

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Stefanie Remlinger (GRÜNE)

vom 06. Februar 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. Februar 2019)

zum Thema:

Versorgung der Schulen mit IT-Betreuung

und **Antwort** vom 26. Februar 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 04. März 2019)

Senatsverwaltung für Bildung,
Jugend und Familie

Frau Abgeordnete Stefanie Remlinger (GRÜNE)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/17820

vom 06. Februar 2019

über Versorgung der Schulen mit IT-Betreuung

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie gut versorgt sind die Berliner allgemeinbildenden und beruflichen Schulen derzeit mit IT-Administrator*innen / IT-Betreuung aus Sicht des Senats?

Zu 1.:

Gemäß § 109 Schulgesetz obliegt den Bezirken die Verwaltung und Unterhaltung der äußeren Angelegenheiten der allgemein bildenden Schulen. Hierzu zählen die Maßnahmen zur Schaffung der äußeren Voraussetzungen für das Lehren und Lernen in der Schule, insbesondere der Bau, die Ausstattung und die Unterhaltung der Schulen. Dies beinhaltet auch die Zuständigkeit für die Ausstattung der Schulen mit Informationstechnik (IT) und IT-Peripherie sowie die Wartung der schulischen IT.

An allen Schulen wird zwischen pädagogischer und technischer IT-Betreuung unterschieden.

Pädagogische IT-Betreuung:

Lehrkräfte sind mit Anrechnungsstunden abhängig von der Anzahl der Schülerinnen und Schüler der Schule damit beauftragt, gemäß „eEducation Berlin Masterplan“ die pädagogische IT-Betreuung zu übernehmen.

Für die allgemein bildenden Schulen:

Technische IT-Betreuung:

Um den Support der IT an den Berliner allgemein bildenden Schulen zu verbessern, wurde das Pilotprojekt zur „IT-Wartung“ 2016/2017 durchgeführt, wissenschaftlich begleitet und ausgewertet. Seit 2018 wurden über einen Rahmenvertrag der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBildJugFam) mit der Firma Bechtle GmbH IT Systemhaus Berlin 266 allgemein bildende Schulen in die IT-Wartung durch Externe aufgenommen. Eine neue Vergabe ist erfolgt, so dass weitere Schulen ab Februar 2019 in das Projekt aufgenommen werden. Den Zuschlag haben die Firmen Bechtle GmbH IT Systemhaus Berlin sowie CANCOM on line GmbH erhalten. 2019 ist es mit den vorhandenen finanziellen Ressourcen möglich ca. 80 % der Berliner Schulen in das Projekt IT-Wartung aufzunehmen und damit deutlich schneller, als geplant das Projekt so stark auszuweiten.

Für die beruflichen Schulen:

Zur technischen Betreuung des edukativen Netzes und den diversen Spezialanwendungen sowie den Geräten aus Handwerk und Industrie im beruflichen Bereich stehen 12 Stellen an 45 beruflichen Schulen zur Verfügung, 15 Stellen sind frei und besetzbar. Das bedeutet: aktuell verteilen sich 11 IT-Administratorinnen und Administratoren auf 45 Schulen. 15 weitere Stellen befinden sich im Stellenbesetzungsprozess.

Für die pädagogische Betreuung der Schulen im IT Bereich zur Erstellung eines Medienkonzeptes der komplexen Anlagen im beruflichen Bereich sowie für Beratung und Planung des edukativen Netzes und dem fachlichen Bedarfen stehen den 45 beruflichen Schulen 212 Stunden zur Verfügung.

Für den Bereich eGovernment gilt, dass die IT-Verwaltungsarbeitsplätze der öffentlichen Berliner Schulen durch das Schulservice Zentrum Berlin (SSZB) betreut werden.

2. Wie viele Stunden Betreuung stehen welchen Schulen zur Verfügung? Wie viele Schulen betreut jeweils ein/e IT-Administrator*in? Hat sich diese Form der Betreuung bewährt? Wird dieser Umfang für ausreichend erachtet?

Zu 2.:

Für die allgemein bildenden Schulen:

Pädagogische IT-Betreuung:

Je 145 Schülerinnen und Schüler erhält die Lehrkraft als Zuschuss zu dem von der Schulleitung für erforderlich erachteten Umfang 0,5 Anrechnungsstunden. Kleine Schulen mit weniger als 145 Schülerinnen und Schülern erhalten mindestens 0,5 Anrechnungsstunden für die pädagogische IT-Betreuung.

Technische IT-Betreuung:

Gemäß Rahmenvertrag hat jede allgemeinbildende Schule im Projekt „IT-Unterstützung für den edukativen Bereich der allgemeinbildenden Schulen durch IT-Experten“ eine Technikerin/einen Techniker einmal die Woche für 8 Stunden zur Verfügung.

