

6. Support- und Beratungskonzept

Das Bildungszentrum Polybau verfügt über ein gewachsenes ICT-Knowhow. Die vorhandenen Strukturen werden fortlaufend mit der pädagogischen ICT- Beratung ergänzt und erweitert. Mit stufengerechten Weiterbildungen wird die Verantwortlichkeit definiert und aufgeteilt. Dies soll der Agilität und Wirtschaftlichkeit Rechnung tragen. Das technische und pädagogische Support- Beratungsangebot kann nicht absolut getrennt werden.

6.1 Medien- und ICT-Organisation

Die Zusammenarbeit über die verschiedenen Bereiche stellt spezielle Anforderungen, welche differenziert über interne und externe ICT-Stellen abgedeckt werden sollen. Die Optimierung von verschiedenen Prozessen muss auf die vorhandenen personellen Ressourcen / Kompetenzen aufgegliedert sein. Das Bildungszentrum Polybau hält an der Weiterentwicklung des digitalen Wandels fest. Für die Umsetzung der strategischen Vorgaben, der pädagogisch-strategischen Ausrichtung und des Einsatzes von digitalen Technologien in den Ausbildungseinheiten ist eine bereichsübergreifende Kommunikation notwendig. Die operative Leitung liegt beim CIO des Bildungszentrum Polybau, gemeinsam mit dem technischen und pädagogischen ICT-Support:

Dienstleistung		Für Lehrende / Mitarbeitende	Für Lernende
Technischer Support	First-Level-Support	<ul style="list-style-type: none"> extern 	<ul style="list-style-type: none"> nicht verfügbar
	Second-Level-Support	<ul style="list-style-type: none"> ICT Support / intern (=First Level-Support vor Ort) extern (unterstützend) 	<ul style="list-style-type: none"> intern "Support light" Lieferant / extern
	Low-Level-Support	<ul style="list-style-type: none"> Primär: intern / unterstützend Sekundär: extern 	<ul style="list-style-type: none"> intern unterstützend Lieferant
Pädagogische ICT Beratung		<ul style="list-style-type: none"> Stabsstelle ICT + Medienbildung (PICTS) Power-User der Bereiche 	<ul style="list-style-type: none"> nicht verfügbar

6.2 Pädagogische ICT-Beratung

Das Bildungszentrum Polybau richtet ein pädagogisches Beratungs- und Unterstützungsangebot für die Lehrenden ein, welches der Pädagogische Informations- und Kommunikationstechnik Support (PICTS) aufbauen und leiten soll. Mit Rücksprache zu den entsprechenden Stellen hat er die Verantwortung. Rückmeldungen von Lehrenden und Mitarbeiter werden geprüft und bei Bedarf umgesetzt. Der PICTS unterstützt die verschiedenen Beteiligten bei der Planung und Durchführung von Ausbildungseinheiten und anderen Lernangeboten mit bedarfsgerechten Bildungsangeboten. Eine ICT-affine Person leitet den Bereich Pädagogik und ist für die Konzeption der pädagogischen ICT-Beratung für das gesamte

Bildungszentrum Polybau zuständig. Pädagogische Aufgaben werden von entsprechend ausgebildeten übernommen, in der Regel sind dies Lehrende.

6.3 Technischer Support

Im Bildungszentrum Polybau werden ICT-Dienste durch eine weitgehende Trennung von technischem Support und pädagogischer ICT-Beratung angeboten. Für den technischen Support steht intern ein First Level Support zur Verfügung. Dieser löst einfache technische Probleme der Mitarbeitenden und ist in den verschiedenen Standorten vor Ort. Er umfasst verschiedene Ansprechpersonen, welche eine kurze Reaktionszeit garantieren. Der 2nd-Level-Support wird extern gehostet, er ist für den Betrieb des Netzwerkes und der Server verantwortlich. Zudem bildet er die Schnittstelle zu den genutzten Cloud-Anbietern. Er ist für die Netzwerktopologie sowie die Konfiguration von Servern verantwortlich und unterstützt den internen IT-Support bei allgemeinen Hard- und Software Erweiterungen. Die Verantwortlichkeit für die Beschaffung und Funktionstüchtigkeit der verschiedenen ICT-Mittel unterliegt der Organisationsstruktur. Kantonale Vorgaben müssen berücksichtigt werden.

6.4 Prozesse

Die Abläufe zur Beschaffung der digitalen Infrastruktur, zur Problembehebung und zur periodischen Wartung von Hard- und Software unterscheiden sich in drei Kernprozessen.

Im Bildungszentrum Polybau ist die Beschaffung und der Ersatz der digitalen Infrastruktur vorgegeben. Der Ersatz- und Beschaffungsintervall wird entsprechend den Bereichen nach den kantonalen Vorgaben umgesetzt. Es wird aber auf einen ressourcenschonenden Umgang mit den Geräten geachtet, so dass das Intervall nicht zwingend eingehalten werden muss. Funktionstüchtige Geräte bleiben im Einsatz, oder sollen an anderer geeigneter Stelle weiterbenutzt werden.

Wenn es die kantonalen Vorgaben erlauben, wird der **Beschaffungsprozess** in erster Linie vom pädagogischen Bedarf geprägt und erst in zweiter Linie von den technischen Möglichkeiten. Die operative Leitung liegt beim CIO des Bildungszentrum Polybau gemeinsam mit dem technischen und pädagogischen ICT-Support.

Der **Problembehebungsprozess** wird über eine zentrale Stelle abgewickelt.

Der First Level Support unterhält ein Ticketsystem, in welchem er die eingehenden Supportanfragen zentralisiert sammelt. Damit soll die Häufigkeit von wiederkehrenden Supportanfragen erkannt, und zielorientiert verbessert werden. Die Form, Art und Erreichbarkeit sind geregelt. Die Reaktionszeit ist nach Dringlichkeitsstufen geregelt.

Der **periodische Wartungsprozess** kann nicht zeitlich definiert werden. Der schnelle digitale Wandel der verschiedenen Hard- und Software erfordert eine flexible Umsetzung dieses Prozesses. Grundsätzlich werden alle internen Geräte periodisch auf ihre Aktualisierung geprüft, dies wird zentral automatisiert. Zusätzlich sind die verschiedenen Benutzer angehalten ihre Geräte aktuell zu halten.

6.5 Entschädigung

Die zuständigen Beauftragten sind gemäss dem Bildungszentrum Polybau zu entschädigen. Die unterschiedlichen Entschädigungsbedingungen werden kontinuierlich überprüft und eventuell angepasst.