

14.04.2023

Beschlussvorlage Nr.: 2023/057

öffentlich

Bezugsvorlage Nr.: 2022/227/1

Services Schulen - Neustadt a.Rbge.: Ausgestaltung der Service Level Agreement (SLA) zur Betreuung der IT-Ausstattung und IT-Dienste der Schulen in Trägerschaft der Stadt Neustadt a. Rbge.

| Gremium | Sitzung am | TOP | Beschluss | | Stimmen | | | |
|--|-----------------|-----|------------|------------|---------|----|------|------|
| | | | Vor-schlag | abweichend | Einst | Ja | Nein | Enth |
| Ausschuss für Finanzen und Digitalisierung | 18.04.2023 - | | | | | | | |
| Ausschuss für Schule, Kultur und Sport | 25.04.2023 - | | | | | | | |
| Verwaltungsausschuss | 02.05.2023 - | | | | | | | |

Beschlussvorschlag

Auf Basis der mit den Schulen abgestimmten Anforderungen sollen der Regelbetrieb und die Organisation der schulischen IT durch den Schulträger konsequent ausgebaut und weiterentwickelt werden. Hierbei sind sowohl technische Gesichtspunkte, wie beispielsweise die IT-Architektur, als auch personalwirtschaftliche, rechtliche und finanzielle Aspekte aufzugreifen.

Eine Markterkundung von Drittleistungen ist durchzuführen. Die entsprechenden Bedarfsfeststellungen sind mit den Schulen abzustimmen und zur Beschlussfassung dem Ausschuss für Schule, Kultur und Sport, dem Ausschuss für Finanzen und Digitalisierung sowie dem Verwaltungsausschuss zur Abstimmung vorzulegen.

Anlass und Ziele

Die Ausschüsse für Finanzen und Digitalisierung sowie Schule, Kultur und Sport formulierten den Auftrag: Schulen sollen unter Berücksichtigung ihrer individuellen Bedürfnisse in der Organisation der schulischen IT für den Regelbetrieb unterstützt werden und den Support erhalten, den sie benötigen.

Hierzu wurde eine entsprechende Projektgruppe zur grundlegenden Definition von Dienstleitungen des Sachgebietes IT und daraus folgender Dienstleitungen von IT-Service-Provider zwischen

den Schulen und Schulträger gegründet. Die Ergebnisse der schulischen Anforderungen, zur Ausgestaltung des Service Level Agreements (2nd und 3rd Level Support) zur Leistung der IT Dienste für die Schulen in Trägerschaft der Stadt Neustadt a. Rbge. werden vorgestellt.

| Finanzielle Auswirkungen | | |
|--|-------------------|------------|
| Haushaltsjahr:2023/2024 | | |
| Produkt/Investitionsnummer: 2110400, 2111400, 2113400, 2160400, 2170400, 2180400 | | |
| | einmalig | jährlich |
| Ertrag/Einzahlungen | 241.000 EUR | EUR |
| Aufwand/Auszahlung | 291.000 EUR | EUR |
| Saldo | 50.000 EUR | EUR |

Begründung

Im Rahmen der zunehmenden Digitalisierung des Unterrichtes und der Umsetzung des DigitalPaktes Schule sowie in Vorbereitung der anzunehmenden Fortschreibung Digitalpakt 2.0 bedarf es einem zunehmenden Support für die bereitgestellten digitalen Angebote. Zurzeit werden die Supportanfragen durch das Ticketsystem des Sachgebietes IT bzw. telefonisch bearbeitet. Das Supportaufkommen aus allen Themenbereichen ist sehr groß. Organisatorisch stehen drei Mitarbeiter für die Bearbeitung und Spezialisierung für die IT in Schulen und Kindertagesstätten zur Verfügung. Aus der erarbeiteten Anlage ist ersichtlich, dass drei Arbeitspakete abgedeckt werden sollen.

1. Netzwerkkonfiguration/-administration einschließlich W/Lan Netz

Eine Vielzahl der angeregten Supportaufgaben sowie die Einführung der neuen Telefonanlage bedingen einer veränderten Netzwerkkonfiguration. Für schulische Netze sollten zusätzliche IP-Adressen genutzt, als auch mit Einsatz der städtischen leistungsfähigen Firewall neu zu erstellende virtuelle Netze realisiert werden. Ziel ist es, in allen Schulen ein gemeinsames, durchgängiges Netzdesign mit abgestimmtem Zugriffssystem zu schaffen, um den zukünftigen Support zu erleichtern.