Die Firma Bechtle GmbH IT Systemhaus hat aktuell 273 Schulen im Projekt, von denen 10 Schulen in 14tägiger Betreuung sind.

2 Schulen im Bezirk 07: 07G03+07K09

6 Schulen im Bezirk 08: 08G13+08G21+08S01+08G05+08G07+08G16

2 Schulen im Bezirk 03: 03G10+03Y16

Nahezu alle Schulen werden 8 Stunden pro Woche betreut.

Die Firma CANCOM on line GmbH hat zurzeit 149 Schulen im Projekt, die jeweils 8 Stunden die Woche betreut werden.

Bei der Firma Bechtle GmbH IT Systemhaus betreut ein IT-Experte 3 – 5 Schulen. Ein Techniker betreut nur 1 Schule, er fungiert aber für alle anderen Techniker als Single Point of Contact bei Fragen zur SBE Server Schullösung, da er sehr tiefes technisches Wissen hat.

Im Regelfall betreut ein IT-Administrator an 5 Schulen in der Woche (1 Schule pro Tag). Dies ist auch bei der CANCOM on line GmbH in 34 von 48 Fällen so. Vereinzelt gibt es aber Administratorinnen und Administratoren, die weniger Schulen betreuen (2 Mal 1 Schule/pro Woche, 5 Mal 2 Schulen, 2 Mal 3 Schulen und 5 Mal 4 Schulen).

Diese Form der Betreuung hat sich bei den allgemein bildenden Schulen bewährt. Die Schulen werden bei den anfallenden IT-Themen stark entlastet. Die IT-Infrastruktur ist durch die kontinuierliche Wartung deutlich zuverlässiger einsetzbar.

Für die beruflichen Schulen:

Die Aufteilung der IT-Administratorinnen und Administratoren

auf die beruflichen Schulen ist der Anlage 1 zu entnehmen. An 25 beruflichen Schulen stehen 12 Vollzeiteinheiten (VZE) IT-Administratorinnen und Administratoren zur Verfügung.

Dieser Umfang wird durch SenBildJugFam nicht als ausreichend erachtet, daher sind die 15 weiteren Stellen zeitnah zu besetzen. Je nach Größe des Oberstufenzentrums (OSZ) soll ein IT-Administrator für 2 Schulen bis hin zu 2 IT-Administratorinnen und Administratoren an einer Schule eingesetzt werden. Dies wäre eine Versorgung, die den Anforderungen, die sich in den Schulen heute und in Zukunft stellen, gerecht werden kann.

Für die pädagogische Betreuung des edukativen Netzes stehen den 45 beruflichen Schulen 212 Ermäßigungsstunden zur Verfügung, die je nach Größe und Ausstattung der Schule für jede Schule bemessen wird.

Für den Bereich eGovernment gilt, dass die Unterstützung anlassbezogen bei Störungsmeldung durch die Schulen erfolgt. Ein festes Stundenkontingent pro Schule ist nicht vorgesehen.

3. Welche Aufgaben sind genau von der Betreuung durch die Administrator*innen umfasst und ggf. welche nicht? Findet eine umfassende Betreuung statt oder wird etwa zwischen verwaltungstechnischen und pädagogischen, zwischen verfahrensabhängigen und verfahrensunabhängigen oder sonstigen Systematisierungen unterschieden? Wenn ja, warum?

Zu 3.:

Pädagogische IT-Betreuung:

Lehrkräfte, die als IT-Betreuerin/IT-Betreuer eingesetzt werden, unterstützen, betreuen und beraten gemäß „eEducation Berlin Masterplan“ die Lehrkräfte beim unterrichtlichen IT-Einsatz. Ebenfalls zu den Aufgaben der IT-Betreuerin/des IT-Betreuers zählt die Beratung und Planung bei der Ausstattung der Schule mit Hard- und Software sowie die Beratung der schulischen Gremien bei Entscheidungen im IT-Bereich. Die Koordination der IT-Fortbildung des Kollegiums sowie die Federführung für die Erstellung des Medienkonzepts der Schule fallen in das Aufgabengebiet.

Für die allgemein bildenden Schulen:

Technische IT-Betreuung:

Insgesamt umfasst die Unterstützungsleistung Folgendes:

1. Betreuung und Betrieb der vorhandenen IT-Infrastruktur
2. Durchführung von IT-Dienstleistungen und Wartungen
3. Realisierung von Neuprojekten in Abstimmung mit den Schulen

Aufgrund der heterogenen und pflegeintensiven IT-Infrastruktur ist ein großer Umfang an Service-Leistungen zu erbringen, um die Betriebsfähigkeit der IT-Infrastruktur sicherzustellen. Die zu erbringenden Dienstleistungen betreffen mehrere unterschiedliche Endgeräte, Peripheriegeräte, Software, Server sowie das Netzwerk jeder Schule.

