Fragenkatalog des Unternehmens:

HF Computersysteme e.K. Itzehoe

Der ITV.SH bietet einen Fragenkatalog als Entscheidungshilfe - ergänzend zum Beratungsansatz für bedarfsgerechte Schulträgerlösungen des IQSH. Schulträger sollen dadurch bei der Auswahl von geeigneten IT-Dienstleistern für eine bedarfsgerechte Schulträgerlösung unterstützt werden.

Folgende technische und nicht-technische Bausteine werden betrachtet:

- **Information zum Unternehmen** HF Computersysteme e.K. Itzehoe
- **Infrastruktur** von der WLAN-Verwaltung bis ID-Management
- **Pädagogische Dienste** vom Adressbuch bis Stunden-/Vertretungsplan
- **Service und Support** von der Administration bis Ticketsystem
- **Nicht-Technische Bausteine** von der Basisdokumentation bis Systemfortbildung
- **Weitere Services und Leistungen**

ITV.SH
Kommunale Digitalisierung

Information zu HF Computersysteme e. K.

- Wirtschaftliche Darstellung Unternehmensgröße und –form.
  Computersysteme e.K., Käthe-Kruse-Weg 2, 25524 Itzehoe

- Produkt- und Dienstleistungsbeschreibung (Unternehmensbroschüre). IT- Systemhaus, Technik, Software für Handel, Dienstleistungen, Rechtsanwälte und Schule, Schulung Unternehmensstruktur (Anteilseigner, Tochterfirmen, Teilunternehmen)
  IT-Systemhaus, Eingetragener Kaufmann Herbert Freiberg, Portfolio unter http://www.hf-c.de

- BWA des aktuellen und letzten Jahres (Alternativ Creditreform Auszug) -
  BWA auf Anfrage, Umsatz pro Jahr ca. 1,5 Millionen Euro, Betriebshaftpflicht vorhanden bis zu 3 Millionen Euro.

- Service & Support Anzahl Mitarbeiter
  10 Festangestellte und 4 Freiberufler

- Service Portfolio (z. B. Service Zeiten, Austauschgeräte, Wiederherstellzeiten, Lokaler und Remote Support, Reaktionszeiten, etc.)
  Garantierter Support mit Reaktionszeit max. 4 Stunden mit gültigem Wartungsvertrag, Austauschgeräte nur bei Komponenten, die über HF bezogen wurden, Support sowohl vor Ort als auch selbstverständlich Remote, Servicezeiten persönlich von Montag – Freitag 08.00 Uhr – 17.00 Uhr. Hotline telefonisch oder per E-Mail-Ticketsystem.

- Administrative Dienste (Konfiguration und Installation von HW/SW, Softwareverteilung, Netzwerkdienste wie z. B. LDAP, AD, etc.).
  Vollständig buchbar bei Nutzung von Windows- oder/und UCS Univention Systemen.

- Geographische Abdeckung
  Schleswig-Holstein, bevorzugt die Kreise Steinburg, Rendsburg-Eckernförde, Dithmarschen, Pinneberg

- Referenzen und Zertifikate
  Microsoft Silver Partner, Sophos Gold Partner, Univention UCS Partner, Hardwarehersteller Partner Lenovo, Wortmann Terra, Tarox, Fujitsu, Starface, Softwarepartner Acronis, Mailstore, Datenschutz Dekra Certification Center

- Referenzen im Betrieb und Service von vergleichbaren Unternehmensgrößen / Anstalten (ggf. Ansprechpartner bei den Referenzen)
  Grundschulen Itzehoe, Schulverband Hohenwestedt, RBZ Steinburg, Diverse Grund- und weiterführende Schulen in den o.g. Kreisen

Antworten zu dem Fragenkatalog „Bausteine“

Infrastruktur

1) WLAN-Zugangsverwaltung

» Verfügt die angebotene Lösung über eine eigene WLAN-Zugangsverwaltung?
RADIUS für die Zugangskontrolle

» Wird/kann dazu eine eigene Hardware eingesetzt werden?
Andere Hardware kompatibel, Sophos im eigenen Einsatz

» Wie granular kann die WLAN-Zugangsverwaltung eingesetzt werden (Devices, Device Groups, Accounts, WLAN Segmente)?
Devices, Device Groups, Account, WLAN-Segmente möglich.

