

Ergänzende Vereinbarung zum Pilotprojekt

zwischen

KommunalBIT AöR

(im folgenden auch Dienstleister genannt)

und der

Stadt Fürth

(im folgenden Sachaufwandsträger genannt)

über Leistungen zur Bereitstellung und Betreuung von IT an ausgewählten Schulen im Projektzeitraum

1 Vorbemerkung

KommunalBIT arbeitet als Volldienstleister für den Sachaufwandsträger einer Schule und stellt im Auftrag für den Verwaltungsbereich und / oder den pädagogischen Bereich benötigte IT-Ausstattung zur Verfügung und betreibt diese.

Die Leistungen von KommunalBIT umfassen den gesamten Lebenszyklus der IT mit Hard- und Software, von der Produktauswahl über die Beschaffung, Anlieferung, Installation, Übergabe, Wartung, Pflege und Administration bis zum Abbau und Entsorgung.

Das Betreuungskonzept für die Schul-IT ist darauf ausgerichtet, durch weitgehende Standardisierung und Zentralisierung Skalen- und Synergieeffekte zu schaffen, damit die technische Betreuung mit angemessen geringem Aufwand zu erledigen ist und damit die Schulen bei ihrem pädagogischen Auftrag wirksam und nachhaltig unterstützt werden.

Die angebotenen Serviceleistungen sind im Servicekatalog mit den Rahmenbedingungen, dem Bestellkatalog mit Verrechnungssätzen, den Leistungsbeschreibungen und den Service Level Agreements beschrieben und werden dem Sachaufwandsträger zur Verfügung gestellt.

Bisher liegt für die Serviceerbringung das Eigentum an der Hard- und Software bei KommunalBIT. Da der Sachaufwandsträger die Eigentumsrechte an eingesetzter Hard- und Software besitzen will, müssen in dieser Vereinbarung Regelungen getroffen werden, damit das bewährte Geschäftsmodell der vollumfänglichen Serviceerbringung beibehalten werden kann. Abgrenzungen und Regelungen in dieser Vereinbarung sind nötig, damit die für die effektive Umsetzung eingespielten Prozesse und Vorgehensweisen bei KommunalBIT erhalten bleiben.

Die Verrechnungssätze des Bestellkatalogs werden entsprechend angepasst und enthalten keine investiven Anteile.

2 Einleitung

Das Team „IT-Betreuung Schulen“ von KommunalBIT hat langjährige Erfahrung, die in der Betreuung der vielen verschiedenen Schulen und Schularten einer Großstadt gewachsen ist. Dabei haben sich Arbeitsweisen als „best practice“ herausgebildet, die bisher nicht alle schriftlich niedergelegt sind.

Im Nachfolgenden wird beschrieben, wie Schulen im Rahmen des Projektes in die spätere laufende Betreuung überführt werden und welche Abgrenzungen dazu getroffen werden müssen, um den Ansatz beizubehalten.

3 Projektplan

Die Übernahme der IT-Betreuung an drei von der Stadt Fürth bestimmten Schulen (mindestens 300 Arbeitsplätzen) ist ein Projekt, das nach erfolgreichem Probetrieb in einen Dauerbetrieb übergehen kann. Die Dauer des Projekts ist auf 3 Jahre festgelegt.

Der Grobplanung des Projekts beinhaltet:

1. Benennung der Ansprechpartner in der Stadt Fürth und bei KommunalBIT
2. Einigung auf grundsätzliche Vereinbarungen
3. Einigung über die im Vorfeld anfallenden Projektkosten /-aufwände
4. Benennung und Reihenfolge der umzustellenden Schulen
5. Benennung von Ansprechpartnern an den Projektschulen
6. Projektaufaktveranstaltung(en)
7. IST-Erfassung der IT Infrastruktur an den Projektschulen
8. Anpassung der technischen / baulichen Infrastruktur aus den Ergebnissen der IST-Erfassung (mit Zeitangabe für die Projektplanung) durch den Sachaufwandsträger
9. Detail-Projektplanung mit Projektzielen (Reihenfolge / Zeitplan) und Angebot für die Umstellung und Betreuung der Schulen
10. Beauftragung zur Umsetzung vom Sachaufwandsträger an den Dienstleister
11. Durchführung der Umstellungen an den Schulen
12. Feedback der Schulen / des Schulverwaltungsamtes
13. Probetrieb
14. Feedback der Schulen / des Schulverwaltungsamtes
15. Vertragsgestaltung für den Dauerbetrieb
16. Beschlussfassung der zuständigen Gremien durch die Stadt Fürth
17. Übergang in den Dauerbetrieb

Dabei gelten nachfolgende allgemeine und konkrete Regelungen:

4 Allgemeine Regelungen

Sie beschreiben das „Miteinander“ bei der Betreuung der IT an den Schulen und werden durch konkrete Regelungen im Servicekatalog ergänzt (Rahmenbedingungen, Bestellkatalog, Leistungsbeschreibungen, Service Level Agreements), Detailregelungen haben Vorrang vor allgemeinen Regeln.

