

Fragen und Antworten im Rahmen des nächsten Schulausschusses 15.11.2022 zum Thema Service Konzept, Vorlagen ??? und ???:

Herr Traupe:

Im Schulausschuss vom 23.05. habe ich folgende Frage gestellt:

Wann beginnt die Ausschreibung?

Wann ist der Servicebeginn durch einen neuen Dienstleistungspartner für den Betrieb geplant?

Folgende Antwort wurde von Herrn Schillack formuliert: Ab 01.10.2022 ist der Servicebeginn durch einen neuen Dienstleistungspartner für den Betrieb geplant, abhängig von den erhaltenen Angeboten.

Können Sie mir folgende Fragen beantworten:

1. Welche Umstände führten zu der Verzögerung des Servicebeginns?

Die Abstimmungen zum „Warenkorb“ sowie die Markterkundung für ein geeignetes MDM mit allen Schulen, sind ein Prozess, der durch die Eigenverantwortlichkeit der Schule geprägt ist. Dahinter steht laut Herrn Tonne das Verständnis von Schule als pädagogischer und organisatorischer eigener Handlungseinheit, in der sich alle Lehrenden, Eltern und Schüler aktiv mit der Arbeit in einem systematischen Verständigungsprozess auseinandersetzen. Die Ergebnisse daraus werden m.V.n. durch die Schulleitung mit der Stadt Neustadt eng abgestimmt.

Entsprechend einem kaskadierenden Aufbau musste der first Level Support mit den Schulen abgestimmt werden. Erst daraus ergaben sich für die Stadt Neustadt die zu übernehmenden 2. und 3. Level.

Final wurden der Warenkorb und das 1. Level Agreement am 19.09.2022 im gemeinsamen Arbeitskreis Digitalisierung aller Schulen verabschiedet.

Ebenfalls hat sich der Aufbau des notwendigen Knowhows für die europaweite Vergabe mit Hilfe anderer Schul-IT Abteilungen in der zeitlichen Koordination nicht einfach gezeigt.

2. Wann planen Sie aktuell den Servicebeginn für welche Services?

Die in der Begründung genannten Maßnahmen der Beschlussvorlage 2022/227 umfassen ein Volumen von rund 600.000,00 EUR. Mit diesem Volumen sind wir verpflichtet, europaweit über das Vergabeportal der Region Hannover auszuschreiben. Hier handelt es sich um ein komplett strukturiertes Verfahren mit verbindlichen Fristen, die es immer einzuhalten gilt. Innerhalb dieser Fristen sind wir ebenfalls verpflichtet, sämtliche Bieteranfragen zeitgerecht zu beantworten.

Nach den anzunehmenden zeitlichen Abläufen der Beratungen mit dem Abschluss im VA am 05.12.2022 sieht das formelle Verfahren wie folgt aus:

Veröffentlichung aufgrund möglicher Bieterfragen zur Vermeidung von Formfehlern am 10.01.2023, Bewerberfrist 30 Tage, Auswertung (Submission) vom 8. - 10.2.2023. Auftragserteilung 13./14.02.2023, 10 Tage Einspruchsfrist aller Bieter, Zuschlagerteilung 22.02.2023, mögliche Bestellung durch die Schulen ab den 27.02.2023.

Abstimmung/Einweisung der Auftragnehmer zur Übernahme des Supportes Anfang März.

Der Servicebeginn erfolgt danach, bestenfalls Mitte März.

Für das MDM verhält es sich anders, da mittels einer sog. In-House Fähigkeit der hannIT, die nach dem Beschluss des Verwaltungsausschusses direkt beauftragt werden kann. Auch hier bestenfalls Mitte Januar.

