



Leitfaden Support

Ein Auszug aus der Checkliste zur Implementierung schulischer Infrastruktur des Bündnis für Bildung e.V.



Leitfaden Support

Auszug aus der Checkliste zur Implementierung Schulischer Infrastruktur des Bündnis für Bildung e.V.
Das Material steht unter der freien Lizenz [CC-BY-ND 4.0](#)

Herausgeber

Bündnis für Bildung e.V.
Georgenstraße 35
10117 Berlin
www.bfb.org
bfb@b-f-b.net

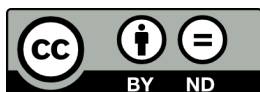
Verantwortliche Arbeitsgruppe des Bündnis für Bildung e.V.

AG Schultransformation / Auszug aus der Checkliste Schulische Infrastruktur 2020

Lizenz

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung im Bündnis für Bildung zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider.

Das Material steht unter der freien Lizenz [CC-BY-ND 4.0](#)



Berlin, Bündnis für Bildung 2021



Support als Baustein der digitalen Schule

Beteiligte: Schulträger, Kommunen, Schulleitung

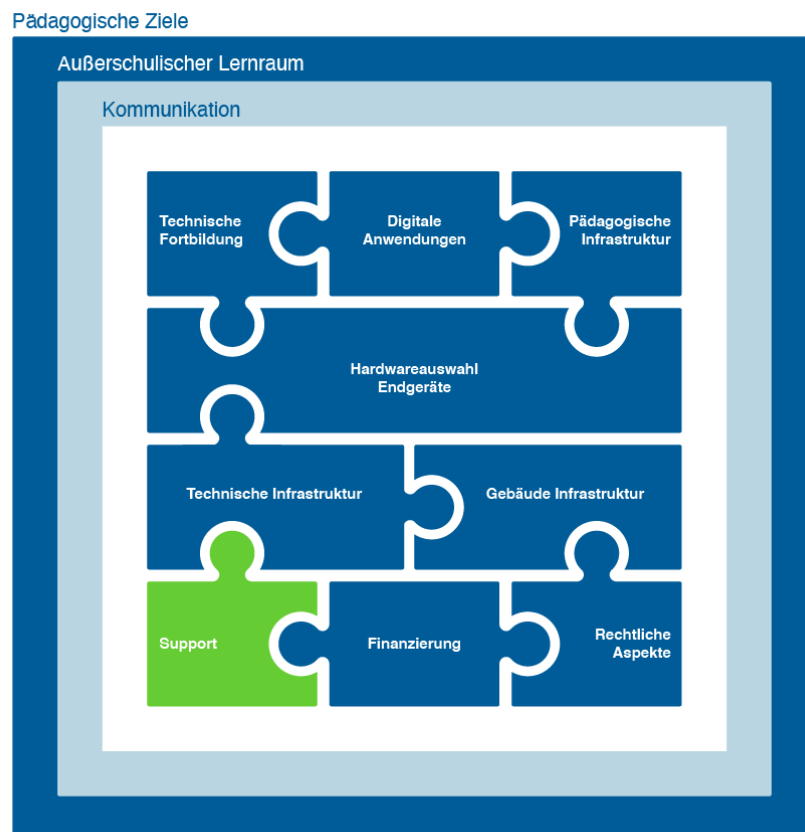


Abbildung 1: Support im Zusammenspiel der Faktoren einer digitalen Schule

Eine funktionierende Digitalisierung der Bildung beinhaltet neben der Beschaffung der technischen Ausstattung auch deren Wartung und Support. Hierbei kann grob in drei Ebenen unterteilt werden, wenngleich diese Ebenen auch alle aus einer Hand mit Service und Support betreut werden können.

- Service Level 1: Lösung von Standardproblemen, Problemannahme und qualifizierte Fehlermeldung
- Service Level 2: Lösung der nicht auf Level 1 gelösten Probleme, z. B. Systemwartung und -pflege, Administration, Fehlerbehebung
- Service Level 3: Lösung spezieller Probleme, wie beispielsweise der Eingriff in Programme, Betriebssysteme, Komponentensteuerungen oder Datenbanken

Leitfaden Support

Auszug aus der Checkliste zur Implementierung Schulischer Infrastruktur des Bündnis für Bildung e.V.
Das Material steht unter der freien Lizenz CC-BY-ND 4.0

Die Ebene der zentral oder dezentral laufenden Serverdienste oder Infrastruktur kann heutzutage mittels Fernwartungsmechanismen auch über große Distanzen gewartet werden. Hier ist eine räumliche Nähe daher als nicht notwendig zu erachten. Anders sieht dies auf der Ebene der Endgeräte aus.

Auch wenn hier ebenfalls einige Mechanismen zur Fernwartung bestehen, ist regelmäßig eine räumliche Nähe hilfreich, um vor Ort Service leisten zu können.

Der Erfolg eines vor-Ort-Services kann durch Beachtung einiger Grundkonzepte leicht gesteigert werden. So ist bei defekter Hardware, welche noch mit einer Garantie des Herstellers oder der Lieferanten abgedeckt ist, der Austausch einfacher als eine Reparatur.

Langfristig gelingt die Implementierung der IT an Schulen nur, wenn auch ein funktionierendes Support-Konzept vorhanden ist. Die Konzeption umfasst neben der Zuweisung von Verantwortungen und Kompetenzen auch eine angepasste Strategie für einen 1st-Level Support. Dringend empfohlen wird eine professionelle IT-Betreuung durch den Schulträger oder durch externe Dienstleister.

Zum 1st-Level gehören Themen wie das Überprüfen der Verkabelung, sowie die Vorqualifizierung von Anfragen und Fehlermeldungen zur Weitergabe an den in der Regel externen 2nd-Level Support. Zur Vorqualifizierung der Fehler wird i.d.R. eine Person vor Ort benötigt. In einigen Schulen wird dies über Schüler-AGs oder auch Lehrpersonen abgedeckt. So können unter Beachtung der relevanten datenschutztechnischen Aspekte Schülerinnen und Schüler erste Erfahrungen mit betriebswirtschaftlichen Abläufen und im IT-Support sammeln.

Wenn Lehrpersonen eine Funktion beim 1st-Level Support einnehmen, sollte eine Regelung für Entlastungsstunden getroffen werden. Das Hinzuziehen eines externen Dienstleisters zur Durchführung des 1st Level Supports wird die sinnvollere Alternative sein. Der 2nd-Level Support kann je nach Komplexität des Systems und der Probleme remote funktionieren, indem Fernwartungsfunktionen etc. benutzt werden.

Weiterführende Links

- Bayern Votum 2019
 - https://www.km.bayern.de/download/21454_Votum_2019.pdf
 - <https://www.mebis.bayern.de/infoportal/empfehlung/votum/>
- Sachsen Muster Konzept Wartung-Betrieb-Support
 - <https://www.sab.sachsen.de/wo-wi-is-ul-di/infrastruktur-städtebau/muster-konzept-wartung-betrieb-support.pdf>

Bündnis für Bildung e.V.
Georgenstraße 35
10117 Berlin

www.bfb.org
bfb@b-f-b.net