4.1 Geringfügigkeitsgrenze

Hard- und Software mit einem Einzelpreis oberhalb der Geringfügigkeitsgrenze von 50 € (inkl. MwSt.) wird als Eigentum des Sachaufwandsträgers beschafft. Unterhalb dieser Grenze beschafft der Dienstleister und verrechnet diese „Kleinbeträge“ als Pauschale pro Geräte.

Beispiel: Standard-Tastaturen und -Mäuse werden mit dem PC beschafft, sind also Eigentum des Sachaufwandsträgers. Kleinteile wie Patchkabel, Halterungen, Ersatzteile sind Eigentum des Dienstleisters. Diese Kleinteile werden nicht einer konkreten Hardware zugeordnet und nicht inventarisiert.

4.2 Beschaffung

Die Bedarfsplanung für die Beschaffungen erfolgt durch den Sachaufwandsträger und wird mit dem Dienstleister abgestimmt. Die Beschaffung erfolgt durch den Dienstleister im Namen des Sachaufwandsträgers.

Bestellungen oberhalb der Geringfügigkeitsgrenze werden dem Sachaufwandsträger zur Genehmigung vorgelegt. Die Beschaffungen werden getrennt nach Schulen mit dem Schulverwaltungsamt abgerechnet, so dass eine Zuordnung nach der Kostenstelle möglich ist. Als Rechnungsempfänger wird

der Sachaufwandsträger ausgewiesen, der für das Rechnungsclearing gegenüber dem Lieferanten zuständig ist. Der Dienstleister erhält vom Sachaufwandsträger von jeder Rechnung elektronisch eine Kopie, damit im Schadensfall die Gewährleistung abgewickelt oder über eine Ersatzbeschaffung entschieden werden kann.

4.3 Assetverwaltung

Alle Assets, die nach der Richtlinie des Dienstleisters bisher zu inventarisieren wären, sind mit einer eindeutigen Nummer als Servicenummer versehen. Sie werden in der Assetverwaltung erfasst, die als techn. Werkzeug zur Serviceerbringung und –abrechnung benötigt wird. Die Einträge sind als Eigentum des Sachaufwandsträgers gekennzeichnet. Der Sachaufwandsträger erhält lesenden Zugriff auf das Werkzeug. Der Dienstleister führt nicht die Anlagenbuchhaltung oder andere Verzeichnisse für den Sachaufwandsträger.

4.4 Verfügungsgewalt

Der Dienstleister verfügt uneingeschränkt über die Hard- und Software und entscheidet über die Spezifikation der zu beschaffenden Produkte, die Auswahl des Lieferanten, die Reparatur oder den Ersatz eines defekten Gerätes oder die geringfügige Abänderung von vereinbarten Bestellungen (wenn dies durch die Verfügbarkeit beim Lieferanten notwendig wird). KommunalBIT orientiert sich dabei an Wirtschaftlichkeit, Notwendigkeit und angemessener Qualität im Sinne des Sachaufwandsträgers, wie im Konzept zur IT-Schulbetreuung vorgesehen und vom Sachaufwandsträger beauftragt. Der Sachaufwandsträger erhält Zugriff auf das jeweils eingesetzte Ticketsystem, um sich jederzeit Einblick auf gemeldete Störungen und damit verbundene Serviceleistungen verschaffen zu können.

4.5 Schul-ITK

Der Sachaufwandsträger benennt Ansprechpartner und Vertretungen als Schnittstelle für den Dienstleister. In der Regel soll die Funktion beim Sachaufwandsträger auch Ansprechpartner für die zu betreuenden Schulen sein.

4.6 Beauftragung von zusätzlichen Betreuungsleistungen / Mehrungen

Der Sachaufwandsträger sammelt jährlich die zusätzlichen Bedarfe der zu betreuenden Schulen, priorisiert diese und entscheidet über die Realisierung. Der Schul-ITK gibt das Ergebnis in Summe an den Dienstleister als Auftrag nach dem Bestellkatalog weiter. Der Schul-ITK wird dabei beraten.

Unterjähriger oder außerplanmäßiger Bedarf der Schulen wird durch den Sachaufwandsträger gesammelt, gesteuert und koordiniert. Der Sachaufwandsträger beauftragt die Mehrungen und Projekte, nicht die Schulen direkt.

4.7 Software

Allgemeine Software (z.B. *Betriebssysteme, Office Anwendungen, diverse Standard- und Hilfsprogramme*) ist in der Leistungsbeschreibung für Standardclients definiert. Eine Abweichung hiervon ist nicht vorgesehen.

