

# Stadt Heidelberg

Drucksache:  
**0 0 7 7 / 2 0 2 2 / I V**

Datum:  
28.04.2022

Federführung:  
Dezernat V, Amt für Digitales und Informationsverarbeitung

Beteiligung:  
Dezernat I, Personal und Organisationsamt  
Dezernat IV, Amt für Schule und Bildung

Betreff:  
**Umsetzung IT-Supportkonzept  
in den 35 städtischen Schulen**

## Informationsvorlage

### Beschluslauf

Die Beratungsergebnisse der einzelnen Gremien beginnen ab der Seite 2.2 ff.  
Letzte Aktualisierung: 16. Mai 2022

Beratungsfolge:

Gremium:	Sitzungstermin:	Behandlung:	Kenntnis genommen:	Handzeichen:
Ausschuss für Kultur und Bildung	12.05.2022	Ö	( ) ja ( ) nein ( ) ohne	

**Zusammenfassung der Information:**

*Der Ausschuss für Kultur und Bildung nimmt die Information über die Umsetzung des IT-Support-Konzeptes an den 35 städtischen Heidelberger Schulen zur Kenntnis.*

**Finanzielle Auswirkungen:**

Bezeichnung:	Betrag in Euro:
<b>Ausgaben / Gesamtkosten:</b>	
2021 Gesamtkosten, darunter:	<b>980.771 Euro</b>
• Personalkosten	665.771 Euro
• Sachkosten	315.000 Euro
2022 Gesamtkosten, darunter:	<b>1.212.232 Euro</b>
• Personalkosten	897.232 Euro
• Sachkosten	315.000 Euro
<b>Einnahmen:</b>	
<b>Finanzierung:</b>	
Die oben genannten Kosten sind im Doppelhaushalt 2021/2022 enthalten.	
<b>Folgekosten:</b>	

**Zusammenfassung der Begründung:**

2019 wurde zwischen Bund und Ländern einschließlich der Kommunen der „Digitalpakt Schule“ (DigitalPakt) geschlossen. In diesem „Förderprogramm“ stand die Schaffung der digitalen Infrastruktur (im Wesentlichen Netzwerkverkabelung, WLAN, Präsentationsmedien) im Vordergrund. Eine der Fördervoraussetzungen ist unter anderem die Sicherstellung des IT-Supports. Es wurde daher im Rahmen der Umsetzung des Förderprogrammes eine ämterübergreifende Arbeitsgruppe eingerichtet und ein Supportkonzept für die 35 städtischen Schulen inklusive der Bedarfe im zeitlichen Kontext erarbeitet. Dieses „IT-Supportkonzept für die 35 städtischen Schulen“ wurde in der Informationsvorlage (0107/2021/IV) im Mai/Juni 2021 den gemeinderätlichen Gremien vorgestellt.

Bei der Vorstellung wurde vereinbart, dass nach einem Jahr über den aktuellen Sachstand berichtet werden soll.

## **Sitzung des Ausschusses für Kultur und Bildung vom 12.05.2022**

**Ergebnis:** Kenntnis genommen

## **Begründung:**

Die Stadt Heidelberg ist Schulträgerin von 35 öffentlichen Schulen (15 Grundschulen, zwei Gemeinschaftsschulen, drei Realschulen, drei Sonderpädagogische Bildungs- und Beratungszentren, eine Internationale Gesamtschule, vier Gymnasien sowie sechs Berufliche Schulen und einem Schulkindergarten).

Durch die Förderprogramme (Bund/Land) insbesondere im Rahmen des „Digitalpakt Schule“ und die damit verbundene sehr starke Erhöhung der zu betreuenden Endgeräte sowie den steigenden Anforderungen an den IT-Support an den Schulen mussten die bisherigen Supportstrukturen grundsätzlich überdacht und den neuen Rahmenbedingungen angepasst werden.

Für die Umsetzung der wesentlichen Ziele des Supportkonzeptes wurden die notwendigen personellen Ressourcen im zentralen IT-Bereich und in der Vor-Ort Betreuung (Schul-IT-Manager) geschaffen. Der Prozess der Personalgewinnung gestaltete sich aber aufgrund der aktuellen Arbeitsmarktsituation und dem IT-Fachkräftemangel als sehr schwierig. Die Besetzung von zunächst drei Schul-IT-Manager Stellen konnte erst im März 2022 endgültig abgeschlossen werden.

Durch die personelle Verstärkung im zentralen IT-Bereich wird die in den vergangenen Jahren kontinuierlich ausgebauten Netzinfrastruktur an den Heidelberger Schulen effektiv nutzbarer und die Zentralisierung und Harmonisierung der IT-Infrastruktur in 2021 weiter vorangetrieben. Die Bereitstellung von zentralen Server-/Speicherkapazitäten anstatt dezentraler Serverlösungen an den Schulen wurde umgesetzt. Ebenfalls wird ein zentrales Datensicherungssystem (Backup) als weiterer Service für die Heidelberger Schulen angeboten.

