Fragenkatalog des Unternehmens:

Reese IT System & Service GmbH

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:

ITV.SH
Kommunale Digitalisierung

Information zu Reese IT System und Service GmbH

- Wirtschaftliche Darstellung Unternehmensgröße und –form.
  GmbH, 40 Mitarbeiter, 7 Mio Umsatz
- Produkt- und Dienstleistungsbeschreibung (Unternehmensbroschüre). IT- Systemhaus, Technik, Software für Handel, Dienstleistungen, Rechtsanwälte und Schule, Schulung Unternehmensstruktur (Anteilseigner, Tochterfirmen, Teilunternehmen)
  Reese IT gehört zur Dierck Gruppe mit Sitz in Schwentinental. Die Dierck Gruppe: 250 Mitarbeiter, 50 Mio Umsatz
- BWA des aktuellen und letzten Jahres (Alternativ Creditreform Auszug) -
  Betriebshaftpflicht Ist vorhanden
- Service & Support Anzahl Mitarbeiter im Service und Support
  8 Mitarbeiter*innen für Service und Support Schulen, 12 weitere Mitarbeiter Technik, welche dazu gezogen werden können. Bei wachsender Betreuung sind weitere Einstellungen geplant.
- Service Portfolio (z. B. Service Zeiten, Austauschgeräte, Wiederherstellzeiten, Lokaler und Remote Support, Reaktionszeiten, etc.)
  Reaktionszeit 24h-vor-Ort, Wiederherstellzeit z.Zt. 1-2 Werktage, Service für Produkteigene Server, Hotline/ Remotesupport, Dateiwiederherstellung aus Backup bei Anruf (wenn der Kunde die Grundinformationen der Dateien besitzt), Servicezeiten werden vereinbart
- Administrative Dienste (Konfiguration und Installation von HW/SW, Softwareverteilung, Netzwerkdienste wie z. B. LDAP, AD, etc.).
  Werden auf Wunsch kostenpflichtig getätigt. Geographische Abdeckung Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, HH. Restliche Bundesländer über IServ.
- Referenzen und Zertifikate
  Zertifizierung der Mitarbeiter (z. B. Microsoft, ITIL, …). Microsoft Gold und Education PartnerTerra Cloud – Premium, Education Partner und ServicepartnerSophos Gold, Education Partner, MSP und Synchronized Security PartnerLancom Gold & Education Partner Fujitsu Select ExpertPromethean Trainer
- Referenzen im Betrieb und Service von vergleichbaren Unternehmensgrößen / Anstalten (ggf. Ansprechpartner bei den Referenzen)
  Schulen der Stadt Kiel, Amt Mittleres Nordfriesland, Stadt Itzehoe, Stadt Elmshorn, Stadt Neustadt, Kreis Plön, Kreis RD/ E´förde, Amt Kisdorf, Stadt Kaltenkirchen

Antworten zu dem Fragenkatalog „Bausteine“

Infrastruktur

1) WLAN-Zugangsverwaltung

» Verfügt die angebotene Lösung über eine eigene WLAN-Zugangsverwaltung?
Radiusmodul vorhanden (inkl. Rechtesteuerung)

» Wird/kann dazu eine eigene Hardware eingesetzt werden?
Ja, grundsätzlich alle Systeme mit WLAN Controller oder Master-Access-Point

» Was sind die Security Features (unterstützte Standards wie z.B. WPA3) der eingesetzten Lösung?
Alle Features des verwendeten Hardware-Herstellers werden unterstützt

» Wie granular kann die WLAN-Zugangsverwaltung eingesetzt werden (Devices, Device Groups, Accounts, WLAN Segmente)?
Alle Features des verwendeten Hardware-Herstellers werden unterstützt.

» Welche Informationen können protokoliert werden (Nachweispflicht über Zugriffe)?
Alle Features des verwendeten Hardware-Herstellers werden unterstützt (Logs werden hierbei nicht durch die Lösung IServ erstellt, sondern innerhalb der WLAN-Infrastruktur, sofern Herstellerseitig möglich).

» Gastzugang möglich (eigenes Zugangsverfahren, zeitlich begrenzt)?
Unterstützung von BYOD?
Alle Features des verwendeten Hardware-Herstellers werden unterstützt BYOD Verwaltung über IServ.

2) Druckerverwaltung

» Welche Drucker(typen) werden standardmäßig von der Lösung unterstützt?
Sämtliche Drucker(typen) werden standardmäßig unterstützt.