Spezifische Software für die Verwaltung (z. B. *Stundenplanprogramm*) oder den pädagogischen Bereich (z. B. *Lernsoftware von Oriolus, CAD-Software*) wird in Anlehnung an die Erfahrungen von KommunalBIT in Absprache mit dem Sachaufwandsträger (der die Wünsche der Schulen koordiniert), möglichst schulübergreifend festgelegt.

Falls Softwareprodukte eingesetzt werden, die vom Standardclient abweichen, werden die dadurch erforderlichen installationsunterstützenden Leistungen und Wartungsleistungen durch KommunalBIT erbracht und separat nach Aufwand, entsprechend den Stundensätzen unserer Leistungen, abgerechnet.

Software, die keiner Installation bedarf, da sie in jedem Browser web-basiert arbeitet, fällt nicht in die Zuständigkeit des Dienstleisters.

Software, die als Zugabe zu einem „Nicht-IT-Produkt beschafft“ wird (z. B. *auf CDs zu Schulbüchern, Software zu einer Digitalkamera*) fällt nicht in die Zuständigkeit des Dienstleisters. Er übernimmt nur dann die Installation auf den betreuten Clients, wenn vor der Beschaffung die Eignung für die Hardware

und das problemlose Zusammenspiel mit der Software vom Dienstleister getestet und festgestellt wurde.

Der Sachaufwandsträger ist für Verfahrens-/ Lizenzverwaltung und -kontrolle verantwortlich.

4.8 Abgrenzung zu nicht vom Dienstleister beschaffter Hard- und Software

Hard- oder Software, die nicht über den Dienstleister beschafft wurde, wird nicht unterstützt. Ausnahme: Für neuwertige Produkte (Hard- oder Software), die nicht über den Dienstleister beschafft wurden, können zwischen dem Sachaufwandsträger und dem Dienstleister Absprachen getroffen werden, um diese mit in die Betreuung aufzunehmen; die Betreuung wird jedoch separat abgerechnet. Wird Hard- bzw. Software vorgefunden, die sich in der Infrastruktur, aber nicht im Betreuungsumfang des Dienstleisters befindet, behält sich der Dienstleister vor diese ohne Rücksprache zu entfernen / deaktivieren. Verstöße berechtigen den Dienstleister die Betreuung für diese Schule abweichend von der im Bestellkatalog vereinbarten Mindestlaufzeit zu beenden.

4.9 Ausnahme bei der Übernahme der Betreuung

Bei der Übernahme der vorhandenen IT in die Betreuung können einmalig Ausnahmen von der obigen Regel 4.8 vereinbart werden. In diesem Fall wird der Dienstleister darauf achten, dass das nicht zu einem Mehraufwand führt und das Betreuungskonzept für die Schul-IT später entsprechend umgesetzt werden kann.

Der Sachaufwandsträger kann bei „Nichteignung“ die Hard- und Software an einer nicht vom Dienstleister betreuten Schule weiter einsetzen.

4.10 Serviceerbringung / Qualität / Verrechnungssatz

Die Spezifikation eines bestimmten Service erfolgt durch die Leistungsbeschreibung. Dort sind die Mindestanforderungen an den Service beschrieben. Die Qualität der Dienstleistungen wird in einem SLA (Service Level Agreement) beschrieben, unter anderem die Vereinbarungen zur Meldung und Behebung der Störung eines Service. Der Verrechnungssatz für diese Leistungen ergibt sich aus dem vereinbarten Bestellkatalog.

4.11 Administration

Die voll umfängliche Serviceerbringung durch den Dienstleister schließt aus, dass weitere Personen an der Schule oder des Sachaufwandsträgers administrative Rechte zur Beeinflussung der Netzwerke, Server oder Clients erhalten. Wo solche Rechte bisher anderen Personen als den Mitarbeitern des Dienstleisters gewährt wurden, werden mit Übernahme der Betreuung diese Rechte entzogen werden.

4.12 Ansprechpartner an den Schulen

Der Sachaufwandsträger benennt gegenüber dem Dienstleister für jede zu betreuende Schule einen technischen Ansprechpartner an der Schule (in der Regel die systembetreuenden Lehrkräfte) und eine Vertretung. Diese sind berechtigt, Störungen eines Service an den Dienstleister zu melden. Der Dienstleister stimmt sich bei Arbeiten, die den Service einschränken mit dem Ansprechpartner ab. Der Schul-ITK fungiert als Eskalationsstufe.

4.13 Stand der Technik und Sicherheit

Der Dienstleister betreibt die IT an den Schulen nach dem vereinbarten Stand der Technik und trifft Vorkehrungen für einen sicheren und ausfallarmen Betrieb. Details dazu regelt das SLA. Der Dienstleister ist nicht für die Prüfung der elektrischen Betriebsmittel im Sinne der DGUV (sog. Elektrogeräteprüfung) zuständig.

