

Dienstleistungskonzept Stadt Bretten – paedML novell

Inhalt

Dienstleistungskonzept Stadt Bretten – paedML novell	1
1. Beschreibung des Unternehmens	2
2. Haupttechniker	4
3. UHD – Ticketsystem	6
4. Workshops - Konzeptionsphase	7
5. Empfehlungen zum pädagogischen System.....	7
6. Verantwortlichkeiten/Schnittstellen zur Hardware	8
7. Migration der Daten	8
8. IP- VLAN Konzept.....	8
9. Implementierung einer Antivirus-Lösung	9
10. Informationsaustausch mit dem IT-Koordinator	9
11. Standardisierung von Software	9
12. Datenschutz	10

1. Beschreibung des Unternehmens

Die Firma Innovative Datensysteme GmbH wurde Anfang 1999 mit dem Ziel gegründet, Unternehmen und die öffentliche Hand bei der Umsetzung von IT-Lösungen zu unterstützen und dadurch deren Produktivität zu steigern. Seit 2002 sind wir Mitglied der indasys® Firmengruppe unter Leitung der Indasys Holding AG.

Wir schaffen einen Nutzen für alle mittelständischen Unternehmen, Großunternehmen sowie Institutionen der öffentlichen Hand an unseren Standorten, indem wir Produkte und Dienstleistungen für den Einsatz von Informationstechnik zu intelligenten Lösungen verknüpfen.

Durch strategische Partnerschaften mit allen wichtigen Herstellern und Lieferanten haben wir immer auch den richtigen Ansprechpartner im Hause oder bei den jeweiligen Partnern. Kurze Wege in unseren Geschäftsstellen und schnelle Reaktionszeiten sind dadurch immer gewährleistet.

Gemeinsam mit unseren Kunden entwickeln wir zukunftsweisende IT-Strategien und begleiten deren Umsetzung mit professionellem Projektmanagement. Wir entwickeln Netzwerkoptionen, beraten Sie bei der Auswahl entsprechender Soft- und Hardware, übernehmen Installation und Betreuung Ihres Netzwerkes und betreuen Sie bei allen Service- und RMA Fragen.

Zu den Säulen unserer Firma gehören unter anderem:

- Betreuung der öffentlichen Hand und damit verbunden, die Betreuung von Schulen und Schullösungen. **Hierbei insbesondere novell/Microfocus basierte System wie paedML novell und campusLAN vCE**
- Ein starkes Client-Server Geschäft - sowohl mit unserer Eigenmarke, als auch mit Produkten von weltweit tätigen Herstellern wie Fujitsu, HP, IBM, etc.
- die Umsetzung von Netzwerk- und Sicherheitslösungen für den Mittelstand, Großbetriebe und die öffentliche Hand
- ein strukturiertes Dienstleistungsangebot
- das zentrale Management kompletter IT-Infrastrukturen.

Ein Team aus qualifizierten Mitarbeitern und konsequentes Streben nach Qualitätsverbesserung mit hohem Engagement in der Beratung, dem Service und Management sind unsere Motivation.

Firmenbezeichnung:	Innovative Datensysteme GmbH indasys
Gründungsjahr:	1999
Haupteigentümer/-gesellschafter: Gesellschaftsanteil)	indasys Holding AG (100%
Tätigkeitsbereiche:	Beratung, Schullösungen, Konzeptionierung, Lieferung, Installation, Konfiguration und Wartung in den Bereichen Datennetzwerktechnik, IT- Sicherheit, Kommunikation, Zentralisierung & Konsolidierung, Virtualisierung, Lösungen & Support,
Service & Support:	Störungsbeseitigung und Wartung, Hotline / Remote Management, Hersteller- Garantieabwicklung
Infrastruktur:	Server / Storage / Netzwerke, Vernetzung „öffentliche Auftraggeber“, Betriebssysteme / Directory Services, Serverbased Computing, Mobile Computing, Storage
Consulting / Projektmanagement:	Konzeptionierung, Business Lösungen, Projektsteuerung, Security / Risiko- Management
Mitarbeiter:	Gesamt: 52 Verwaltung: 12 Technik: 33 Service: 4 Logistik: 3
Betreuende Niederlassung:	Leitzstr. 4c, 70469 Stuttgart

2. Haupttechniker

Als Haupttechniker sind NN. und NN. vorgesehen. Beide verfügen über mehrere Jahre Erfahrung im Novell-Umfeld, im Speziellen mit der paedML novell. Die Erfahrungen reichen von einer Installation bei einer kleineren Grundschule bis hin zur Neuinstallation und Betreuung der paedML novell bei großen Berufsschulen (Erich-Bracher-Schule – Kornwestheim (aktuell in der Betreuung), Johann-Friedrich-Cotta Schule Stadt Stuttgart (aktuell in der Betreuung)).

Die Techniker für die paedML novell sind im Techniker Team linux integriert.