» Welche Informationen können protokolliert werden (Nachweispflicht über Zugriffe)?
Device Protokoll

» Gastzugang möglich (eigenes Zugangsverfahren, zeitlich begrenzt)? Unterstützung von BYOD?
Ja.

2) Druckerverwaltung

» Welche Drucker(typen) werden standardmäßig von der Lösung unterstützt?
Eigenes, auf CUPS basierendes Drucksystem (Common Unix Printing System), mit dem sich umfangreiche Druckerumgebungen realisieren lassen

» Können Drucker remote angelegt, gelöscht und konfiguriert werden (zentrale Bereitstellung von Druckertreibern)?
Ja.

» Welche Unterstützung bei Druckerproblemen (Remote/Vor Ort)?
Remote und vor Ort.

3) Netzlaufwerk

» Unterstützt die Lösung den Zugriff auf Netzlaufwerke?
Ja.

» Können die Rechte auf Netzwerklaufwerke in der Lösung eingeschränkt werden (Read Only)?
Ja.

4) Domainverwaltung

» Kann der Aufbau und die Konfiguration, bzw. Integration in die Domänen (Windows Domain Verwaltung) unterstützt werden?
Ja.

5) ID-Management

» Besitzt das Produkt ein eigenes ID-Management?
Ja.

» Welche Schnittstellen hat das ID-Management (XML, SOAP, LDAP …) und können bestehende Schülerlisten übernommen werden?
LDAP und Schüler-Import möglich.

» Gibt es unterschiedliche Rollen im ID Management (Gruppenverwaltung)?
Ja.

» Wird Single Sign On unterstützt?
Ja.

Pädagogische Dienste

1) Stunden und Vertretungsplan

» Unterstützung unterschiedlicher Formate (PDF, HTML, etc.)?
Ja.

» Unterstützung statischer als auch rotierender Pläne?
Ja.

» Darstellung auf öffentlichen Monitoren?
Ja.

» Anzeige/Bearbeitung auf eigenen Devices (Web Browser, App) möglich?
Ja.

» Automatische Synchronisation aller Devices möglich?
Ja.

» Schnittstellen zu existierenden Lösungen (z.B. Untis)?
Ja.

2) Forum

» Wird ein Forum angeboten?
Ja.

» Sind Datenanhänge möglich (Größe)?
Über Applikationen aus dem App Store.

» Ist die Einrichtung von gruppeninternen Kommunikationsräumen möglich?
Über Applikationen aus dem App Store.

» Ist die Einrichtung und Verwaltung von Moderatoren möglich?
Ja.

3) Abstimmung / Terminplaner

» Wird eine Lösung zur Terminplanung und / oder Aufgabenverwaltung angeboten?
Über Applikationen aus dem App Store.

» Termine mit Räumen und Ressourcen buchen und abstimmen?
Ja.

» Terminierung von Konferenzen, Gruppenarbeit, etc.?
Ja.

» Wie wird das Thema Security (Zugangsberechtigung, Rollen und Rechte) behandelt?
Zugangsberechtigung userbasiert anpassbar.

4) Buchungssystem

» Wird ein System zur Buchung von Räumen bzw. Geräten angeboten?
Über Applikationen aus dem App Store (WebUntis).

» Können Ressourcen und Räume mitgebucht werden?
Ja.

» Können vordefinierte Zeitraster (z. B. Unterrichtsstunden) übernommen werden?
Ja.

» Beschränkung von Ressourcen auf bestimmte Gruppen?
Ja.

5) Anwendungen für Fachunterricht

» Welche Anwendungen werden für die unterschiedlichen Schularten angeboten?
Verschiedenste Applikationen aus dem App Store.

» Kann man schulindividuell auswählen?
Ja.

6) Pädagogische ad hoc Funktionen

» Was für Funktionen werden zum Classroom Management angeboten (Steuerung des Unterrichts, einzelner Schüler, Internetzugriff)?
Überwachung der Rechner möglich

7) Online Office

» Ist eine Online-Office-Lösung integriert?
Office Applikationen aus dem App Store möglich.