» Können Drucker remote angelegt, gelöscht und konfiguriert werden (zentrale Bereitstellung von Druckertreibern)?
Ja - Voraussetzung: Drucker muss Netzwerkseitig korrekt konfiguriert sein (z.B. DHCP aktiv).

» Welche Unterstützung bei Druckerproblemen (Remote/Vor Ort)?
Treiberseitiger Support – Hardwaresupport nur begrenzt. Zusammenarbeit mit einem vom Kunden ausgewählten Drucker-Lieferanten.

3) Netzlaufwerk

» Unterstützt die Lösung den Zugriff auf Netzlaufwerke?
Ja – Das System selbst arbeitet mit 3 Netzlaufwerken.

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

4) Domainverwaltung

» Kann der Aufbau und die Konfiguration, bzw. Integration in die Domänen (Windows Domain Verwaltung) unterstützt werden?
Wenn hiermit ein nachträgliches Einbinden von Endgeräten in die Domain gemeint ist, ja. Wenn hiermit eine Implementierung in eine bestehende Domain gemeint ist, nein, da das System nicht dafür ausgelegt ist.

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?
Die Datenbank besitzt mehrere Schnittstellen in verschiedenen Modulen. Der Import von bestehenden Personenlisten (z.B. SuS & LuL) ist 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.)?
Unterstütze Formate für den Upload digitaler Stundenpläne: Untis-Formate, svPlan-Formate, DaVinci-Formate

» Unterstützung statischer als auch rotierender Pläne?
Nur statische Pläne.

» Welche Schnittstellen hat das ID-Management (XML, SOAP, LDAP …) und können bestehende Schülerlisten übernommen werden?
Die Datenbank besitzt mehrere Schnittstellen in verschiedenen Modulen. Der Import von bestehenden Personenlisten (z.B. SuS & LuL) ist möglich.

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

Ja.

» Wird Single Sign On unterstützt?
Ja.

2) Forum

» Wird ein Forum angeboten?
Ja.

» Sind Datenanhänge möglich (Größe)?
Ja (max. 10 MB).

» Ist die Einrichtung von gruppeninternen Kommunikationsräumen möglich?
Ja (Standardeinstellung).

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

3) Abstimmung / Terminplaner

» Wird eine Lösung zur Terminplanung und / oder Aufgabenverwaltung angeboten?
Ja, es gibt für beide Szenarien ein Modul (Kalender sowie Aufgaben).

» Termine mit Räumen und Ressourcen buchen und abstimmen?
Termin- und Raumbuchung erfolgt separat in zwei verschiedenen Modulen. Abstimmung erfolgt also manuell.

» Terminierung von Konferenzen, Gruppenarbeit, etc.?
Das Versenden von Termineinladungen ist möglich.

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

4) Buchungssystem

» Wird ein System zur Buchung von Räumen bzw. Geräten angeboten?
Ja.

» 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?
Diese Anwendungen sind nicht Bestandteil des Systems, sondern Bestandteile der Softwarevertei-lung für die pädagogischen PCs der Schule. Die IServ Module können schulindividuell eingestellt werden.

» Kann man schulindividuell auswählen?
Ja.

6) Pädagogische ad hoc Funktionen

» Was für Funktionen werden zum Classroom Management angeboten (Steuerung des Unterrichts, einzelner Schüler, Internetzugriff)?
Internetsteuerung sämtlicher im Netzwerk befindlicher Geräte. Komplettzugriff auf Windows-Clients (über das Programm Veyon). Komplettzugriff auf durch das MDM verwaltete iPads/iPhones.

7) Online Office

» Ist eine Online-Office-Lösung integriert?
Ja.

» Wie viele können gleichzeitig im Online Office arbeiten (Simultan)?
Dies ist beschränkt durch die Hardware des Servers.

» Welche Lizensierungsmodelle werden angeboten?
Kostenfrei, da es auf LibreOffice basiert (in der Lizenz des Produktes inkludiert).

» Welche Export Formate werden unterstützt?
.PDF, .ODT, .DOC, .DOCX, .RTF, .EPUB, .ODS, .XLS, .XLSX, .ODP, .PPT, .PPT

» Welche Office Module werden angeboten (Excel, Word, Power Point, …) und über welche Plattform (App, Web Browser)?
Ja. Schreibprogramm (vergleichbar mit MS Word) - Basis Libre Writer Tabellenprogramm (vergleichbar mit MS Excel) - Basis Libre Calc Präsentationsprogramm (vergleichbar mit MS PowerPoint) Basis Libre Impress

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

8) Dateiablage und –freigabe

» Wird ein System zur Dateiablage (wie z.B. DropBox oder owncloud) angeboten?
Wird ein Servereigene Dateiablage – unterteilt in Eigene- und Gruppen-Dateien. Server steht vor Ort oder in der Cloud. Einbindung von anderen Cloudlaufwerken ist möglich.

