Herr Garn verweist bezüglich der Leistungen des First- und Second-Level-Supports auf die der Sitzungsvorlage beiliegende Orientierungshilfe der Medienberatung NRW. Er informiert den Ausschuss darüber, eine Umfrage bei den Kreiskommunen habe ergeben, dass von den einzelnen Kreiskommunen der Second-Level-Support sehr unterschiedlich gehandhabt wird, Marienheide jedoch bezüglich des Leistungsumfangs durch den mit der GKD für den Second-Level-Support abgeschlossenen Vertrag kreisweit mit an der Spitze liege. Vor diesem Hintergrund und der Tatsache, dass die GKD oftmals auch Leistungen des First-Level-Supports, der Aufgabe der Schulen sei, erbringe, wird auch aufgrund finanzieller Aspekte keine Ausweitung des zeitlichen Leistungsumfangs für den Second-Level-Support vorgenommen. Derzeit steht im Rahmen des sogenannten „Server Checks“ ein Zeitrahmen von drei Stunden pro Server und Monat für den Second-Level-Support zur Verfügung. Des Weiteren können durch die ADV-Mitarbeiter des Rathauses mangels freier Kapazitäten darüber hinaus keine Second-Level-Support Arbeiten geleistet werden. Da die Durchführung des First-Level-Supports Aufgabe der Schulen ist, wird die GKD angehalten, ab dem Schuljahr 2009/2010 nur noch Arbeiten des Second-Level-Supports durchzuführen.

Herr Krug sieht das Problem bei der GKD eher darin, dass die Zeitabstände, in denen die GKD vor Ort ist, zu groß sind. Akute Probleme könnten in dem je Ortstermin zur Verfügung stehenden Zeitrahmen oftmals nicht behoben werden. Dann wurde auf den nächsten Termin verwiesen.

Herr Eggert sichert zu, verwaltungsseitig auf die GKD zuzugehen und zum Ausdruck zu bringen, dass im Falle bestehender akuter Probleme diese kurzfristig, notfalls in einem weiteren zeitnahen Ortstermin, als Zusatzleistung über den vereinbarten Stundenrahmen hinaus zu beheben sind.

Nach eingehender Diskussion bittet Herr Rittel die Verwaltung zu prüfen, ob nicht ortsnahe Firmen den Second-Level-Support erbringen können.

Herr Eggert sagt zu, diesbezüglich auf die ortsansässigen Firmen zuzugehen, sieht jedoch die GKD aufgrund deren Leistungsniveaus als guten Partner an.