Zu betreuende edukative Systeme:

- PC-Arbeitsplatz (PC, Monitor, Maus und Tastatur)
- Notebooks
- Drucker (lokal und Netzwerk-Drucker)
- Schulnetzwerke und WLAN
- Beamer
- Interaktive Whiteboards/Displays
- Standardsoftware
- Betriebssysteme und Treiber

Zu den Aufgaben zählt der Umgang mit den Server-Tools (z. B. Administration der oben genannten Geräte im Zusammenhang mit dem logodidact-Server) entsprechend der Dokumentation des Servers sowie Imaging bzw. Verteilen von Software (vorgegeben durch das jeweils eingesetzte Serverprodukt).

Die Systeme sind heterogen und kombinieren Produkte mehrerer Hersteller, z. B. HP (HP Ink Clients), Fujitsu, LG, Samsung, Epson (Beamer), SMART (Whiteboards), Promethean (Whiteboards), Microsoft.

Leistungsumfang:

- Implementierung aktueller IT-Infrastrukturen sowie entsprechender Hardware-Komponenten, Betriebssysteme, Dienste und Netz-, Storage- und Security-Technologien (z. B. Client-Server-Struktur)
- Administration der Server-, Netzwerk und Clientumgebung
- Durchführung von Vor-Ort-Leistungen wie Störungsbehebung/Troubleshooting, Installationsservices, technische Umzugsunterstützung, Beratung von IT-Anwendern und Wartungen (z. B. Updateservices, Virenskans)

- Beratung und Umsetzung von Konzepten (z. B. Infrastruktur-, Sicherheits-, und Datensicherungskonzepte sowie Erstellung eines schulischen Medienkonzeptes)
- Technische Dokumentationsaufgaben (z. B. Inventarisierung von Hard- und Software)
- Installation und Konfiguration von Systemen (Hardware, Software)
- Vorbereitung und Durchführung von Rollout- und Umzugsmaßnahmen
- IT-Betriebsunterstützung, Benutzerverwaltung
- Vorbereitung und Durchführung von Tests von Systemen (Hardware, Software)
- Test und Konfiguration u.a. im Switchmanagement, bei der IP-Infrastruktur, zzgl. Kabelprüfungen, Patcharbeiten/strukturierte Verkabelung etc.
- Inventarisierung und Assetmanagement der verfügbaren Endgeräte und Netzwerkkomponenten
- Begleitung/Betreuung des Internetzugangs
- Beratung bei Bestellungen oder zu IT-Fragen; Einweisung und Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Bezug auf die Bedienung der Systeme
- Kleine Reparaturarbeiten (z. B. Kabeltausch), Elektromüll entsorgen und Aufräumarbeiten

Für die beruflichen Schulen:

Die IT-Administratorinnen und Administratoren betreuen im Moment das edukative Netz der Schulen sowie die diversen Spezialanwendungen des beruflichen Bereiches auf der technischen Seite.

Ihre Aufgaben sind:

- Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für Datenschutz und Datensicherheit in der Schule
- Wahrnehmung der Aufgaben einer schulischen IT-Stelle:
 - Beratung der Schülerinnen und Schüler, Lehrkräfte und Schulleitung bei der IT-technischen Organisation der Arbeitsabläufe und in anderen Angelegenheiten des schulischen IT-Einsatzes
- Organisation und Durchführung von Hardware- und Softwareinstallationen
- Dokumentation des IT-Systems der Schule (insbesondere Inventarisierung)
- Unterstützung bei der Beschaffung von IT-Komponenten
- Betrieb und Wartung der IT-Infrastruktur der Schule

Zu den Aufgaben der pädagogischen IT-Betreuung zählen:

- Beratung zur Nutzung des edukativen Netzes sowie der diversen speziellen Anwendungen und Geräte
- Beratung der schulischen Gremien bei der Planung der Ausstattung der Schule mit Hard- und Software sowie Anlagen aus Handwerk und Industrie
- Koordination der IT-Fortbildung des Kollegiums
- Federführung für die Erstellung des Medienkonzepts der Schule

Für den Bereich eGovernment:

Alle Störungsmeldungen, die die IT-Verwaltungsarbeitsplätze der öffentlichen Berliner Schulen und die dazugehörigen Fachverfahren betreffen, werden vom Schulservicezentrum Berlin (SSZB) betreut. Die derzeitige Trennung zwischen administrative und pädagogische IT-Arbeitsplatzbetreuung resultiert aus der Vereinbarung zwischen SenBildJugFam und den Bezirken, in der mit dem Projekt eGovern-

ment@School die Ausstattung und der Betrieb dieser IT-Verwaltungsarbeitsplätze durch das SSZB erfolgt.