» Wie ist die Dateiablage funktional konzipiert (Passwort / Gruppen / Rollenkonzept / Admin / Freigabe)?
Jeder Nutzer hat eine private Dateiablage (Zugriff nur durch Anmeldung im eigenen Konto). Dort bestehen volle Schreib- & Lesezugriffe. Innerhalb der Gruppenablagen können nur Personen arbeiten, deren Konten der Gruppe zugewiesen worden sind (durchgeführt durch Administratoren mit zusätzlicher Passwortsicherung). Innerhalb der Gruppenablage haben standardisiert die zugreifenden Benutzer vollen Schreib- & Lesezugriff.

» Unterstützung von Quota?
Ja, aber standardisiert nicht aktiv.

» Auswertung des belegten File Space möglich?

Ja (Benutzer- und Gruppenspezifisch).

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

9) Aufgaben

» Individuelle oder gruppenorientierte Zuweisung von Wochenplänen, Hausaufgaben möglich?
Ja.

» 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?
Ja.

» Welche Import/ Export Formate?
Import – keine. Export - .CSV

» WYSIWYG Editor zum Erstellen von Beiträgen?
Ja (HTML basiert).

» Kommentar Funktion (Blog oder Foren)?
Nein.

» 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?
Keine Angabe.

11) Adressbuch

» Import- Export Möglichkeit und Formate (z. B. vcf, …)
Ja - vCard

» Gibt es gemeinsame Adressbücher (wird die individuelle Freigabe unterstützt?
Gemeinsames Adressbuch, ja – Serverweit. Individuelle Freigaben auf private Adressbücher, nein.

» 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?
Nein.

13) Messenger

» Ist ein Messenger- bzw. Chat-Dienst integriert?
Ja.

» 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)?
Unbegrenzt.

» SPAM/Junk Filterung?
Ja.

» Eingebauter Virenschutz?
Ja.

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

15) Kurssystem

- Gibt es ein Kurssystem?
  Ja.
- Werden erst-, Zweit- und Drittwünsche unterstützt?
  Ja.
- Wie werden Kursinhalte, Referenten und Materialen zu den Kursen zugeordnet und verwaltet (Algorithmus)?
  Algorithmus: https://iserv.de/doc/modules/course-selection/#kurse-zuordnen
  Kommunikation des Kurssystems mit den Teilnehmern (intern, E-Mail, SMS, Forum, …) Push-Benachrichtigung, Meldung auf der Startseite nach dem Anmelden.

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?
  Sämtliche Werte, die ein Linux-System ausgibt.
- Was kann überwacht werden?
  Alles was ein Linux-System aufzeichnet.
- Welche Möglichkeiten zum Alerting und Eskalation gibt es?
  Automatische Mail-Benachrichtigungen.
- Welche Auswertungen und Statistiken sind möglich (Verfügbarkeit, Lastverhalten, Ausfälle, Kapazitätsmanagement)?
  Alle genannten und mehr (siehe Monitoring Punkt 2 & 3).
- Wie sehen die periodischen Berichte aus (Format, Inhalt)?
  Format: per E-Mail (HTML basiert). Inhalte: Updates, Fehlermeldungen, Fehlerkorrekturen, uvm.

2) Backup-vorkehrungen

- Werden regelmäßige Backups der Daten durchgeführt?
  Wenn durch den Kunden beauftragt (Backup-Server oder Backup-Cloud), ja.
- Backup Strategie (Wochenbackup, Inkrementell, Full-Backup, Snapshot)
  Täglich inkrementelle Vollbackups auf den lokalen Backup-Server. Alternativ auf einen Cloud-Server. Wiederherstellung (On Demand Schule/Admin/Berechtigter, Prozess über Helpdesk Request), Dateiwiederherstellung – sofort (Kundenseitig möglich, wenn geschult), Serverwiederherstellung – nur durch Hersteller
- Wie lange werden Backups aufbewahrt (Überführung in Archiv)
  90 Tage

» Wird ein Recovery Test für den Desaster Fall durchgeführt?
Jedes Backup wird auf Funktionsfähigkeit geprüft und im Fehlerfall zurückgemeldet.

» Werden Backups verschlüsselt?
Nein.

3) Telefonhotline

» Gibt es eine Telefonhotline für Benutzer?
Ja.