Fragen zur Vorlage 400:

3. **Sie haben ein Service Konzept Digitalisierung veröffentlicht. Wie zahlt die Beschlussvorlage auf das Servicekonzept ein?**

Wenn wir Ihre Frage richtig interpretieren, dann setzen wir die durch die Fa. Bechtle erstellten Empfehlungen (Seite 10, 5.7 und ff.): „...entsprechende Rahmenschreibungen über einen längeren Beschaffungszeitraum gestartet werden..“, um. „Diese ermöglichen erhebliche Preisnachlässe über eine planbare größere Menge innerhalb des ausgeschriebenen Zeitraumes. Somit müssten die erforderlichen Komponenten nicht jedes Jahr neu ausgeschrieben werden.“

Pädagogischer Benefit ist, die Harmonisierung der Endgeräte herauszustellen. Dies ermöglicht bei Abordnungen von Lehrenden ein schnelles „Zurechtfinden“ in der vorhandenen IT und Präsentationstechnik.

4. **Ist es richtig, dass es sich bei der Beschlussvorlage nur um einen Hardwarekorb handelt, der offensichtlich einfache Einbau und „Break and Fix“ Dienstleistungen enthält?**

Der angefügte Warenkorb unterscheidet sich in zwei Kategorien.

Erstens: Bei den Endgeräten werden grundsätzlich die Dienstleistungen wie Auf- und Abbau, Inbetriebnahme sowie Austausch von defekten Geräten mit ausgeschrieben.

Zweitens: Für die Netzwerk- und Serverkomponenten schreiben wir mögliche Unterstützungen mit Servicezeiten von 4/6/8 Stunden und zum nächsten Geschäftstag optional aus. Dies dient einerseits dazu, die wirtschaftlichste Variante zu finden (make or buy), und andererseits dazu, die Förderrichtlinie Administration des Landes Niedersachsen, voll auszuschöpfen.

Zu der Festlegung der zu beauftragenden Servicezeiten haben wir als Idee die Störungsmeldungen wie folgt priorisiert:

Prio 1 – kritische Auswirkungen:

Die Störung führt unmittelbar zum Totalausfall eines Basisdienstes ODER

alle Anwender sind betroffen ODER

der unterstützte Geschäftsprozess kommt zum Erliegen

Beispiel Prio 1:

Ausfall der Internetanbindung, des Netzwerks oder WLAN im gesamten Schulgebäude:

Keine Benutzeranmeldung oder Rechnernutzung von Lehrkräften im gesamten pädagogischen Netz möglich.

Prio 2 – Signifikante Auswirkungen:

Die Störung führt zum Ausfall von Kernfunktionen einer Anwendung ODER

die Mehrheit der Anwender ist betroffen ODER

der Stillstand des unterstützten Geschäftsprozesses kann mit anderen Mitteln nur kurzfristig abgewendet werden

Beispiele Prio 2:

Ausfall der Internetanbindung, des Netzwerks oder WLAN in einem Großteil des Schulgebäudes:

Keine Benutzeranmeldung oder Rechnernutzung von Schülern im pädagogischen Netz möglich.

Ausfall eines zentralen Rechners:

Kein Drucken im gesamten pädagogischen Netz möglich.

Prio 3 – mittlere Auswirkungen

Die Störung führt zum Ausfall einzelner fachspezifischer Funktionen einer Anwendung
ODER

eine Gruppe von Anwendern ist betroffen ODER

die Störung führt zu Störungen des unterstützten Geschäftsprozesses, die aber auch durch andere Mittel abgewendet werden können.

Beispiel Prio 3:

Keine Internetverbindung an einem Lehrerrechner:

Keine Benutzeranmeldung oder Rechnernutzung von Schülern in einem Klassenraum möglich.

Kein Drucken durch eine gesamte Anwendergruppe (Schüler oder Lehrer) möglich.

Prio 4 – geringe Auswirkungen

Die Störung führt zur temporären Beeinträchtigung einzelner Randfunktionen einer Anwendung ODER

ein Anwender ist betroffen ODER

die Störung führt zu Verzögerungen im unterstützten Unternehmensprozess, die aber durch andere Mittel weitgehend abgewendet werden können.

