beigefügt. Die Vereinbarung bindet unmittelbar keinen kommunalen Schulträger; es handelt sich vielmehr um eine Empfehlung aller kommunalen Spitzenverbände aus NRW zur Umsetzung des Support-Konzepts an Schulen.

Der durch den Schulträger sicherzustellende Second-Level-Support wird an den Marienheider Schulen vom Zweckverband Gemeinsame Kommunale Datenverarbeitung Rhein-Sieg/Oberberg (GKD) vorgenommen. Die als „Server-Check“ bezeichnete Systembetreuung beinhaltet -je nach Serveranzahl in der jeweiligen Schule- eine regelmäßige Vor-Ort-Überprüfung bei einer Dauer von max. 3 Stunden monatlich je vorhandenem Server. Zusätzlich erfolgt einmal monatlich eine Remote-Kontrolle der Systeme. Darüber hinaus steht bei der GKD werktags von 07.30 Uhr bis 18.00 Uhr eine telefonische Hotline zur Verfügung.

Für den derzeit mit der GKD vereinbarten Leistungsumfang des Second-Level-Supports fällt für alle Marienheider Schulen eine Servicepauschale (incl. Umsatzsteuer und Fahrtkosten) von jährlich insgesamt ca. 25.000 EUR an. Bei einer Ausweitung des Second-Level-Supports, beispielsweise auf den doppelten Umfang, würden sich die Kosten demnach auch verdoppeln. Derzeit wird es so gehandhabt, dass erforderliche Mehrleistungen, die über den momentan vereinbarten Stundenumfang hinaus gehen, jeweils zum Anfang des nächsten Jahres von der GKD zusätzlich in Rechnung gestellt werden. Hierbei wird versucht, diese Mehrleistungen mit dem Stundenkontingent für das Rathaus „zu verrechnen“, so dass ein evtl. vorhandenes Stundenguthaben des Rathauses mit dem Stundendefizit der Schulen verrechnet wird, und dann nur die darüber hinaus gehenden Mehrstunden an die GKD zu bezahlen sind.

Bzgl. weiterer Details zum First- und Second-Level-Support vor dem Hintergrund der o.g. Orientierungshilfe, sowie einer diesbezüglichen Handhabung in den weiteren Kommunen des Oberbergischen Kreises, wird in der Sitzung berichtet.

## **Beschlussvorschlag:**

Ergibt sich aus der Beratung im Ausschuss.

Anlagen:

Orientierungshilfe „Wartung und Pflege von IT-Ausstattungen in Schulen“ (3. Auflage)