4. Welche dieser Aufgaben würde sich aus Sicht des Senats grundsätzlich auch für einen Remote Service eignen? Wird auch von Remote Service Gebrauch gemacht? Wenn nein, warum nicht? Wären damit aus Sicht des Senats Einbußen an Service-Qualität verbunden? Wären damit Kosteneinsparungen bzw. eine größere Serviceabdeckung für die Schulen möglich? Was spricht sonst für eine Kombination aus Remote und Vor-Ort-Service?

Zu 4.:

Ein umfangreicher Remote Service wäre im edukativen IT-Umfeld der Berliner Schulen aktuell nur dann sinnvoll, wenn die Schulserverumgebung und somit auch die Einzelkomponenten zentral gestaltet wären.

Dies würde die Remote Betreuung der angeschlossenen Clients und die Administration der Cloud-Umgebung sowie bestimmter Netzwerkkomponenten ermöglichen.

Dennoch müssten natürlich immer noch die in der Leistungsbeschreibung umfangreich beschriebenen allgemein anfallenden IT-Themen und Wartungsarbeiten, bspw. bei defekter Hardware der interaktive Whiteboards und Clients, Vor-Ort-Service durchgeführt werden.

Vom Remote Service wird auch kein Gebrauch gemacht, da die Fehlerbeschreibungen aus den Schulen oft sehr undifferenziert sind und die Techniker die Geräte vor Ort in Augenschein nehmen müssen. Alle IT-Experten arbeiten vor Ort.

Für den Bereich eGovernment:

Für IT-Verwaltungsarbeitsplätze die bereits als Standarddesktop in die zentrale Schulverwaltungsumgebung (ZSVU) überführt wurden, können Sicherheits- und Systemupdates remote durchgeführt werden. Weiterhin kann für Fachverfahren über Remotezugänge fachlicher Support geleistet werden. Damit sind sowohl Kosteneinsparungen als auch Qualitätssteigerungen der Services verbunden.

5. Plant der Senat einen Ausbau der IT-Betreuung für die Berliner Schulen und wenn ja, in welchen Schritten und Qualitäten?

Zu 5.:

Für die allgemein bildenden Schulen:

SenBildJugFam hält den Ausbau der „IT-Unterstützung für den edukativen Bereich der allgemeinbildenden Schulen durch IT-Experten“ auf alle Schulen für wünschenswert. Im Rahmen des Aufstellungsverfahrens zum Doppelhaushaltsplan 2020/21 wird geklärt werden, welche Realisierungsmöglichkeiten diesbezüglich bestehen. Der bestehende Rahmenvertrag würde eine Ausweitung sofort zulassen.

Für die beruflichen Schulen:

Seit einem Jahr werden die 19 Stellen ausgeschrieben und sukzessive besetzt. Die Haushaltsverhandlungen werden zeigen, ob eine Erhöhung der Stellen im Doppelhaushalt 2020/2021 möglich wird.

Für den Bereich eGovernment:

Mit zunehmender Anzahl von IT-Verwaltungsarbeitsplätzen und zunehmender Nutzung der zentralen Fachverfahren wird der Ausbau des SSZB erforderlich werden.

Berlin, den 26. Februar 2019

In Vertretung
Mark Rackles
Senatsverwaltung für Bildung,
Jugend und Familie

Anlage 1 zu Schriftlichen Anfrage Nr. 18/17820

bsn	berufliche Schulen	IT-Administratoren mit 39,4 Std/Wo
01B05	13	4,377 Std
02B03	13	4,377 Std
03B02	13	4,377 Std
03B06	13	4,377 Std
04B01	13	4,377 Std
04B08	13	4,377 Std
07B02	13	4,377 Std
08B01	13	4,377 Std
08B05	13	4,377 Std
02B05	13	19,7Std
04B02	13	19,7Std
06B01	13	19,7Std
06B03	13	19,7Std
10B01	13	19,7Std
11B01	13	19,7Std
04B05	13	19,7Std
06B04	13	19,7Std
03B10	13	39,4 Std
04B03	13	39,4 Std
11B02	13	39,4 Std
11B04	13	39,4 Std
12B02	13	39,4 Std
12B03	13	39,4 Std
02B04	13	7,88 Std
03B07	13	31,52 Std
		12 Stellen = 472,8 Std