» Wie viele können gleichzeitig im Online Office arbeiten (Simultan)?
Individuell angepasst.

» Welche Lizensierungsmodelle werden angeboten?
Pro Verbindungen

» Welche Export Formate werden unterstützt?
DOC, DOCX, TXT, ODT, RTF, ODP, EPUB, ODS, XLS, XLSX, CSV, PPTX, HTML, DOTX, XLTX, POTX, OTT, OTS, OTP, PDF und PDF-A

» Welche Office Module werden angeboten (Excel, Word, Power Point, …) und über welche Plattform (App, Web Browser)?
Microsoft Office unterstützt und webbasiert.

» Können Gruppen gemeinsam an Dokumenten arbeiten ohne dass individuelle Änderungen überschrieben/gelöscht werden (History Funktion)?
Ja, Dateiablage und Freigabe.

8) Dateiablage und –freigabe

» Wird ein System zur Dateiablage (wie z.B. DropBox oder owncloud) angeboten?
Applikationen aus dem App Store möglich. (z.B. Next Cloud).

» Wie ist die Dateiablage funktional konzipiert (Passwort / Gruppen / Rollenkonzept / Admin / Freigabe)?
Ja.

» Unterstützung von Quota?
Ja.

» Auswertung des belegten File Space möglich?
Ja (Benutzer- und Gruppenspezifisch).

» Welche Protokolle zur Anbindung von File Services werden unterstützt (NFS, CIFS, SMB3, …)?

SMB, CIFS, NFS

9) Aufgaben

» Individuelle oder gruppenorientierte Zuweisung von Wochenplänen, Hausaufgaben möglich?
Über Applikationen aus dem App Store (WebUntis).

» Automatische Weiterleitung an die zu adressierenden Schüler und Gruppen?
Ja.

» Können Ergebnisse von den Schülern direkt in das Aufgaben Modul hochgeladen werden?
Ja.

» Rückgabe von Arbeiten mit Korrekturnotizen an die Schüler möglich?
Ja.

10) Wiki

» Wird ein Wiki-System angeboten?
Über Applikationen aus dem App Store (z.B. BlueSpice).

» Welche Import/ Export Formate?
Unterschiedlich.

» WYSIWYG Editor zum Erstellen von Beiträgen?
Ja.

» Kommentar Funktion (Blog oder Foren)?
Ja.

» Rollen und Rechtevergabe möglich?
Ja.

» Möglichkeit der Klassifikation?
Ja.

» Verlinkung der Inhalte möglich?
Ja.

» Volltextsuche möglich?
Ja.

» Email Benachrichtigungen oder RSS Feeds?
Nein.

» Welche statistischen Auswertungen sind möglich?

Nutzeraktivitäten lassen sich auswerten und grafisch darstellen.

11) Adressbuch

» Import- Export Möglichkeit und Formate (z. B. vcf, …)
Über Applikationen aus dem App Store.

» Gibt es gemeinsame Adressbücher (wird die individuelle Freigabe unterstützt?
Ja.

» Können Verteilerlisten eingerichtet werden (Versand von E-Mails)?
Ja.

12) Kalender

» Unterschiedliche Sichten auf Kalender möglich (z. B. privat, Gruppe, Schulöffentliche Kalender)?
Ja.

» Synchronisation mit eigenen Kalendern möglich (Unterstützung von Standards wie Outlook, etc.)?
Ja.

» Zugriff auf Raum- und Ressourcenbuchungen?
Ja.

13) Messenger

» Ist ein Messenger- bzw. Chat-Dienst integriert?
Über Applikationen aus dem App Store.

» Individuelles und flexibles Einstellung von Benachrichtigungen möglich?
Ja.

» Zusammenstellung von Gruppen möglich?
Ja.

» Protokollierung und Auswertung möglich (z. B. bei Mobbing, …)
Ja.

14) E-Mail System

» Gibt es ein E-Mail-System?
Ja.