» Eckdaten und Kapazitäten: Sitz der Hotline, Anzahl Mitarbeiter, Erstlösungsquote, Reaktionszeiten, Servicezeiten, Responsezeiten, …
Sitz der Hotline im Schwentinental für Schleswig-Holstein, Mitarbeiter*innen = 8 Erstlösungsquote = 90,00%, Hotline sowie Remotesupport in der Arbeitszeit von Mo–Do 08:00 bis 17:00 Uhr & Fr 08:00 bis 14:15 Uhr.

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

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)?
www.iserv.de/doc/

» www.iserv-akademie.de
Es gibt eine Admin- und eine MDM Schulung.

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, …)
MS Windows, Linux (Ubuntu), IpadOS, iOS

» Gruppenorientierte Verteilung möglich?
Ja.

» Welche Prioritätstypen/Klassifizierung der SW Verteilung sind vorgesehen (optional, wichtig, zwingend, …)
Es bestehen Abhängigkeiten, wodurch eine Installation erzwungen wird. Weitere Prioritäten existieren nicht.

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

» Können Nutzerprofile eingerichtet werden?
Ja.

6) Mobile Device Management

» Welche SW Plattformen und Device Typen werden unterstützt (IOS, Windows, Android, Linux).
MDM für IpadOS, IOS, Android kann als Gerät genutzt werden.

» 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 (iOS) - nur wenn das Gerät mit dem Internet verbunden ist.

7) Ticket-System

Pro Schulserver

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

» Wie sieht das Dashboard aus (Anzeige und Steuerung)
Störungsmeldungs-Modul: https://iserv.de/doc/modules/report/

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

» 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)?
Je nach Pflege des Kunden. Wir als Firma Reese IT System & Service GmbH nutzen nicht die Kundenseitigen Ticketsysteme!

Nicht-technische Bausteine

1) Prozesssteuerung

» Was wird angeboten?
Organisationsgespräch vor Ort inkl. Begehung und Sichtung der IT-Infrastruktur (Netzwerkschränke, WLAN-Komponenten, etc.) mit schriftlicher Dokumentation. Abgestimmte Erstellung einer Projekteinführung mit Projektplan und Meilensteinen.

2) Kommunikation Schule/Schulträger

» Kommunikation zwischen Schule/Schulträger nicht durch den Dienstleister anwendbar.
Je nach Absprache erfolgt eine Kommunikation mit Schule und Schulträger.

3) Systemfortbildung

» Welche Maßnahmen zur Schulung und Fortbildung zum Umgang mit dem System werden angeboten?
Adminschulung (Administration von IServ – organisatorisch sowie technisch), Lehrerschulung (Grundlagen von IServ und die Module, welche in der Adminschulung installiert worden sind), MDM-Schulung (Nutzung des MDMs über IServ), Infobildschirm-Schulung (Grundlagen des Infobildschirm-Moduls), individuelle und flexible Schulungen mit ausgewählten Inhalten, um eine oder mehrere Schulen zu trainieren.

» Online Schulungen (WBT, Webinare, …)
Ja, durch Systemhaus oder Hersteller (IServ – Akademie)

» Vor Ort Schulungen (Hands On)
Ja, Schulungsmaterial als Online-Dokumentation überall verfügbar.

» Initiale Grundschulungen / Release Schulungen (Whats new)
Ja, auf Anforderung. Neuerungen werden regelmäßig per IServ-Newsletter veröffentlicht (Ausführliche Beschreibung) und steht dann in der Online-Dokumentation zur Verfügung.

4) Service Level Agreements

» Welche Service Level Agreements gibt es?
Kostenlose IServ-Hotline. Techn. Wartungsverträge werden bedarfsgerecht vereinbart.

» Standard Service Level des Providers (Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten, Qualitäten)
Nach Vereinbarung.

» Service Klassen (Gold, Silber, …)
Nach Vereinbarung.

» Service-, Betriebs-, Nutzungszeiten, Wartungszeiten
Nach Vereinbarung.

» KPIs (Reaktionszeit, Wiederherstellzeit, …)
Nach Vereinbarung.

5) Datenschutz

Die Fa. HM-Consult ist fachlich für das Produkt IServ, als auch für die Firma der externe Datenschutzbeauftragte. Hier empfehlen wir einen gemeinsamen Termin.

» Welche Maßnahmen zum Schutz der Daten wurden ergriffen?
Siehe Verfahrensbeschreibung Datenschutzpaket.

