

## **4. Support**

### **4.1 Support Anforderungen**

An den Schulen der Landeshauptstadt Hannover wird eine Vielzahl von dezentralen IuK-Lösungen eingesetzt.

Dies führt zu einem hohen lokalen Administrationsaufwand, der oft von Lehrkräften geleistet wird. Die Mehrbelastung muss meistens auf Kosten der Unterrichtszeit kompensiert werden. Bisher gab und gibt es keine zentrale Koordination der digitalen Endgeräte in den Schulen. Rechner wurden bisher von den Schulen selbst, über Fördervereine, Spenden Dritter oder zum Teil durch den Schulträger beschafft. Genaue Daten über deren Anzahl und Beschaffenheit liegen nicht vor.

Dies widerspricht einem modernen pädagogischen und ökonomischen Schulbetrieb. Daher ist nach Lösungen zu suchen, wie solche individuellen, aufwand- und kostenträchtige Arbeiten aufzulösen sind, um sie sinnvoll durch moderne und durch den Schulträger bereitgestellte, finanzierte und möglichst standardisierte Lösungen auszutauschen.

### **4.2 Supportstrategie**

Durch den Einsatz von standardisierten und weitgehend zentralen technischen Lösungen sollte auch der Support künftig prozessorientiert und zentral erbracht werden.

Ein zweckmäßiges Supportmodell sieht drei Support-Level vor:

Klar abgegrenzte Aufgaben sind als Mitwirkung durch die Schulen zu erbringen (**First Level**).

Die Prozesse für Störungs- und Problem-Management, Änderungs- und Versions-Management, das Konfigurations-Management, sowie das Management von Kapazitäten und Verfügbarkeiten sollen durch einen zentralen Dienstleister erfolgen (**Second Level**).

Darüber hinaus sind gegebenenfalls Hersteller und Lieferanten als Externe in das Supportmodell zu integrieren (**Third Level**).

In der zukünftigen Organisationsstruktur für den Betrieb und den Support der pädagogischen IT-Ausstattung der Schulen sollten die wesentlichen Supportaufgaben bei einem zentralen Dienstleister gebündelt werden, um Lehrkräfte in den Schulen umfangreich von Supportaufgaben zu entlasten.

Bei dem zentralen Dienstleister wird der Großteil der Supportprozesse angesiedelt. Für klar abgrenzbare Aufgaben erfolgt die Einbeziehung weiterer Dienstleister (z.B. für die Verteilung und Aufbereitung der standardisierten, elternfinanzierten Endgeräte oder Rollout-Dienstleistungen des Rahmenvertragspartners).

Entscheidend ist, dass der Fachbereich Schulen nur einen Dienstleister steuern muss und somit die Aufgabe des zentralen IT-Managements verantwortlich wahrnehmen kann.