

## **Betrieb, Wartung und Pflege der ICT-Infrastruktur (Betriebskonzept)**

### **1 Zweck**

Das Betriebskonzept soll gewährleisten, dass jederzeit die für die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung des Unterrichts erforderliche ICT-Infrastruktur bzw. TBZ-Dienste zur Verfügung stehen. Es soll ein sicherer Betrieb angeboten werden, welcher den Zugriff auf die Dienste mit hoher Verfügbarkeit gewährleistet.

### **2 Geltungsbereich**

Dieses Betriebskonzept gilt für sämtliche Schulhäuser bzw. Räume der TBZ sowie für sämtliche Benutzer der TBZ-Infrastruktur. Es wird nur der Unterrichtsbereich umschrieben. Die Nutzung für die Administration wird unter Berücksichtigung der erhöhten Sicherheitsbedürfnisse und des Persönlichkeits- und Datenschutzes durch die Rektorin, den Rektor im Rahmen der Schulleitungssitzung geregelt.

### **3 Weitere geltende Unterlagen**

Verantwortung und Kompetenzen im Zusammenhang mit den TBZ-Diensten sind in D5.4 ff. geregelt.

### **4 Richtlinien**

#### **4.1 Service und Reparaturen**

Grundsätzlich ist der Informatikdienst (ID) für die Wartung und Pflege der ICT-Infrastruktur verantwortlich. Für Reparaturarbeiten sind die Service- und Supportzeiten im Dokument D5.1-03 festgehalten.

Grosse Wartungsarbeiten und Anpassungen erfolgen in der Regel in den Schulferien, vorzugsweise in den Sommerferien. Dabei sollte aber die ICT-Infrastruktur zumindest in der ersten und der letzten Ferienwoche zur Verfügung stehen. Wenn es nicht zu vermeiden ist, Service- und Anpassungsarbeiten während der Schulzeit durchzuführen, so sind die Lehrpersonen möglichst frühzeitig, d.h. mind. 2 Wochen im Voraus über die Abteilungsleitung zu informieren. Einmal pro Woche steht dem ID ein vordefiniertes Servicefenster zur Verfügung. Grössere Änderungen (Changes) sowie aktuelle Störungsmeldungen / IT-Probleme, werden via die Webseite «[TBZ – Informatikdienst](#)» publiziert.

#### **4.2 Wartung des TBZ-Netzwerkes**

Bei der Wartung des TBZ-Netzwerkes wird, so weit als möglich und für Systeme und Services, für welche der ID verantwortlich ist, auf die Wartung durch den ID gesetzt. Das dient u.a. auch dazu, dass das Knowhow über das Netzwerk und die ICT-Infrastruktur im Hause bleibt.

Die Eigenwartung bedingt, dass eine gewisse Menge von Reservematerial für wichtige Komponenten vorrätig angeschafft wird, damit man bei Ausfällen schnell reagieren kann.

Trotz Eigenwartung ist man auf externe Unterstützung angewiesen. Hier sind vor allem langfristige und kontinuierliche Kontakte zu pflegen.

### 4.3 Notfallplan

Neben den üblichen Ausfällen und Reparaturen muss auch mit Notfällen gerechnet werden, wenn die Infrastruktur für längere Zeit, d.h. mehr als einen halben Tag zusammenbricht. Der ID führt einen Ordner, in dem die wahrscheinlichsten Szenarien von Ausfallmöglichkeiten mit Hinweisen für deren Behebung aufgeführt sind.

### 4.4 Beschaffungen

Für eine effiziente Logistik und einen Support durch den ID soll die Zahl der Lieferanten und der eingesetzten Produkte begrenzt werden. Der ID führt eine Liste der angeschafften bzw. evaluierten Produkte im Sinne einer Empfehlung für weitere Anschaffungen. Im produktiven Bereich an der TBZ dürfen von uns nur lizenzierte Programme verwendet werden.

Beschaffungen von Hard- und Software dürfen nur nach Rücksprache mit dem ID erfolgen. Der Informatikdienst soll schon vor den Offertanfragen in die Abklärungen und Evaluation einbezogen werden. Ziel bei der Beschaffung ist, die Vielfalt der Produkte und Lieferanten klein zu halten.

Für die Beschaffung von Software (Betriebssystem und Anwendersoftware) sollen Standardlizenzverträge abgeschlossen werden.

Die Abteilungen können entsprechend ihren berufsspezifischen Anforderungen individuell Hard- und Software beschaffen, sind aber in diesen Fällen selbst bzw. im Rahmen ihres Zeitkontingents für Support und Logistik verantwortlich. Aber auch in diesen Fällen ist eine vorgängige Rücksprache mit dem ID unerlässlich.

### 4.5 Sicherheit und Controlling

Der ID erarbeitet zusammen mit den Informatikverantwortlichen der Abteilungen - i.d.R die Abteilungsleiter – Sicherheits- und Qualitätsstandards für die Informatik und der TBZ. Die Sicherheitsstandards gelten sowohl für die TBZ-Dienste als auch für die Abteilungsdienste und für Bring Your Own Devices (BYOD), welche ans Netzwerk angeschlossen werden.

Die Einhaltung der Sicherheits- und Qualitätsstandards wird von den Abteilungsleitern überprüft. Probleme und Verletzungen werden den jeweiligen Abteilungsleitern direkt rapportiert. Gegenmassnahmen werden gemeinsam besprochen und anschliessend vom ID beziehungsweise der betroffenen Abteilung umgesetzt.

Die Schulleitung inkl. den Abteilungsleitern überwacht die Qualität und die Aktivitäten des laufenden ICT-Betriebes über den gesamten Lebenszyklus, koordiniert und integriert, in Abstimmung mit dem ID, laufende Schulprojekte mit ICT-Auswirkungen, Änderungen (Changes) und laufende ICT-Tasks und sichert die nachhaltige Qualität mit einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

### 4.6 Dokumentation

Im Ticketing-System werden durch den ID alle Änderungen, Neuerungen und auch Vorfälle im Bereich der ICT-Infrastruktur festgehalten. Schwerwiegende Vorkommnisse werden umgehend der Schulleitung gemeldet.

Sämtliche Verträge und Lizenzen, die in der Verantwortung des Informatikdienstes sind, werden vom ID verwaltet.

## 5 Qualitätsziele

Die Verfügbarkeit der TBZ-Dienste soll zuverlässig sein. Hinweise aus den Fachgruppen zur Verbesserung der TBZ-Dienste können jederzeit an den jeweiligen Abteilungsleiter adressiert werden. Bei mangelhafter Zielerreichung kann ein Antrag mit konkreten Verbesserungsvorschlägen an die Schulleitung gestellt werden.

## 6 Verteiler

Geht an alle SLS-Teilnehmer

Verfasser: K. Vogt

Genehmigt SLS: 4. April 2024