Beispiel: Prio 4:

Keine Internetverbindung an allen Schülerrechnern in einem Klassenraum:

Keine Benutzeranmeldung oder Rechnernutzung durch einen Schüler in einem Klassenraum.

Maus, Tastatur, Lautsprecher, Monitor an einem Rechner ohne Funktion.

Beamer in einem Unterrichtsraum defekt.

Wie Sie erkennen können, orientieren sich die Prioritäten daran, wie groß die Auswirkungen auf einzelne „Gruppen“ in der Schule sind. Aufgrund der unterschiedlichen Ausstattungen, insbesondere in den weiterführenden Schulen, werden wir die Service Level Agreements individuell mit den Schulen vor Ort abstimmen.

5. Welches Ziel verfolgt das Leistungsverzeichnis? Ist das Teil einer Ausschreibung?

Wenn ja: Welche Mengen werden ausgeschrieben?

Ja. Für die einzelne Komponenten des Warenkorb wird ein finales Mengengerüst mit den Schulen erarbeitet. Wir sind verpflichtet, jedem Bieter die minimale und maximale Abnahmemenge mitzuteilen. Die Mengenangaben werden im öffentlichen Ausschreibungsverfahren für alle Bieter gleichzeitig veröffentlicht.

Wie viel % Kosten sollen durch eine starre Ausschreibung eingespart werden?

Zwischen 10 und 15 %.

Hardware ändert sich laufend. Preise ebenfalls. Sollen die Preise fixiert werden? Wenn ja, wie lange?

Ja. 2 Jahre mit optionaler Verlängerung.

Wie wird dann mit Modellwechseln umgegangen?

In dem Leistungsverzeichnis wird grundsätzlich zu den einzelnen Komponenten die textliche Passage „oder vergleichbar“ aufgenommen. Dies ermöglicht dem Bieter und der Schul-IT, sich dem technischen Wandel anzupassen.

Spezielllösungen bzw. komplette Modelwechsel werden separat beauftragt.

Wie wird hier ein günstiger Preis realisiert?

Ein technischer Wechsel und einhergehende Preissteigerungen müssen durch den Auftragnehmer angezeigt werden. Aufgrund der stark schwankenden Preisen ist es üblich hier einen monatlich variablen Preis zu haben. In diesem Fall wird nicht mit einem starren Preis, sondern mit einem festgelegten Rabattsatz auf den Listenpreis des Herstellers gearbeitet. So gilt es in jedem Einzelfall eine Lösung zu finden. Bei diesem Rahmenvertrag wird im Dialog zwischen uns und dem Unternehmen einen Kompromiss zu finden sein. Dies ist in der IT an der Tagesordnung!

6. Welches Ziel verfolgt der Produktkatalog?

- Prozessoptimierung der Beschaffungsläufe und Abrechnungen
- eine Anlaufstelle
- Vereinfachung Support und Wartung
- Einhaltung der städtischen und europaweitgültigen Vergabeordnung
- klares Rollenverständnis in der Betreuung

7. Warum sind die Dienstleistungen nicht spezifischer beschrieben (mit Service Leveln wie z.B. 7x24 oder Next Business Day)?

Wir schreiben die möglichen Unterstützungen mit Servicezeiten von 4/6/8 Stunden und zum nächsten Geschäftstag optional aus. Zum einem dient es dazu, die wirtschaftlichste Variante zu finden (make or buy) und zum anderen, die Förderrichtlinie Administration des Landes Niedersachsen voll auszuschöpfen

8. Leistungsverzeichnis z.B. Punkt 25-28: Welchen Hintergrund hat die Aufführung der Server und Storage-Systeme?

Austausch veralteter/defekter Geräte.

Sollen die Teile einer Ausschreibung werden?

