

Sachstandsbericht zur LHM-S

An das RIT (vorab per E-Mail)

Das Ziel des Referats für Bildung und Sport ist, im Sinne der Beschlüsse vom 03.03.2021 zum Übergang der Steuerung der LHM-S vom Referat für Bildung und Sport an das IT-Referat, die Etablierung einer zielgerichteten Zusammenarbeit mit dem IT-Referat und der LHM-S. Hierzu gehört eine verlässliche und transparente Darstellung der von der LHM-S erbrachten Leistungen, die unter anderem im Sachstandsbericht beschrieben werden sollen. Service Level Agreements (SLAs) gewährleisten eine solche Berichterstattung, da sie unter anderem Leistungsziele, Vorgaben und Kennzahlen definieren, die ein IT-Dienstleister erreichen sollte und an denen er sich messen lassen muss. Eine objektive Beurteilung wird durch diese festgelegten Kriterien ermöglicht. Da es diese SLAs derzeit noch nicht gibt, ist eine objektive Beurteilung durch das RBS der im Bericht dargestellten Leistungen in großen Teilen schwierig. Darüber hinaus fällt auf, dass auf Seite 1 des Berichtes zwar beschrieben wird, dass die LHM-S mit Fokus auf die letzten sechs Monate informieren möchte, jedoch viele Fakten benannt werden, die sich auf einen Zeitraum beziehen, der viel weiter zurück liegt. Diese Form der Ausführung erweist sich oftmals als irreführend. In den kommenden Berichten sollte daher eine klarere und reduzierte Form der Darstellung, begrenzt auf den definierten Zeitraum, erfolgen.

Aus Sicht des RBS sind vor allem die kommunikativen Bereiche in der Zusammenarbeit zwischen den Bildungseinrichtungen und der LHM-S ausbaufähig.

Fehlende Service Level Agreements sowie eine fehlende quantitative Darstellung der Daten werden besonders bei den Ausführungen unter „IT-Support für die Bildungseinrichtungen“ (S. 18-19) erkenntlich und lassen eine verlässliche Auswertung der Daten nicht zu. So wird beschrieben, dass es „Im Berichtszeitraum (Q4 2020 und Q1 2021) [...] 12.739 Störungen und 20.780 Serviceanfragen [gab]. Von den 106.000 Tickets sind 102.000 Tickets gelöst. Das entspricht einer Lösungsquote von 96 Prozent.“ Viele Schulen monieren jedoch immer wieder, dass Tickets geschlossen werden, obwohl keine Lösung des Problems herbeigeführt wurde. Dies würde die „Lösungsquote“ positiv begünstigen. Darüber hinaus sind im Umkehrschluss 4.000 Tickets gar nicht oder im Betrachtungszeitraum nicht gelöst worden. Zudem wird von den Einrichtungen die teilweise lange Bearbeitungsdauer benannt. Eine ähnlich vage Aussage ist auf Seite 11 zu finden: „Die im Beschwerdemanagement vermittelten Themen halten sich auch weiterhin in einem sehr akzeptablen Rahmen und können in der Regel in einem überschaubaren Zeitraum abgeschlossen werden. Das Beschwerdemanagement der LHM Services GmbH ist dabei, wie bei der SWM üblich, prozessual etabliert.“ Auch hier bedarf es aus Sicht des Referats für Bildung und Sport einer quantitativen Auswertung, da die Aussage zu abstrakt und allgemein gehalten wurde.

Ein weiteres Beispiel für die noch ausbaufähige Kommunikation zwischen LHM-S und RBS findet sich im Bereich der Zusammenarbeit mit dem Pädagogischen Institut – Zentrum für Kommunales Bildungsmanagement (PI-ZKB). So wird beispielsweise auf Seite 23 f. angegeben, dass sich die LHM Services GmbH "Auch mit dem Pädagogischen Institut – Zentrum für Kommunales Bildungsmanagement (PI-ZKB)

[...] in regelmäßiger Kommunikation [befindet], sofern technische Neuerungen die medienpädagogischen Fortbildungen berühren." Jedoch erfährt das PI-ZKB zumeist erst aus den Kundeninformationen über die Einführung neuer Geräte. Ähnlich verhält es sich bezüglich der auf Seite 19 f. bezogenen „Erweiterung und Intensivierung des Supports und der Qualifizierung“: Die von den LHM-S identifizierten Themengebiete der Qualifizierung sind dem PI-ZKB nicht bekannt und eine Abstimmung hat bisher nicht stattgefunden. Hinsichtlich des Punktes Fördermittel möchte das Referat für Bildung und Sport noch auf einen offenen Punkt hinweisen.

Auf der Seite 13 wird auf die Bestätigung der Regierung von Oberbayern für den DigitalPakt eingegangen. Offen ist jedoch die Frage, ob die Erstattung von Jahresraten (Erstattung an die LHM-S) erfolgen oder der gesamte Beschaffungsbetrag zugrunde gelegt werden kann. Auf dieses offene Problem wird nicht eingegangen. Weiterhin wird auf Seite 12 beschrieben, dass nun „[...] aufbauend auf dem zeitnah angekündigten Bewilligungsbescheid der Regierung von Oberbayern die bereits vorbereiteten Folgeanträge gestellt werden.“ Hier muss sich aber zuvor noch mit der Regierung von Oberbayern hinsichtlich der Darstellungsform einiger Inhalte geeinigt werden.

Mit freundlichen Grüßen

Stadtschulrat