» Systemgrenzen der E-Mails Accounts (Größe/Mail, Gesamtgröße, Anzahl der Mails, Anhänge)?
Ja.

» SPAM/Junk Filterung?
Ja.

» Eingebauter Virenschutz?
Nein.

» Schnittstellen zur externen Einbindung (Outlook/Exchange, IMAP POP3, SMTP)?
Ja.

15) Kurssystem

» Gibt es ein Kurssystem?
Nein.

» Werden erst-, Zweit- und Drittwünsche unterstützt?
Nein.

» Wie werden Kursinhalte, Referenten und Materialen zu den Kursen zugeordnet und verwaltet (Algorithmus)?
-

Betrieb, Wartung und Support

1) Monitoring

» Existiert ein Monitoring zur Überwachung der angeschlossenen Server und Dienste an den Schulen?
Ja.

» Welche Schwellwerte lassen sich definieren?
CPU und Speicher.

» Was kann überwacht werden?
Zustand der Domäne und einzelner Server, CPU-Auslastung, Speicherkapazität.

» Welche Möglichkeiten zum Alerting und Eskalation gibt es?
Dashboard Benachrichtigungen, E-Mail

» Welche Auswertungen und Statistiken sind möglich (Verfügbarkeit, Lastverhalten, Ausfälle, Kapazitätsmanagement)?
Verfügbarkeit, Lastverhalten, Ausfälle und Kapazität Management.

» Wie sehen die periodischen Berichte aus (Format, Inhalt)?
Live-Reports durch Monitoring.

2) Backup-Vorkehrungen

» Werden regelmäßige Backups der Daten durchgeführt?
Ja, tägliches Backup.

» Backup Strategie (Wochenbackup, Inkrementell, Full-Backup, Snapshot)
1x Woche Full-Backup, andere Tage Inkrementell Wiederherstellung (On Demand Schule/Admin/Berechtigter, Prozess über Helpdesk Request) Slave, Backup System.

» Wie lange werden Backups aufbewahrt (Überführung in Archiv)
Selbst definierbar, Minimum 14 Tage; Überführung in Archiv möglich.

» Wird ein Recovery Test für den Desaster Fall durchgeführt?
Ja.

» Werden Backups verschlüsselt?
Ja, bei entsprechender Anforderung.

3) Telefonhotline

» Gibt es eine Telefonhotline für Benutzer?
Nein, lediglich für den gewählten schulischen IT-Koordinator.

» Eckdaten und Kapazitäten: Sitz der Hotline, Anzahl Mitarbeiter, Erstlösungsquote, Reaktionszeiten, Servicezeiten, Responsezeiten, …
Im Unternehmen, Reaktionszeiten 4 Stunden.

» Kommunikation / Information der Beteiligten (Tel., Fax, Web Page, Info Mails, Störungsseiten, …Komm)
Information per Telefon und/oder E-Mail.

4) Administration

» Werden Tutorials und Beispieldokumentation des Systems zur Unterstützung eigener Admins angeboten?
Ja.

» Kann eine externe Administrationsunterstützung angeboten werden?
Ja.

» Was kann alles administriert werden (Angebotsbreite des Dienstleisters)?
Unterstützung bei UCS-Installation und Wartung, Softwareverteilung.

5) Softwareverteilung

» Können neue Programme oder Dienste von einer zentralen Stelle aus eingespielt bzw. verteilt werden?
Ja.

» Unterstützung von Systemsoftware orientierter Verteilung (Linux, Windows, IoS, …)
Windows, iOS

» Gruppenorientierte Verteilung möglich?
Ja.

» Welche Prioritätstypen/Klassifizierung der SW Verteilung sind vorgesehen (optional, wichtig, zwingend, …)
Optional, wichtig.

» Welche Interaktion mit dem Anwender sind gegeben (Z. B. 3-maliges ablehnen, Zwangsupdate bei Security Patches)
Zwangsupdate bei Ausführung.

» Können Nutzerprofile eingerichtet werden?
Ja.

6) Mobile Device Management

» Welche SW Plattformen und Device Typen werden unterstützt (IOS, Windows, Android, Linux).
Ja.