Über eine zentrale Monitoring Plattform können aktive Komponenten (Access Points, Switch, Firewall, Server) des Netzwerks überwacht werden.

Es wird geprüft, ob automatische Meldungen ans Ticketsystem erfolgen können und somit im Service Desk Vorgänge automatisch generiert werden können. Diese leiten einen Prozess ein, der eine weitere Analyse des Ereignisses, Störungsszenarien, Aktivierung eines Technikers zum Vor-Ort-Einsatz, Austausch eines Gerätes und damit verbundener Neukonfiguration sowie ggf. eines Austauschvorgangs mit dem Hersteller beinhalten. Diese Aufgaben fallen in das Aufgabengebiet des Schulträgers.

Idealerweise verfügt das Managementtool über ein Dashboard, dass den Schulen, dem Schulträger und/oder dem Netzwerk-Administrator individuell den Betriebsstatus des Netzwerks mitteilen und in der Störungsbearbeitung hilfreich ist. Die Funktionalität kann über „Sensoren“ in den Schulnetzen erweitert werden. Der Sensor simuliert den User im Netz, prüft unablässig die Verbindung ins Internet und die Erreichbarkeit zentraler Instanzen.

2. Zentrale Funktionen der prägenden Software Anwendungen sicherstellen

Es wurden mehrere schulprägende Anwendungen definiert, die unter anderem Aspekte beinhalten, wie interne (und in Teilen auch externe) Kommunikation, Dateiaustausch, Klausurpläne, Verwaltung von PC-Räumen, Druckerzeugnisse, Vertretungsplananzeigen, Netzwerkkontrolle, Clientkontrolle und Rechteverwaltung.

Grundsätzlich ist sicherzustellen, dass die wesentlichen Module der Softwaresysteme nutzbar sind sowie eine Anbindung über Schnittstellen an notwendige Datenbanken und eingesetzte Verwaltungsprogramme gesichert ist, sofern eine Einrichtung möglich ist und von der Schule gefordert wird. Die Verwaltung der Module sollte innerschulisch möglich sein.

Nunmehr liegt eine Statusaufnahme aller Plattformen vor. Daran orientieren sich die zentralen Standards und der daraus folgende Pflegeaufwand. Es gilt nun ein allgemeines Nutzungskonzept zu entwickeln, welches u.a. die Benennung von Räumen, Gruppen und Geräten festlegt. Dies vereinfacht dem zentralen Administrator die Arbeit an diesen diversen Systemen.

Die Administration von Gruppen und Anwendern ist eine wiederkehrende Aufgabe, ebenso die Pflege der Schülerdaten zu Beginn des neuen Schulhalbjahres. Über ein ID-Management können Importe eingelesen werden und verringern so den Aufwand auf ein Minimum gegenüber manueller Eingabe. Zeitkritische Aufgaben, wie umgehend umzusetzende Password Resets, sollten weiterhin lokal von der Schule geleistet werden.

Die Aktualisierung von Software/ Softwareverteilung und Sicherheitsupdates erfolgt über das MDM bzw. entsprechende IServ Modul.

Durch die beschriebene Optimierung der Konfiguration und Verwaltung von Speichergröße wird die Leistungsfähigkeit des Systems signifikant beeinflusst werden. Im Rahmenvertrag Hardwarebeschaffung ist dies bereits berücksichtigt. Ebenso ist die Deinstallation von ungenutzten Modulen sinnvoll und verbessert die Performance genutzter Ressourcen.

