



Checkliste Support

- ☐ Wie sieht das Support-Konzept der Schule aus?
- ☐ Passt der im Produkt enthaltene Support (z.B. englischsprachig) zu meinen angedachten Support-Prozessen?
- ☐ Welche Garantieleistungen liegen vor? Müssen ggfs. Wartungsverträge abgeschlossen werden?
- ☐ Prüfung der Finanzierungsmöglichkeiten (Bund, Land, etc.) und Turnus → evtl. fristgebunden
- ☐ Betriebskonzept
 - Ist ein Wartungs- und Support-Konzept vorhanden?
 - Die Entscheidung für ein oder mehrere Betriebssysteme (OS) erhöht den Grad der Komplexität des Netzwerks und der Betriebskosten.
- ☐ Betriebskosten
 - Durch Erweiterung der Netzwerke um mehr Endgeräte, komplexere Netzwerktechnologie (WLAN, Gigabit im LAN), mehr Server und hohe Bandbreiten (WAN) entstehen laufende Betriebskosten. Sind diese langfristig geplant und gedeckt?
 - Zentrale Server-Technologie sowie eine Minimierung verschiedener Plattformen, Software und Services können die Betriebskosten signifikant senken. Eine Standardisierung kann zum deutlich besseren Service für die Schule führen und dafür sorgen, dass möglichst viele Störungsfälle direkt und schnell gelöst werden.

Checkliste für die Verantwortlichkeiten auf den Support-Ebenen¹

Service Level 1: Lösung von Standardproblemen, Problemannahme und qualifizierte Fehlermeldung

wird vor Ort sichergestellt durch:

- ☐ Personal des Landes
- ☐ Personal des Schulträgers
- ☐ Externe Dritte (☐ öffentliche Unternehmen, ☐ private Unternehmen)
 - ☐ Rahmenvertrag (Service Level Agreement)
 - ☐ Einzelauftrag
- ☐ Sonstige: _____

Finanzierung:

- ☐ Personalkosten (Finanzmittel des Landes)
- ☐ Personalkosten (eigene IT-Angestellte des Schulträgers)
- ☐ Sachkosten (Vertrag mit öffentlichem Dienstleistungsunternehmen)
- ☐ Sachkosten (Vertrag mit privatem Dienstleistungsunternehmen)
- ☐ Sonstiges: _____

¹ Wie in der Bekanntmachung des DigitalPaktes definiert: <https://www.bmbf.de/foerderungen/bekanntmachung-2487.html>

Service Level 2: Lösung von nicht auf Level 1 gelösten Problemen, z. B. Systemwartung und –pflege, Administration, Fehlerbehebung

Level 2 wird sichergestellt durch:

- ☐ Personal des Schulträgers
- ☐ Externe Dritte (☐ öffentliche Unternehmen, ☐ private Unternehmen)
 - ☐ Rahmenvertrag (Service Level Agreement)
 - ☐ Einzelauftrag

Finanzierung

- ☐ Personalkosten (eigene IT-Angestellte)
- ☐ Sachkosten (Vertrag mit öffentlichem Dienstleistungsunternehmen)
- ☐ Sachkosten (Vertrag mit privatem Dienstleistungsunternehmen)
- ☐ Investitionskosten (z.B. Austausch von Hardware)
- ☐ Sonstiges: _____

Level 3: Lösung spezieller Probleme, die z.B. Eingriff in die Programme, Betriebssysteme, Komponentensteuerungen oder Datenbanken erfordern

Level 3 wird sichergestellt durch:

- ☐ Personal des Schulträgers
- ☐ Externe Dritte (☐ öffentliche Unternehmen, ☐ private Unternehmen)
 - ☐ Rahmenvertrag (Service Level Agreement)
 - ☐ Einzelauftrag
- ☐ Sonstiges: _____

Finanzierung

- ☐ Personalkosten (eigene Angestellte)
- ☐ Sachkosten (Vertrag mit öffentlichem Dienstleistungsunternehmen)

Checkliste Support

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

- ☐ Sachkosten (Vertrag mit privatem Dienstleistungsunternehmen)
- ☐ Investitionskosten (z.B. Softwareentwicklung)
- ☐ Sonstiges: _____