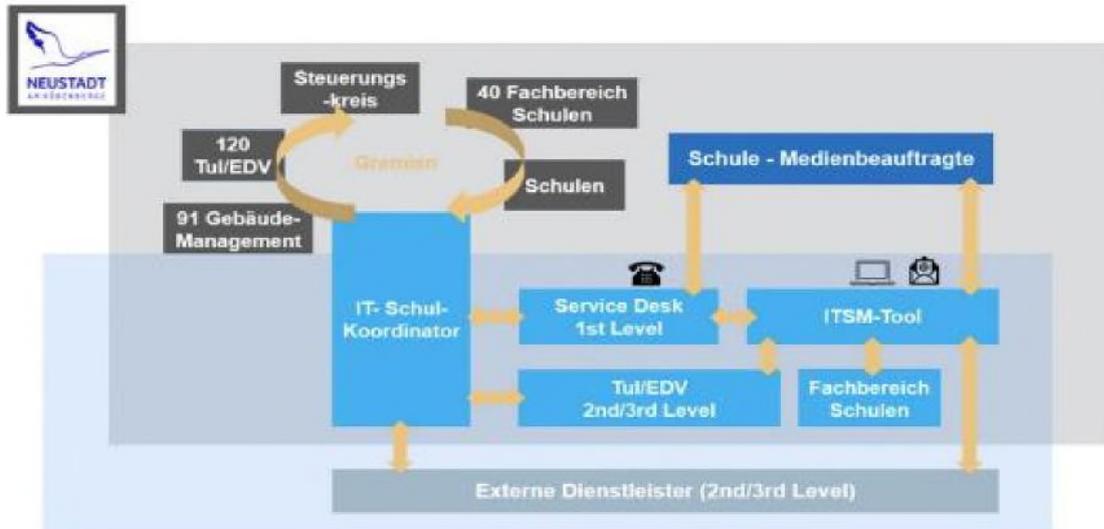
Ja.

Bisher sind die Services z.B. für den Iserv-Betrieb überhaupt nicht beschrieben. Dies sollte aber zwingend vorher erfolgen und dann kann auch der Hardware Warenkorb definiert werden. Wenn z.B. der Betrieb über eine Cloud erfolgt, sind die Positionen unnötig.

Das ist korrekt. Die Optimierung und Wahl der Lösungen werden voraussichtlich erst im 2. Halbjahr 2023 erstellt. Hierzu bedarf es der Gesamtbetrachtung der städtischen Serverstrukturen Verwaltung, Bildung, Feuerwehr sowie der geplanten Leistungen des Landes (Niedersächsische Bildungscloud) und des Aufbaus und der Funktion von IServ.

Fragen zur Vorlage 401:

Die folgende Skizze ist aus dem Grobkonzept der Stadt Neustadt zum Service-Konzept zur



Digitalisierung der Schulen. Nun soll ein Service „MDM“ an einen externen Dienstleister vergeben werden.

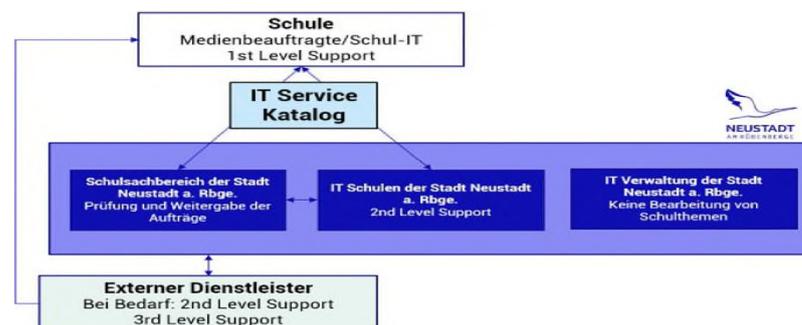
Diese Darstellung wurde durch die Fa. Bechtle empfohlen. Unsere Umsetzung stellt sich in der Praxis an eigens entwickelten Konzept dar:

Das Ticket-System wird nach wie vor genutzt, ebenso das Support-Telefon 222 und die E-Mail-Adresse it@neustadt-a-rbge.de, wie auch die Lösungen. Diese werden teilweise auch automatisch bei der Ticketerstellung eingeblendet.