» 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)?
www.iserv.de/downloads/privacy/

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

7) Basisdokumentation

» Elektronische / Print Version (Iserv / Univention) erhältlich?
IServ Dokumentation: https://iserv.de/doc/

» Technische Basisdokumentation erhältlich (IP Adressbereiche / Verkabelung / Verteilerräume)?
Wird dem Kunden nach Projektabschluss übermittelt.

Weitere Services und Leistungen

1) Darstellung der Lieferfähigkeit (Service Konzept)

» Wie lange würde es dauern, ein System in einer Schule aufzusetzen und einzurichten?
1 Tag bei Vor-Ort-Server, 45 Minuten bei der Cloud. Vor der Vor-Ort-Installation findet ein Organisationsgespräch statt, in welchem besprochen wird, was wie eingeführt werden soll/ womit gestartet wird. Danach werden die Lizenzkey´s zusammengesucht und die netzwerktechnischen Voraussetzungen geschaffen (Vorlauf ist daher individuell durch Kunden bestimmt).

» Wie viele Schulen kann der Dienstleister in einer Woche bedienen?
3-5 Schulen parallel (Neukunden einrichten & schulen), kommt auf den Vorlauf an (s.o.).

» Wie viele Mitarbeiter stehen für den Außendienst zur Verfügung?

5 Mitarbeiter*innen

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

» Wie ist der Telefon-Support organisiert?
Es sind mind. 2 Mitarbeiter*innen während der Arbeitszeit in der Hotline.

» Gibt es Kooperationen mit lokalen oder überregionalen Dienstleistern (Callcenter, IT-Dienstleister etc.)?
Ja, KommunIT.

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.

Die Fa. IServ hat eine Schnittstelle mit Univention (Schulportal-SH) vorkonzipiert. Diese muss nun in der Praxis ausprobiert werden. Dazu benötigen wir einen Ansprechpartner bei Dataport. Bisher werden die Daten manuell aus dem Schulportal SH oder der lokalen Schulverwaltung exportiert und in IServ importiert. Weiterhin möchte die Fa. IServ eine Schnittstelle zu It´s learning realisieren. Die Fa. It´s learning hatte schon Kontakt zur Fa. IServ und steht dem sehr aufgeschlossen gegenüber. Auch hier würden wir gern einen Ansprechpartner von Datenport bekommen, um eine sinnvolle Schnittstelle für SH zu realisieren.

Weiterhin ist IServ eine strategische Partnerschaft mit UNTIS eingegangen. Dieses beinhaltet u.a. das digitale Kassenbuch. Auch hier wäre ein strategisches Gespräch mit Dataport und dem BM sinnvoll, um anzustimmen, was die Fa. IServ in Richtung Schnittstelle umsetzen kann.

3) Weitere Leistungen

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

Leistungen in der Dierck Gruppe:

- **HM-Consult, Reese IT, Dierck Energiesysteme, Eschenburg IT, P&S**
- **Planung und Beratung von Standortvernetzung: BMA networks**
- **Planung und Bau von RZ-Gewerken: Fa. Eschenburg**
- **Beratung/ Medienentwicklungsplanung: Fa. HM-Consult**
- **Planung von physikalischem Netzwerk und Stromleitungen: Fa. Dierck**
- **WLAN- und Netzwerkplanung, 3D Ausleuchtung, Installation, Inbetriebnahme u. Schulung: Reese IT**
- **Druckeranalyse, -planung, Installation und Inbetriebnahme + Service: Fa. P&S**

- Serverplanung, -installation, Inbetriebnahme, Reparatur und Support: Reese IT
- Beratung, Planung, Lieferung, Installation und Support von Endgeräten in der Schule (Ipads, Android-Pads, Notebooks, PC´s): Reese IT
- Planung und Installation IQSH Basis für Grundschulen Reese IT
- Beratung, Planung, Installation + Support einer Firewall/ UTM: Reese IT
- Beratung, Planung, Installation, Inbetriebnahme, Support und Schulung von digitaler Präsentations-technk (Beamer, Apple TV Box, Active Panel, Active Board, uvm.): Reese IT
- Individuelle Support- und Wartungskonzepte für Schulträger und Schulen in SH: Reese IT
- Individuelle Schulungen (vor-Ort oder Online): Reese IT
- Beratung, Planung, Installation u. Support von IP-Telefonanlagen und Cloud Telefonie: Fa. Dierck

Wir, die Dierck Gruppe können jedem Schulträger/ Schule alles aus einer Hand liefern und supporten. Wir integrieren aber auch gewünschte Komponenten und versuchen mit einem hohen Grad an Automation die laufenden Kosten gering zu halten. Daher werden auch alle Supportverträge individuell zusammengestellt.