

Mitteilung der Verwaltung

Sachgebiet 40.1
Aktenzeichen: 40.1
Vorlage Nr.: MI/0233/2024

Freigabedatum:
07.03.2024

Vorlage für die Sitzung			
Ausschuss für Schule, Bildung und Sport	Kenntnisnahme	21.03.2024	öffentlich

Beratungsgegenstand: **IT-Support an den Schulen der Stadt Rheinbach**

Anmerkungen zu Belangen von Seniorinnen und Senioren und Menschen mit Behinderungen:
keine

Haushaltsmäßige Auswirkungen/Hinweis zur vorläufigen Haushaltsführung:
keine

Sachverhalt/Rechtliche Würdigung:

Die Verwaltung hat den Ausschuss für Schule, Bildung und Sport in seiner Sitzung am 24.11.2022 detailliert über den IT-Support an den Städt. Schulen informiert. Dazu hat der Ausschuss dann folgenden Beschluss gefasst: „Die Ausführungen der Verwaltung werden zustimmend zur Kenntnis genommen. Die Verwaltung wird beauftragt, dem Ausschuss in Zukunft zur weiteren Entwicklung im Bereich IT-Support (z.B. betr. Ticketsystem, Fortbildungen etc.) zu berichten“.

Die Kollegen des IT Supports für die städt. Schulen arbeiten stetig daran, die Unterstützung für die Schulen zu optimieren und Reaktionszeiten zu verkürzen, damit die immer zahlreicher werdenden digitalen Geräte an den Schulen auch bestmöglich eingesetzt werden können.

Dabei werden auch neue technische Lösungen in Betracht gezogen, um mögliche Probleme frühzeitig zu erkennen bzw. sie im besten Fall ganz zu vermeiden.

Mittlerweile wurde das Ticketsystem „Zammad“ eingeführt. Dies ermöglicht durch eine chronologische Auflistung eine bessere Übersicht mit entsprechender Priorisierung der Aufgaben.

Ebenfalls eingeführt wurde ein Monitoring Tool (CheckMK) zur Überwachung der Anzeige von Performancedaten der in den Schulen vorhandenen Server und automatischen Benachrichtigungen bei etwaigen Problemen der kritischen Hard- und Software, Internetleitung, Bandbreite etc. So können die IT- Kollegen ohne vor Ort zu sein alle Systeme in den Schulen parallel überwachen.

Eine MDM Lösung (Mobile Device Management) ist bereits erfolgreich im Einsatz (Apple School Manager + JAMF). Dies ermöglicht es, dass die in den Schulen vorhandenen iPads zentral betreut werden und z.B. Apps zeitgleich aufgespielt werden, Updates zentral erfolgen, eine Sperrung bei Diebstahl möglich ist und jederzeit der Status der Geräte geprüft werden kann.

Auch das Management für die interaktiven Tafeln wird von den Kollegen des IT-Supports zentral verwaltet.

Diese haben sich in den letzten Monaten zusätzlich auch weitergebildet, um ein virtuelles Hostsystem aufbauen zu können, das den tatsächlichen Betrieb von 10 Servern erspart und zu mehr Ausfall- und Datensicherheit beiträgt.

Um z.B. bei neuen Updates die Reaktion im Echtsystem vorab zu testen, werden diese simuliert und dadurch Fehler oder Probleme bereits vorher ausgeräumt. Dies erspart in den Schulen dann im Echtbetrieb Zeit und verhindert Probleme, die dann auch den Unterricht beeinträchtigen würden. Dazu trägt auch eine stetige Optimierung der Netzwerke bei.

Im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten erfolgt ein kontinuierlicher Austausch der Hardware auf aktuelle Modelle, z. B. bei Switches, Telefonanlagen, Telefonen, PCs, Servern usw. Dies reduziert die Fehleranfälligkeit. Dabei bleiben die Kollegen stets im ständigen Austausch mit Drittanbietern und Schulpersonal, um bei technischen Neuerungen auf dem Laufenden zu bleiben und die Schulen bedarfsgerecht beraten zu können.

Insbesondere bei den aus Fördermitteln, z.B. des DigitalPaktes beschafften mobilen Endgeräten, besteht auch die Erwartung, dass es seitens Bund/Land Nachfolgeprogramme für den Austausch von Geräten nach einem angemessenen Nutzungszeitraum geben wird.

Auch durch den zweiten Mitarbeiter, der aus Mitteln des Förderprogramms „DigitalPakt Schule“ eingestellt werden konnte, ist die Arbeit der Kollegen der Schul-IT reaktionsschneller und effizienter geworden. Dies spiegelt sich auch in der großen Zufriedenheit der Schulen wieder.