Neu hinzu kommt ein Service-Katalog. Er wird im Ticketsystem abgelegt. **Der Service-Katalog ist eine Art „Dienstleistungs-Bestellkatalog“**. Hier sind alle Dienstleistungen notiert, die die IT bearbeiten kann und von den Schulen und Kitas in Auftrag gegeben werden können. Er muss vor der Beauftragung der IT geprüft werden.

Ist eine Dienstleistung, die gewünscht wird, **nicht** im Katalog beschrieben, muss die IT-Leitung kontaktiert werden. Diese prüft, ob die Aufgabe in Zukunft von der IT bearbeitet werden kann (Prüfung der nötigen Bearbeitungszeit und des dazu nötigen Fachwissens) und stimmt dies verwaltungsintern ab. Es dürfen keine Einzelabsprachen mit einzelnen Mitarbeitenden der IT vereinbart werden.

Bei der Kommunikation müssen die Pfeilrichtungen beachtet werden.



Wir bieten Dienstleistungen an, für die wir die Ressourcen zur Verfügung haben.

Wird eine Dienstleistung über einen langen Zeitraum nicht mehr gebraucht, wird sie von der Stadt aus dem Service-Katalog mit Vorbehalt entfernt.

Eine Dienstleistung kann nur gut erbracht werden, wenn die Kommunikation erfolgreich ist. Vereinbarungen über Dienstleistungen müssen von beiden Seiten eingehalten werden.

Daraus ergeben sich verschiedene Fragen:

1. **Es fehlt die detaillierte Servicebeschreibung der HAN-IT zum Thema MDM. Auf Basis der jetzigen Informationen wird die „Katze im Sack“ eingekauft. Die Schulen wissen überhaupt nicht, was Sie bekommen. Können Sie die Beschreibung zur Verfügung stellen? Und als Ergänzung ebenfalls die Konzeption der Han-IT von der Sie in der Vorlage sprechen.**

Diese ist in der Anlage zur Vorlage ersichtlich. Was die Schulen bekommen wurde auch durch die hannIT in einem gemeinsamen, persönlichen Austausch in der Arbeitsgruppe Schul-Digitalisierung mit Schulleitern transparent dargelegt.

2. **Wie haben Sie sich von der Kompetenz der HAN-IT überzeugt? Wurde ein Referenzkunde besucht oder befragt? Wurden Testcases mit der HAN-IT durchgespielt (Unter Einbeziehung TUI, Schule...)?**

Die hannIT ist das Rechenzentrum aller Kommunen in der Region Hannover sowie kommunaler Unternehmen und regional ansässiger Versorgungs- und Verkehrsbetriebe. Als Anstalt öffentlichen Rechts (AÖR) ist sie entsprechend ein mit uns verbundenes und gegründetes Unternehmen. hannIT hat im kommunalen Umfeld im Betrieb von verschiedenen Applikationen Jahrzehnte lange Erfahrung und arbeitet mit verschiedenen Kommunen in der Region Hannover und auch uns umfassend und eng zusammen. Referenzkunden sind die Städte Langenhagen, Pattensen, Wennigsen. Die Stadt Hannover hat über Ihr eigenes Rechenzentrum Relution eingeführt.