Durch Investitionen in den letzten Jahren und die aktuellen corona-bedingten Förderprogramme (Digitalpakt 1.0, 2.0, 3.0, 4.0, Schulbudget-Corona) wurde und wird eine moderne Endgeräte- und Medienausstattung in den Heidelberger Schulen realisiert. Die fristgerechte Umsetzung der Förderprogramme konnte unter anderem nur aufgrund der neuen Supportstrukturen gewährleistet werden.

Auch der bedarfsgerechte Ausbau des Heidelberger Schulnetzes (Lichtwellenleiter/Richtfunk) geht weiter. Es wurden zum einen die Anbindung weiterer Schulen an das Heidelberger Schulnetz umgesetzt (34 von 35 Schulen sind nun in das Heidelberger Schul-Gigabit-Netz integriert) und zum anderen kann durch den Einsatz neuer Netzkomponenten künftig jeder Schule eine synchrone 10 Gigabit-Anbindung (bisher 1 Gigabit) zur Verfügung gestellt werden. Durch den kontinuierlichen Ausbau in den letzten Jahren hat die Stadt Heidelberg eines der leistungsstärksten Schulnetze in Deutschland.

Der Vor-Ort-Support an den Schulen wurde entsprechend dem Supportkonzept mit dem Einsatz von Schul-IT-Managern neu ausgerichtet, auf- und ausgebaut. Ziel ist ein verlässlicher Vor-Ort Support an den Schulen.

Bedingt durch den langandauernden Personalbeschaffungsprozess, die notwendige Einarbeitungszeit der neuen Mitarbeiter konnten nur über eine kurze Zeit Erfahrungen gesammelt werden. Erste Rückmeldungen/Erfahrungen zeigen, dass der schnellere und verlässlichere Vor-Ort-Support von den Schulen, insbesondere im Primarbereich, geschätzt und stark in Anspruch genommen wird. Auch die neu eingeführten Vor-Ort-Sprechstunden der Schul-IT-Manager in den Schulen sind sehr hoch frequentiert. Um eine einheitliche Struktur zu nutzen und damit eine schnellere Bearbeitung aller Supportfällen in den 35 Heidelberger Schulen zu gewährleisten, wird aktuell gemeinsam mit den Schulen ein Ticketsystem aufgebaut.

Der forcierte, durch Förderprogramme unterstützte Ausbau der digitalen Lehr- und Lernumgebungen in den Heidelberger Schulen führte zu einem sprunghaften Anstieg der IT-Technik in den Schulen. In der Konsequenz machte dies den weiteren Ausbau professioneller Strukturen für den dauerhaften Betrieb und Support der digitalen Bildungsinfrastruktur und Anwendungsumgebungen zwingend erforderlich.

Das Supportkonzept wird – auch aufgrund der sehr dynamischen Entwicklung – kontinuierlich unter Einbeziehung der maßgeblichen Akteurinnen und Akteure fortgeschrieben und den Bedürfnissen und Entwicklungen entsprechend regelmäßig angepasst werden.

Dass die Entwicklung noch nicht zu Ende ist, zeigen unter anderem die aktuellen politischen Diskussionen über eine 1:1-Endgeräteausstattung (Verhältnis Schüler-/innen zu-Endgeräten) bei den Schulen (aktuell werden in Heidelberg 7.445 Endgeräte für Schüler-/innen vorgehalten, das entspricht einem Verhältnis von:1:2,3) und Gespräche über die Neuausrichtung der Schulträgerschaft zwischen Land und Kommunen.

Die neu entwickelten Supportstrukturen können auch bei weiteren Skalierungseffekten (z.B. noch mehr Schüler-/innen-Endgeräte) innerhalb des geschaffenen Rahmens weiter ausgebaut werden, ohne die Grundstruktur verändern zu müssen.

Die Verwaltung bittet die Information zustimmend zur Kenntnis zu nehmen.

## Prüfung der Nachhaltigkeit der Maßnahme in Bezug auf die Ziele des Stadtentwicklungsplanes /der Lokalen Agenda Heidelberg

### 1. Betroffene Ziele des Stadtentwicklungsplanes

Nummer/n: (Codierung)	+ / - berührt	Ziel/e:
SOZ 9	+	<b>Ziel/e:</b> Ausbildung und Qualifizierung junger Menschen <b>Begründung:</b> Schule ist für die Vermittlung von Kenntnissen zuständig, die für das weitere Leben junger Menschen von Bedeutung sind. Im Sinne der im Bildungsplan verankerten Leitperspektive Medienbildung muss die Schule junge Menschen auf die digitalen Anforderungen vorbereiten.
QU 4	+	<b>Ziel/e:</b> Partizipation <b>Begründung:</b> Gesellschaftliche Partizipation erfordert in allen Bereichen, beispielsweise am Arbeitsmarkt oder bei kulturellen Ereignissen, Kenntnisse im Umgang mit digitalen Medien. Fehlen diese Kenntnisse, droht eine Exklusion aus der Gesellschaft.

### 2. Kritische Abwägung / Erläuterungen zu Zielkonflikten:

Keine

gezeichnet  
Wolfgang Erichson