5 Konkrete Regelungen

5.1 Vorgeschlagene Schulen

Die Stadt Fürth schlägt als ersten Schritt folgende Schulen zur Betreuung durch KommunalBIT vor:

1. Hans-Böckler-Schule (städtische Real- und Wirtschaftsschule)

2. Jakob-Wassermann-Schule (Förderzentrum Süd)
3. Otto-Lilienthal-Schule (Förderzentrum Nord)

Der Betreuungsaufwand an diesen Schulen umfasst ca. 300 PC-Arbeitsplätze.

5.2 Voraussetzungen der Infrastruktur

Bei der Erfassung der IST-Situation an den Schulen wird geprüft, ob die IT-Infrastruktur (Räume, Netzwerk, Server, Datenhaltung, Clients) und die eingesetzte Software sich auf einem Stand befinden, für den ein Service von KommunalBIT bereitgestellt werden kann, oder ob einmalige Aufwendungen notwendig sind, diese auf diesen Stand zu heben.

Dazu gehört die Klärung folgender Fragen:

1. Gibt es im Schulgebäude eine strukturierte Grundverkabelung?
2. Wieviel Netzwerkanschlüsse gibt es pro Klassenraum, Fachraum und sonstigen Räumen?
3. Gibt es einen zentralen, abschließbaren Serverraum mit einem ausreichend großen, von vorne und hinten zugänglichen Rackschrank zur Aufnahme von Patchfeldern, Switchen, Server, NAS und USV?
4. Welche Internetanschlüsse mit welchen Bandbreiten gibt es im Schulgebäude?
5. Welche Möglichkeiten zur Projektion sind in den Klassen- und Fachräumen bereits vorbereitet (Beamerhalterungen, Verkabelung etc.)
6. Gibt es Pläne zur Erweiterung, Vergrößerung, Verbesserung?

Dazu ist auch die Unterstützung des Gebäudemanagements nötig.

5.3 Projektstruktur

Beim Dienstleister ist das Team „IT-Betreuung Schulen“ für das Projekt und den späteren Betrieb zuständig. Projektleiter wird der Stellvertreter des Teamleiters. Die Erfassung der IST-Situation wird mit zwei Mitarbeitern aus dem Team durchgeführt, die später auch vorrangig die Betreuung im Probe- und Dauerbetrieb wahrnehmen. Die Mitarbeiter stehen aber nicht ausschließlich für das Projekt zur Verfügung und können bei Notwendigkeit auf Seiten des Dienstleisters getauscht werden.

Absprachen erfolgen vorrangig zwischen dem Projektleiter von KommunalBIT und dem Ansprechpartner beim Sachaufwandsträger. Bei Unklarheiten werden beide vom Teamleiter Schulen KommunalBIT und der Amtsleitung des Schulverwaltungsamtes Fürth unterstützt.

Als weitere Eskalationsstufe bei Unstimmigkeiten fungieren bei KommunalBIT die Bereichsleitung und der Vorstand, bei der Stadt Fürth der für Schulen zuständige Bürgermeister bzw. Referent.

Fürth, den

KommunalBIT

Stadt Fürth

Anlage:

Liste der Ansprechpartner:

Dienstleister KommunalBIT, Team Schulen

Teamleiter: Herr Dr. Kai Wilhelm, kai.wilhelm@kommunalbit.de, Tel. 0911/21777-440

Projektleiter: Herr Richard Lucke, richard.lucke@kommunalbit.de, Tel. 0911/21777-441

Sachaufwandsträger Stadt Fürth, Schulverwaltungsamt:

Amtsleitung: Frau Gerda Grillenberger, gerda.grillenberger@fuerth.de, Tel. 0911/974-1660

Schul-ITK: Herr Jürgen Brehm, itk-schulen@fuerth.de, Tel. 0911/974-1662

Schulen, technische Ansprechpartner

Städt. Real- und Wirtschaftsschule Hans-Böckler-Schule

1. Schulleitung Herr Thomas Bedall, sekretariat@hans-boeckler-schule.de, Tel. 0911/974-2455
2. Systembetreuung Herr Stefan Binder, stefan.binder@hans-boeckler-schule.de, -2468

Sonderpädagogisches Förderzentrum Fürth-Süd Jakob-Wassermann-Schule

1. Schulleitung Frau Dr. Petra Reinhardt, sl@foerderzentrum-sued-fuerth.de, Tel. 0911/974-2212
2. Systembetreuung Herr Josef Scheller

Sonderpädagogisches Förderzentrum-Nord Otto-Lilienthal-Schule

1. Schulleitung Frau Birgit Prade, prade@ols-fuerth.de, Tel. 0911/973811
2. Systembetreuung Herr Thomas Reuter