3. **Bei der Erbringung und Steuerung der Leistungen kommt dem IT-Schul-Koordinator eine entscheidende Rolle zu. Ist die Stelle besetzt? Ohne die Besetzung diese Stelle besteht die Gefahr, dass der Service Kosten verursacht, aber nicht die Anforderungen der Schulen erfüllt werden.**

In erster Linie ist der Service Desk die zentrale „Schaltzentrale“ und wird vom Sachgebiet 120 IT und nachfolgende IT-Dienstleister betreut. Dem Fachdienst 40 Bildung unterliegt die Pädagogische Steuerung. Dem Fachdienst 91 Gebäude Management ist die Rolle des „Infrastruktur Partners“ anvertraut. Regelmäßige Abstimmungen mit dem AK Schul-Digitalisierung stellen den Evaluationsprozess der Services sicher. Innerhalb der Verwaltung ist der Abgleich der Ist und Soll Konzeptionen den Fachbereichsleitungen 1 und 4 übertragen und dort zentralisiert.

Die Kompetenzen der technischen (Sachgebietsleitung IT) und pädagogischen Entwicklungen (Fachdienstleitung Bildung) wurden auf zwei Stellen aufgeteilt und sind personell besetzt. Diese Mitarbeiterinnen bilden den IT-Schulkoordinator ab.

4. **Dem Service Desk und dem ITSM Tool kommt eine wesentliche Bedeutung bei der Serviceerbringung zu. Der Service Desk wird von der TUI erbracht?**

Siehe Antwort Frage 3

Wie sind die Service-Level der TUI, wie ist der Service Schnitt zwischen TUI und dem externen Dienstleister?

Gemäß Dienstleistungsvertrag schriftlich fixiert. Siehe Anlage Vorlag 228

Ist der IT Service Desk entsprechend personell aufgestellt, um die zukünftigen Anforderungen aus den neuen Services auch abdecken zu können?

Ja

Arbeitet der Dienstleister im ITSM Tool der Stadt?

Aktuell nicht. Wird mit der HannIT so ausgestaltet.

Oder die TUI im ITSM Tool von Han-IT?

Nein.

Kann die Schule die Tickets im ITSM Tool verfolgen?

Ja

Wie sieht der Eskalationsprozess aus?

Bei einem Verstoß gegen den vereinbarten Service haben die Vertragspartner das Recht, den aufgetretenen Mangel zu rügen und eine Beseitigung zu verlangen. Kann der Mangel nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Mängelrüge abgestellt werden, so wird ein von beiden Seiten HannIT und Stadt Neustadt paarig zusammengesetztes Gremium eine Lösung herbeiführen.

5. Der Hersteller der Software Relution ist ein kleines Nischenunternehmen im Segment für „Unified Endpoint Management“ und wurde vor 10 Jahren gegründet. Die Investitionssicherheit wurde wie überprüft?

Überprüft über den Nachweis der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit im öffentlichen Ausschreibungsverfahren durch die HannIT. Bei der Relution GmbH handelt es sich um ein auf den Bildungssektor spezialisiertes Unternehmen aus Deutschland. Relution hat sich durch den vollständig datenschutzkonformen Betrieb von anderen Lösungen im Bildungssektor ab. Mit über 600.000 gemanagten Geräten sowohl im Bildungssektor, öffentlichen Verwaltungen und Unternehmen würde ich ein Unternehmen mit mehr als 100 Mitarbeitern, welches nur auf das eine Produkt fokussiert entwickelt, nicht bezeichnen. Als Beispiel ist auch zu nennen: Relution bietet einen viel größeren Umfang an anzubindenden Verzeichnisdiensten, was in Hinblick auf, dass durch das Land Niedersachsen bald in den Testbetrieb gehende landesweite Identitätsmanagement SANIS zukunftssicher ist

6. Es ist der richtige Weg eine MDM Lösung für alle zu managen Endgeräte (Windows, Android und IOS) zu betreiben. Es ist aber auch richtig zunächst mittelfristig (ca. 2 Jahre) bestehende Insellösungen (Jamf) in der KGS und dem Gymnasium weiter zu betreiben, um den Betrieb nicht zu gefährden. Um jedoch einen kostengünstigen und effizienten IT-Betrieb zu realisieren ist die Migration auf eine Lösung anzustreben. Hat der Schulträger eine Strategie für ein Pilotprojekt zur Migration unter Einbeziehung der Schulen und deren Anforderungen? Bis wann ist das geplant?