3. Arbeitsplätze und Anzeigegeräte

Geräte der Schulen sowie der städtischen Mitarbeiter (Schulsachbearbeiter, Schulsozialarbeiter, Hausmeister usw.) werden mit städtischen Mitteln sowie Mitteln aus dem Digital-Pakt neu beschafft und installiert. Diese werden bereits bei zukünftigen Wartungs- und Nutzungskonzepten in den Fokus genommen. Durch das vom Schulträger betriebene MDM zur Steuerung und Überwachung von mobilen Endgeräten in den Schulen wird der sichere Betrieb gewährleistet. Alle Geräte werden mit diesem zentralen MDM gekoppelt, dadurch wird ebenfalls sichergestellt, dass alle Endgeräte über eine Mandantenstruktur gemeinsam verwaltet und ein zentrales Lizenzmanagement durchgeführt werden kann. Der Schulträger hat sich für den Betrieb von unterschiedlichen Betriebssystemen der mobilen Endgeräte in den Schulen mittels eines externen MDM-Anbieters, der neben iOS auch Android sowie Windows-Geräte verwaltet, entschieden. Zusätzlich wird perspektivisch der IServ-Server in den Schulen (vor Ort) entbehrlich. Die Schulen könnten dann auf die Cloud-Variante wechseln. Damit könnten administrative Aufwände vor Ort sowie Investitionen in Hardware und die Administration von Datensicherungssystemen eingespart werden.

Der erkennbare Bedarf bei den schulischen Benutzern zu Anwender Support und Austausch-Service wurde weitestgehend durch die Ausschreibung des s.g. Rahmenvertrages und Einführung MDM berücksichtigt. Damit werden die Dienstleistungen - u. a. die Einbindung von neuen mobilen Endgeräten, die Verwaltung von Anwendern und die Bereitstellung von individuellen Softwarepaketen aus einem vorab definierten Warenkorb - realisiert.

Strategische Ziele der Stadt Neustadt a. Rbge.

Wir verstehen uns als moderner Dienstleister für die Menschen unserer Stadt. Bildung wird ganzheitlich betrachtet und weiterentwickelt.

So geht es weiter

Die aus der Anlage ersichtlichen unterschiedlichen Prioritäten („kürzest akzeptierbare Ausfallzeiten“) werden entsprechend der Auswirkungen betrachtet. Beispielsweise ist der Ausfall der Schülerdatenbank und somit ein fehlender Zugriff auf sämtliche Schüler-/ Elterndaten für z.B. kurzfristig notwendige Kontaktaufnahmen fatal. Ein sensibler Punkt ist sicherlich auch bei Abschlussprüfungen gegeben, in dem der Zeitraum zum Download nur wenige Stunden beträgt. Auch tagesensibel ist zudem der Stundenvertretungsplan.

Generell gilt es, den Servicelevel nicht zu hoch anzusetzen. Vielmehr ist es sinnvoll, zu ermitteln zu welchen Zeitpunkten/an welchen bzw. wie vielen Tagen dieser tatsächlich höher bzw. sehr hoch angesetzt werden muss.

Die Arbeitspakete 1 bis 3 sind dynamisch und müssen fortlaufend angepasst werden. Für eine wirtschaftliche Lösung sollten die von den Schulen genutzten Anwendungen zusammengefasst werden. Daneben müssen separat die Anwendungen betrachtet werden, die nur an einigen Schulen zum Einsatz kommen, und die daraus erforderlichen Services abgeleitet werden.

Jährlich erfolgt eine Auswertung und ggf. Nachsteuerung.

Bei weiteren Ausschreibungen ist zu berücksichtigen, dass Schulen in vielen Aspekten sehr spezifisch sind und so auch Insellösungen ermöglicht werden müssen. Ebenfalls ist ein Change-Management zu etablieren.

Ein Notfallservice, der durch eigene Mitarbeiter (Rufbereitschaft) oder direkten Kontakt mit den Servicedienstleistern abgedeckt wird, sollte generell etabliert werden.

Schulen wünschen auch den direkten Kontakt zum Servicedienstleister. Dies bedingt aber eine abgestimmte Kommunikation zwischen Schulen-Dienstleister-Schulträger zur nachhaltigen Fehlerbeseitigung

Software wird weiterhin, wie aktuell bereits umgesetzt, immer auch mit dem dazu angebotenen Support beschafft werden.

Hinweis: Die Anlage wird am Donnerstag, den 20.04.2023, im Arbeitskreis Schuldigitalisierung durch vorhandene Soft-und Hardware ergänzt.

Fachbereich 1 - Zentrale Dienste, Finanzen und Recht

Anlage/n

Arbeitsvorlage SLA Stand 14.04.2023 Entwurf