



I. Fraktion Die Grünen – Rosa Liste

Rathaus

Datum:
17.01.2022

Eine Systemadministrator*innen-Allianz für München

Antrag Nr. 20-26 / A 01451 von der Fraktion Die Grünen - Rosa Liste
vom 17.05.2021, eingegangen am 17.05.2021

Sehr geehrte Damen* und Herren*,

Sie haben der Landeshauptstadt München vorgeschlagen, durch die Initiierung eines runden Tisches durch das IT-Referat, gemeinsam mit dem Referat für Bildung und Sport und dem Referat für Arbeit und Wirtschaft, eine Systemadministrator*innen-Allianz für München zu organisieren.

Diese Systemadministrator*innen-Allianz könnte ehrenamtlich stunden-/tageweise die Lehrkräfte in technischen Fragen als Support unterstützen sowie ggf. Münchner Universitäten mit einbeziehen, welche auch Studierende in ein solches Projekt mit einbinden.

Das IT-Referat hat sich diesbezüglich mit dem RBS, dem RAW und der LHM-S abgestimmt und – Ihr Einverständnis vorausgesetzt – beantworten wir Ihren Antrag als Brief.

Zu Ihrem Antrag vom 17.05.2021 teile ich Ihnen Folgendes mit:

Die Überlegung, Lehrkräfte in technischen Fragen stärker zu supporten, ist angesichts der enormen Digitalisierungserfordernisse und des homeschoolings zielführend und notwendig.

Diesen wichtigen Support – wie im Antrag vorgeschlagen – in Form einer Systemadministrator*innen-Allianz für München zu organisieren stellt sich aus verschiedenen Gründen jedoch als komplex dar.

Agnes-Pockels-Bogen 21
80992 München
Telefon: 089 233 – 767777

- Die Corona-Pandemie und der daraus resultierende starke Druck zur schnellen Digitalisierung z. B. im Rahmen des Homeoffices stellt auch die Unternehmen vor hohe technische Herausforderungen. Es besteht deshalb eine hohe Nachfrage nach technisch kompetentem Personal und insbesondere nach Systemadministrator*innen in den Unternehmen selber und es erscheint schwierig, dass in dieser angespannten Lage in größerem Rahmen ehrenamtlich freie Kapazitäten für die Münchner Schulen zur Verfügung gestellt werden.
- Für den zunehmenden Betreuungsaufwand an den Bildungseinrichtungen vor Ort hat der Münchner Stadtrat am 16.12.2020 u. a. eine Erweiterung des IT-Supports beschlossen und die LHM Services GmbH beauftragt, für das Jahr 2021 eine individuelle Support-Struktur aufzubauen, um die Bildungseinrichtungen in der aktuellen Ausnahmesituation kurzfristig noch breiter unterstützen zu können.
- Systemadministrator*innen sind in der Regel hoch kompetent und qualifiziert, ihr unternehmenseigenes IT-System zu betreuen und zu pflegen. Für die individuellen Herausforderungen bei der Digitalisierung des Schulwesens ist ein qualifiziertes Wissen im Hinblick auf das pädagogische sowie auf das Verwaltungsnetz und die Münchner Bildungslandschaft von besonderer Relevanz. Dieses Knowhow kann nur erlangt werden, wenn Systemadministrator*innen stetig an den Münchner Bildungseinrichtungen tätig sind, sich konsequent auf dem Gebiet weiterbilden und über aktuelle Problemlagen jederzeit informiert sind.
Die LHM Services GmbH nimmt diese Aufgabe wahr und hat die Teamkapazitäten des Field-Service erhöht, um die Wartezeiten für Problemlösungen durch vermehrte Vorort-Einsätze zu verringern. Regelmäßige Besuche des Field-Service an den Bildungseinrichtungen sollen zudem ein planbares Beheben von nicht dringlichen Problemen ermöglichen und durch den direkten Kontakt bürokratiearme Lösungen befördern. Durch die Neuaufstellung des Back-End Supports durch mehr Personal sollen die Ticketzeiten zudem weiter reduziert werden.
- Eine gute Support-Hotline zeichnet sich dadurch aus, dass sie (mindestens) während der gesamten Arbeitszeit schnell und unkompliziert erreichbar ist. Das ist mit einem stunden- bzw. tageweise ehrenamtlichen Einsatz von Systemadministrator*innen voraussichtlich nicht oder aber nur sehr schwer erreichbar.

An den BLN (**B**etreute **L**okale **N**etze) -Standorten, die über Techniker verfügen, zeigt sich bereits, dass ein häufiger Personalwechsel die Schulen vor große Herausforderungen stellt, da die neuen Mitarbeiter*innen immer wieder von den Anwenderbetreuer*innen in die dort vorzufindende IT-Infrastruktur eingearbeitet werden müssen. An nicht BLN-Standorten setzt die LHM Services GmbH auf eine Direktkommunikation des Back-End Supports durch feste Termine und ad-hoc-Bearbeitung von Problemen sowie einem höheren Wissenstransfer an die Anwendungsbetreuer*innen. Dadurch werden spürbar bessere und schnellere Reaktions- und Lösungszeiten von Problemen (und Tickets) umgesetzt.

- Der Koordinations- und Organisationsaufwand für das Matching zwischen einzelnen Unternehmen und den Münchner Schulen für den stundenweisen Einsatz als Support für die Lehrer ist nicht vernachlässigbar. Es sind z. B. auch zahlreiche rechtliche Fra-

gen zu klären, wie z. B. was passiert im Krankheitsfall eines Administrators, wie sind die Haftungsbedingungen, Complainceregelnungen, IT-Sicherheitsnotwendigkeiten, sicherstellen des Datenschutz etc.

Insgesamt ist die Zielsetzung des Antrags trotz dieser Herausforderungen begrüßenswert. In der Praxis ist der ehrenamtliche Einsatz von Administrator*innen jedoch nicht umsetzbar. Das Ziel, eine Ansprechpartner*in für die Bildungseinrichtungen zur Verfügung zu stellen, wird u. E. von der LHM Services GmbH ausreichend wahr genommen.

Von den vorstehenden Ausführungen bitte ich Kenntnis zu nehmen und gehe davon aus, dass die Angelegenheit damit abgeschlossen ist.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Thomas Bönig
IT-Referent