Die Pilotierung des Projektes ist ab Januar in der Leine-Schule geplant und bedarf ca. 6 Wochen.

Eine Migration der Bestandsgeräte KGS/Gymnasium ist aus unserer Sicht grundsätzlich begrüßenswert. Hierbei muss ein paralleler Betrieb beider Systeme stattfinden, hier ist eine Migration in einem Zeitraum von deutlich unter einem Jahr aber durchaus realisierbar, je nach Anzahl der Endgeräte auch weitaus weniger. Einen großen Zeit- und Kostenfaktor stellt die Migration von Geräten, die nicht über einen Apple DEP Zertifizierten Händler gekauft werden dar. Dies betrifft vermutlich einen Großteil der elternfinanzierten Geräte betreffen. Dabei ist zeitaufwendige manuelle Arbeit pro Gerät erforderlich. Dies wird vermutlich einen Großteil der elternfinanzierten Geräte. Gerne verfolgen wir dies Weg weiter. Wie Eingangs erwähnt, hängt dies aber von der Bereitschaft der Schulen ab.

7. Warum kann die HAN-IT mit Relation die Anforderungen an eine Abiturprüfung oder andere Prüfungssituationen nicht erfüllen?

Dies ist eine Aussage der Schulen mit Bezug auf die Releaseversion. Wir kommen zu der Auffassung, dass Relation alle Anforderungen erfüllt.

<https://bildungsportal-niedersachsen.de/allgemeinbildung/zentrale-arbeiten/standard-titel-1/pruefung-digital>

Dies ist ja im Umfeld der Schulen keine ungewöhnliche Anforderung. Hierfür bedarf es unter anderem einem differenzierten Rollen- und Rechtemodell, die Bestandteile des Betriebskonzeptes sein müssen. Hat die HAN-IT ein Betriebskonzept, das eingesehen werden kann?

Ja und ist in der Anlage skizziert

Sind in dem Betriebskonzept Standard Servicerequests abgebildet?

Ja

Hat die HAN-IT den Auftrag im Rahmen eines Migrationsprojektes die Standardisierung des MDM Betriebes umzusetzen?

Erst nach Beschluss VA.

Wenn ja in welchem Zeitraum und nach welchem Vorgehensmodell?

Gemäß Projektplan 3 Monate beginnend in der Leine Schule und danach regional zusammengefasste Grundschulen.

8. Zu den Kosten: Was bedeutet Lifetime Lizenz? Die Lizenz verfällt mit dem Ende des Lifecycle einer Hardware?

Ja

hannIT pro Gerät 15 €?

Ja.

Pro Monat?

Nein

Pro Jahr?

Ja

Mit wie vielen Lizenzen/Geräten wird gerechnet?

In der ersten Phase mit ca. 1.200.

Wie wurden die Zahlen erhoben oder abgeschätzt?

Durch Schüler und Schülerinnen der Leine Schule, Inventarisierungsdaten Leih- und Lehrergeräte, notwendige Klassensätze in den Grundschulen.

9. **In der Vorlage 401 steht: „So geht es weiter Nach dem Beschluss im Verwaltungsausschuss wird umgehend die Beauftragung an die hannIT erfolgen, damit die Software im Januar 2023 zur Verfügung steht.“ Die Software ist fast Nebensache! Es ist deutlich wichtiger wie die Serviceprozesse eingeführt und umgesetzt werden. Wo ist dieses Bild?**

Anlage Vorlage 228

10. **Wie wird der Erfolg des Projektes gemessen? Wann ist die Einführung des MDM Servicekonzeptes erfolgreich?**

Das Lehrerkollegium ist in der Lage, seinen Unterricht mit der notwendigen Software an allen Geräten der SuS zu steuern.

Ein Lifetimecyclemanagement kann durchgeführt werden.