Rund um ein Supportkonzept

Wie bereits mehrfach angesprochen ist ein zentrales Spannungsfeld bei der Medienentwicklungsplanung die Ausgestaltung des Supports. Hieran werden Sie als Schule nicht nur die Leistungsfähigkeit der Medienentwicklungsplanung erkennen, sondern auch die Defizite. Abhängig von den tatsächlichen Gegebenheiten beim Träger gibt es unterschiedliche Möglichkeiten der organisatorischen Ausgestaltung des schulischen Supports.

IT-Support durch externe Anbieter mit Rahmenverträgen

Kurzbeschreibung

Der Träger schließt mit einem örtlichen IT-Serviceanbieter oder einem Systemhaus einen Rahmenvertrag ab. Darin sind z.B. Dinge geregelt wie

- Anzahl der monatlich zu leistenden Stunden und deren Sätzen
- Fahrtkosten
- Beschaffung von notwendigen Komponenten zur Reparatur
- Reaktionszeiten im Fehlerfall (Service Level Agreement, SLA)

Zudem sollte klar sein, wer dem Anbieter einen Auftrag erteilen darf. Das darf unter gar keinen Umständen die einzelne Lehrkraft sein, sondern sollte auch hier über zentrale Ansprechpartner an den Schulen (Medienbeauftragte) in Zusammenarbeit mit einer zuständigen Person beim Träger gelöst werden.

Vorteile

- sehr flexibler Einsatz ohne die Schaffung eigener Stellen beim Träger möglich
- Berechnung nach tatsächlichem Aufwand
- für sehr kleine Träger meist die einzige Möglichkeit außerhalb von Supportverbünden

Nachteile

- ab gewissem Stundenaufkommen ist diese Lösung deutlich teurer als die Schaffung einer Stelle beim Träger
- Schulen sind bei Systemhäusern u.U. gegenüber anderen Kunden (Industrie, Arztpraxen) niedriger priorisiert, weil Rahmenverträge meist günstigere Stundensätze vorsehen, d.h. die Zuverlässigkeit und Reaktionszeit können leiden.
- in der Fläche sind Systemhäuser mit ausreichend freien Kapazitäten oft schwierig zu finden



From:
https://medienbildungskonzept.de/ - **medienbildungskonzept.de**

Permanent link:
https://medienbildungskonzept.de/mep/support?rev=1615825618

Last update: **2021/03/15 17:26**