

Mitteilungsvorlage
vom 18.10.2023

öffentliche Sitzung

IT-Support für die Schulen in Trägerschaft der StädteRegion Aachen: Sachstandsbericht

Beratungsreihenfolge

Datum	Gremium
02.11.2023	Ausschuss für Schule, Bildung, Wissenschaft und Kultur (Kenntnisnahme)

Sachlage

Es wird Bezug genommen auf die Sitzungsvorlage 2023/0080 zur Sitzung des Ausschusses für Schule, Bildung, Wissenschaft und Kultur vom 16.03.2023.

In der o.g. Sitzung stellte sich Herr Dr. Wolf dem Ausschuss als neuer Geschäftsführer der regio iT vor. Außerdem berichteten drei Schulleitungen stellvertretend für die 17 Leitungen der Schulen in Trägerschaft der StädteRegion Aachen zum aktuellen Sachstand beim IT-Support.

Alle Schulleitungen hatten nach der zuvor deutlich geäußerten Kritik nun das Gefühl, dass sich vieles positiv bewegt habe, auch wenn man bei manchen Themen noch nicht da sei, wo man hinwolle. Der gute Wille in der Zusammenarbeit sei beim IT-Dienstleister jetzt jedoch erkennbar und es bestehe die Hoffnung, dass es so weiterginge.

Um die Nachhaltigkeit der positiven Entwicklungen zu sichern, wurde ein aktualisierter Sachstandsbericht der regio iT zur Sitzung des Ausschusses am 02.11.2023 zugesagt. Dieser ist als Anlage beigefügt. Der Inhalt ist aus Sicht der Verwaltung folgendermaßen zusammenzufassen:

- Die Entwicklung der Erfüllungsquoten beim Vor-Ort-Support ist als sehr positiv zu werten. In den Ferienzeiten fallen diese nachvollziehbar niedriger aus (z.T. Urlaubszeiten der regio iT-Mitarbeiter, außerdem Möglichkeit zur Erfüllung von geeigneten Arbeiten im Remote-Betrieb, da kein Schulbetrieb ist).
- Positiv ist auch zu bemerken, dass es regio iT durch ein Bündel an Maßnahmen gelungen ist, den Vor-Ort-Support ausschließlich mit eigenem Personal zu erbringen.
- Die Unzufriedenheit mit den Themen Ticketsystem und Warenkorb (Inhalt, Abläufe, Transparenz, Bearbeitungszeit) wurde seitens regio iT zur Kenntnis genommen und der Bericht zeigt auf, wie regio iT hier zu Verbesserungen im Sinne der Kunden kommen will.

Sofern sich die positive Entwicklung fortsetzt, wird die Verwaltung erneut zur Sitzung des Ausschusses für Schule, Bildung, Wissenschaft und Kultur am 14.11.2024 berichten. Die Verwaltung bittet um Kenntnisnahme.

Rechtslage

Gemäß § 79 Schulgesetz NRW sind die Schulträger u.a. dazu verpflichtet, eine am allgemeinen Stand der Technik und Informationstechnologie orientierte Sachausstattung zur Verfügung zu stellen. Gerade im Bereich der Berufskollegs ist es dabei zusätzlich erforderlich, dass die IT-Ausstattung den betrieblichen Standards in Industrie, Handel und Gewerbe entspricht.

Personelle Auswirkungen

Keine

Finanzielle/bilanzielle Auswirkungen

Keine

Im Auftrag:

gez.: Terodde

Anlage/n

1 - Fortschreibung Strategiepapier regio iT (öffentlich)