» Trennung von privaten und schulrelevanten Inhalten?
Nein.

» Wird BYOD (Bring Your Own Device) unterstützt?
Ja.

» Schutz der schulischen Daten gewährleistet (Abbildung der SH Datenschutzrichtlinien)? Remote Management (Löschen von Daten bei entwendeten/verlorengegangenen Devices)
Ja.

7) Ticket-System

» Welche GUI Unterstützung (Webbrowser, Smart App, Win Applikation)
Webbrowser.

» Wie sieht das Dashboard aus (Anzeige und Steuerung)
Webbasiert mit Activity Stream.

» Status und Nachverfolgung von Tickest aus den unterschiedlichen Rollen
Ja.

» Schnittstelle zu externen Ticket Systemen (z. B: 3rd Level – Hersteller)
Nein.

» Gibt es eine Wissensdatenbank, auf welche die Supportmitarbeiter zurückgreifen können und auch den Schulen zur Verfügung steht?
Ja, die offene Datenbank des Herstellers: https://iserv.de/doc/

» Welche Auswertungen lassen sich im Ticketsystem fahren (z.B.: Welche Systeme und Komponenten sind am fehleranfälligsten)?
Ticketsystem über offene und abgeschlossene Fehlerfälle.

Nicht-technische Bausteine

1) Prozesssteuerung

» Was wird angeboten?
Ständiger Austausch mit den Ansprechpartner vor Ort. Pro Quartal ein Präsenztreffen mit SWOT Analyse, die fortgeschrieben wird.

2) Kommunikation Schule/Schulträger

» Kommunikation zwischen Schule/Schulträger nicht durch den Dienstleister anwendbar.
Nicht durch den Dienstleister.

3) Systemfortbildung

» Welche Maßnahmen zur Schulung und Fortbildung zum Umgang mit dem System werden angeboten?
Schulungen und Workshops möglich.

» Online Schulungen (WBT, Webinare, …)
Online Schulungen möglich jedoch sehr spezifisch.

» Vor Ort Schulungen (Hands On)
Durch entsprechende Techniker.

» Initiale Grundschulungen / Release Schulungen (Whats new)
Schulungen zum UCS@School über Univention – siehe https://www.univention.de/events/category/schulung/

4) Service Level Agreements

» Welche Service Level Agreements gibt es?
Dauerhafte Betreuung nur über Wartungsvertrag. Garantierte Reaktionszeit 4 Stunden. Mindestabnahme 60 Stunden pro Jahr, Wartung vor Ort innerhalb der Geschäftszeiten Mo. – Fr. 08.00 Uhr – 17.00 Uhr, weitere Wartungsfenster gegen Aufpreis möglich.

» Standard Service Level des Providers (Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten, Qualitäten)
Siehe oben

» Service Klassen (Gold, Silber, …)
Siehe oben

» Service-, Betriebs-, Nutzungszeiten, Wartungszeiten
Siehe oben

» KPIs (Reaktionszeit, Wiederherstellzeit, …)
Siehe oben

5) Datenschutz

» Welche Maßnahmen zum Schutz der Daten wurden ergriffen?
Bei vorhandenem Datenschutzbeauftragtem wir dieser von HF unterstützt. Wir sind Dekra Certification Center und haben mehrere zertifizierte Datenschutzbeauftragte.

» Mechanismen zur IT Sicherheit (Standards, Tools)
s.o.

» Einzuhaltende Normen und Vorschriften
s.o.

» Monitoring und Reporting über Bedrohungen (Viren, …) und Angriffe (Hacker, …)
s.o.

» Löschkonzepte, Verschlüsselung, Datenschutzrichtline, …
s.o.

6) Nutzungsordnung

» Benutzervereinbarung (Templates)?
Nutzungsordnung kann in Zusammenarbeit mit dem Schulträger/Schule kostenpflichtig erstellt werden.

» Was kann als Dokumente zur Verfügung gestellt werden?
s.o.

7) Basisdokumentation

» Elektronische / Print Version (Iserv / Univention) erhältlich?
Vollständige professionelle Dokumentation der IT-Infrastruktur kann kostenpflichtig erstellt werden, inkl. Netzwerkplan. Dazu natürlich sämtliche seitens des Herstellers Univention bereitgestellte UCS@School Dokumentation.

