



Anfrage

TOP:
Vorlagen-Nummer: **VII/2022/03567**
Datum: 05.01.2022
Bezug-Nummer.
PSP-Element/ Sachkonto:
Verfasser: Eigendorf, Eric
Plandatum:

Beratungsfolge	Termin	Status
Stadtrat	26.01.2022	öffentlich Kenntnisnahme

Betreff: Anfrage der SPD-Fraktion Stadt Halle (Saale) zum aktuellen Stand IT-Service an Schulen

Mit dem IT-Konzept für Schulen wurden Ziele eines qualitativen hohen Standards der Betreuung der IT-Infrastruktur und der Endgeräte und Nutzer definiert. Dabei sind u.a. Punkte wie gemanagte Infrastruktur, Service Desk, Ticket-System, User self Service und Servicezeiten definiert.

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Stadtverwaltung:

1. Gibt es einen eingerichteten Helpdesk-Service um kurzfristig und zeitnah auf Technik- oder Anwendungsprobleme zu reagieren?
2. Inwieweit wurde die Einrichtung eines Ticketsystems für die Erfassung und der Bearbeitung von Servicevorgängen eingerichtet?
3. Wenn Pkt.1 und/oder Pkt. 2 noch nicht umgesetzt sind, wann soll die Umsetzung laut Konzept erfolgen?
4. Sind die beschlossenen Servicezeiten der ITC laut Konzept mit entsprechenden Mitarbeiter:innen besetzt und werden diese den Bildungseinrichtungen so übermittelt?
5. Inwiefern werden Servicevorgänge erfasst, um diese statistisch auszuwerten und analysieren zu können?
6. An welchen Stellen sieht die Verwaltung dringenden Nachsteuerungsbedarf in Bezug auf die Umsetzung des IT-Konzeptes?
7. Inwiefern wurden Fördermittel nach § 2 des Digitalpakt Schule zur Ausbildung und Finanzierung von IT-Administrator:innen beantragt?
8. Wird es im Jahr 2022 dazu Stellenausschreibungsverfahren geben?

gez. Eric Eigendorf
Vorsitzender
SPD-Fraktion Stadt Halle (Saale)

gez. Dr. Silke Burkert
Bildungspolitische Sprecherin
SPD-Fraktion Stadt Halle (Saale)



Sitzung des Stadtrates am 26.01.2022
Anfrage der SPD-Fraktion Stadt Halle (Saale) zum aktuellen Stand IT-Service an Schulen
Vorlagen-Nummer: VII/2022/03567
TOP: 10.26

Antwort der Verwaltung:

1. Gibt es einen eingerichteten Helpdesk-Service um kurzfristig und zeitnah auf Technik- oder Anwendungsprobleme zu reagieren?

Für die angeschlossenen Schulen, welche über das Fördermittelprogramm DigitalPakt ausgestattet wurden, gibt es einen Helpdesk-Service. Auf diese Weise sind zurzeit 9 Schulen versorgt, hinzu kommen die Berufsbildenden Schulen. Alle anderen Schulen wenden sich zurzeit an die Schulausstattung im FB Immobilien. Im Jahr 2022 werden weitere 16 Schulen in den Service eingebunden.

Der gesamte Umstellungsprozess dauert bis 2024 an, da die Übernahme der Betreuung in Folge der Versorgung über den DigitalPakt sukzessive geschieht.

Für Technik- und Anwendungsprobleme an den Lehrer-Endgeräten wird seit Oktober 2020 eine Hotline angeboten; dies wurde den Schulen schriftlich mitgeteilt.

2. Inwieweit wurde die Einrichtung eines Ticketsystems für die Erfassung und der Bearbeitung von Servicevorgängen eingerichtet?

Das bestehende Ticketsystem der IT-Consult wird für die Bearbeitung solcher Vorgänge genutzt; an den Berufsbildenden Schulen sind die Administratoren vor Ort.

3. Wenn Pkt.1 und/oder Pkt. 2 noch nicht umgesetzt sind, wann soll die Umsetzung laut Konzept erfolgen?

Bis 2024 wird der Service für alle Schulen verfügbar sein.

4. Sind die beschlossenen Servicezeiten der ITC laut Konzept mit entsprechenden Mitarbeiter:innen besetzt und werden diese den Bildungseinrichtungen so übermittelt?

Die IT-Consult-Servicezeiten sind besetzt; den Schulen sind diese Zeiten bekannt. Die Erreichbarkeit außerhalb der Servicezeiten ist über E-Mail-Adressen bei IT-Consult und im FB Immobilien sichergestellt.

5. Inwiefern werden Servicevorgänge erfasst, um diese statistisch auszuwerten und analysieren zu können?

Die Erfassung der Vorgänge dient zurzeit nur zu Abrechnungszwecken. Bei momentan noch geringen Fallzahlen lohnen statistische und analytische Auswertungen nicht; in der zweiten Jahreshälfte 2022 wird damit begonnen.

6. An welchen Stellen sieht die Verwaltung dringenden Nachsteuerungsbedarf in Bezug auf die Umsetzung des IT-Konzeptes?

Das IT-Konzept wird derzeit überarbeitet und bis Ende des ersten Quartals 2022 in ein Feinkonzept überführt. Unter anderem wird nach Vorgaben des Stadtrates das Remote-Desktop-System (RDS) aus dem Konzept herausgenommen. Die Betreuung von zuletzt neu gelieferten Schüler- und Lehrer-Endgeräten musste aufgenommen werden. Nach Lesung des Feinkonzepts kann die Verwaltung eine genauere Stellungnahme geben.

7. Inwiefern wurden Fördermittel nach § 2 des Digitalpakt Schule zur Ausbildung und Finanzierung von IT-Administrator:innen beantragt?

Der Bedarf der Finanzierung wurde beim Land Sachsen-Anhalt angezeigt; ein Antrag war hierfür nicht erforderlich. Ein entsprechender Vertragsentwurf seitens des Landes steht noch aus.

8. Wird es im Jahr 2022 dazu Stellenausschreibungsverfahren geben?

Da die Finanzierung der IT-Administration in den Betreuungsauftrag der IT-Consult einfließt, ist seitens der Stadt Halle (Saale) kein Ausschreibungsverfahren erforderlich. Im Zusammenhang mit dem wachsenden Auftragsvolumen plant IT-Consult aktuell weitere 6 Stellen für „IT an Schulen“.

Dr. Judith Marquardt
Beigeordnete für Kultur und Sport