» Technische Basisdokumentation erhältlich (IP Adressbereiche / Verkabelung / Verteilerräume)?
s.o.

Weitere Services und Leistungen

1) Darstellung der Lieferfähigkeit (Service Konzept)

» Wie lange würde es dauern, ein System in einer Schule aufzusetzen und einzurichten?
Maximal zwei Wochen, abhängig von der Infrastruktur vor Ort.

» Wie viele Schulen kann der Dienstleister in einer Woche bedienen?
Initial jeweils eine neue Schule pro Woche, normale Wartung 30 Schulen.

» Wie viele Mitarbeiter stehen für den Außendienst zur Verfügung?
14 Mitarbeiter*innen

» Wie viele Mitarbeiter stehen für System-Schulungen zur Verfügung?
2

» Wie ist der Telefon Support organisiert?
14 Mitarbeiter* Durchgängig besetzt Montag – Freitag von 08.00 Uhr – 17.00 Uhr. Supportanfragen werden unmittelbar an ein internes Ticketsystem übergeben, Reaktionszeit bei vorhandenem Wartungsvertrag 4 Stunden.

» Gibt es Kooperationen mit lokalen oder überregionalen Dienstleistern (Callcenter, IT-Dienstleister etc.)?
Im Bereich UCS@school mit dem Hersteller Univention.

2) Zusammenspiel mit Landeslösungen / Schulportal

Möglichst alle digitalen Dienste für Lehrende und Lernende in der Schule sollen über das Schulportal SH bereitgestellt werden. Dadurch müssen sich die Nutzerinnen und Nutzer nur einmal anmelden, um auf alle diese Dienste zugreifen zu können. Im Schulportal SH werden als erste Dienste das Lernmanagement itslearning und die E-Mail für Lehrkräfte bereitgestellt. Neben der Einbindung von School-SH (einheitliche Schulsoftware) sind weitere Dienste in Vorbereitung.

In diesem Kapitel kann der Dienstleister darlegen, inwieweit sein Angebot mit dem Schulportal und ggfs. anderen Landeslösungen zusammenwirkt, bzw. welche Planungen es gibt die Lösung an das Schulportal anzuschließen.

Wir sind in ständigem Kontakt und Austausch mit dem IQSH. Weiter gibt es Kontakte zum ITVSH und Dataport. Gerade die Plattform UCS@School kümmert sich seitens des Herstellers um die Integration möglichst vieler zentral bereit gestellter Dienste. 4.6 Weitere Leistungen In diesem Abschnitt hat der Dienstleister die Möglichkeit, auf weitere Leistungen im Bereich der Unterstützung von Schulen und Trägern hinzuweisen. Sollte die HF nicht als IT-Dienstleister gefragt sein, können wir als Dekra Certification Center anbieten, die Position des Datenschutzbeauftragten zu übernehmen. Als Datenschutz Management Tool setzen wir dort exklusiv die webbasierte Lösung „Datenschutz-Assistent" ein und haben mehrere Dekra zertifizierte Datenschutzbeauftragte im Haus. Weiterhin können wir als zertifizierter Starface Partner den Betrieb und Wartung von modernen VoIP Telefonanlagen inklusive Peripheriegeräte anbieten.

3) Weitere Leistungen

In diesem Abschnitt hat der Dienstleister die Möglichkeit, auf weitere Leistungen im Bereich der Unterstützung von Schulen und Trägern hinzuweisen.

Sollte die HF nicht als IT-Dienstleister gefragt sein, können wir als Dekra Certification Center anbieten, die Position des Datenschutzbeauftragten zu übernehmen. Als Datenschutz Management Tool setzen wir dort exklusiv die webbasierte Lösung „Datenschutz-Assistent" ein und haben mehrere Dekra zertifizierte Datenschutzbeauftragte im Haus.

Weiterhin können wir als zertifizierter Starface Partner den Betrieb und Wartung von modernen VoIP Telefonanlagen inklusive Peripheriegeräte anbieten.