NN. ist hier der Teamleiter und NN. der stellvertretende Teamleiter.

NN. (System Engineer, Projektleiter)

Ausbildungsabschluss: Fachinformatiker/Systemintegration

Zertifikate: Zertifizierte/r Schulnetzändler/in auf Basis der PaedML Linux 6.X, LPI Level 1 (LPIC-1)

Projekte, Erfahrungen: Betreuung und Administration von Schulen im Umfeld paedML linux und paedML novell seit dem Jahr 2010. Insbesondere Betreuung der paedML novell seit dem Jahr 2012. Große

Erfahrung im Umfeld öffentlicher Auftraggeber. Betreuung von nahezu 100% Auftraggeber aus dem öffentlichen Umfeld.

Teamleiter im Team „novell/linux“.

Umfangreiche Expertise im Umfeld von pädagogischen novell Lösungen. Diverse Zertifizierungen im Bereich der campuslan vCE Lösung, basierend auf Microfocus.

LPI Level 1 Zertifikat (LPIC-1)

Betreuung folgender Referenzschulen als Cheftechniker:

- Gemeinde Remshalden
- Staufer Gymnasium Waiblingen
- Werner Siemens Schule Stuttgart
- Diverse campuslan Schulen der Stadt Stuttgart

NN. (System Engineer)

Ausbildungsabschluss: Fachinformatiker/Systemintegration

Zertifikate: u.a. MCSA Windows Server 2012, MCSE: Server Infrastructure

Projekte, Erfahrungen: Betreuung der paedML novell seit dem Jahr 2012. Erste betreute Zenworksversion – Version 7 im Jahr 2009. Als stellvertretender Teamleiter im Team „novell/linux“ weitreichendes know-how in der novell Welt. Große Erfahrung im Umfeld öffentlicher Auftraggeber. Betreuung von nahezu 100% Auftraggeber aus dem öffentlichen Umfeld.

Betreuung folgender Referenzschulen als Cheftechniker:

- Gemeinde Remshalden (in Vertretung für NN.)
- Erich-Bracher-Schule Kornwestheim
- Johann-Friedrich-Cotta-Schule Stuttgart
- Diverser campuslan Schulen der Stadt Stuttgart

Für die generellen Windowsthemen bzw. Netzwerk und Virtualisierungsthemen sowie Clientinstallationen stehen zudem „Windows- und Netzwerkexperten“ zur Verfügung. Diese Techniker besitzen diverse VMWare Zertifizierungen (VCP5/VCP6). Ebenso verfügen die Techniker über Microsoft Zertifikate z.B. MCSA/MCSE.

In Sachen Netzwerk/Security/WLAN sind die Techniker auch sehr erfahren und verfügen über Kenntnisse und Zertifizierungen für die Hersteller (HPE, HPE Aruba, Sophos, Fortinet, Extreme, Cisco, Octogate, Riverbed, Netgear, Zyxel)

3. UHD – Ticketsystem

Der UHD ist von Montag bis Freitag von 07:00 Uhr bis 17:30 Uhr besetzt ist. Dieser ist per Telefon, Fax und Email erreichbar.

Meldewege:

Innovative Datensysteme GmbH

Tel.: 0711-896659-19

FAX: 0711-896659-49

Email: service@indasys.de

Die Hotline ist mit Mitarbeitern besetzt, die ausreichend Erfahrung bei der Annahme von Serviceproblemen haben. Des Weiteren sind alle Mitarbeiter auf das Trouble-Ticket-System TANSS, das wir im Einsatz haben, geschult. Dadurch wird gewährleistet, dass jeder Anruf korrekt aufgenommen und schnellstmöglich bearbeitet werden kann, da hierfür jeweils ein Ticket erstellt wird und alle relevanten Daten sofort aufgenommen werden.

Eingehende Servicefälle bzw. Techniker Einsätze werden in das Trouble-Ticket-System TANSS eingetragen und verwaltet. In diesem Ticket-System werden die Servicefälle und die Techniker-Termine verwaltet, aufgezeichnet, priorisiert und den zuständigen Abteilungen zur Weiterbearbeitung zugeordnet. Tickets erhalten zudem eine Fälligkeit, welche eine schnelle Reaktionszeit sicherstellt.

NN. ist Leiter der Hotline/Service Abteilung und koordiniert alle eingehenden Anfragen/Serviceprobleme. Die Strukturen und Prozesse des Serviceteams sind nach ITIL definiert.

Zu Stoßzeiten (Schuljahresbeginn, Schulbeginn nach Ferien, Prüfungstage etc.) ist zusätzlich ein Mitarbeiter des Second-Level Supports im UHD um hier schneller helfen zu können.

Der AG erhält einen Zugriff auf dieses Ticketsystem, welches weitergehende Analysen und Auswertungen zulässt. Am Monatsende erhält der Auftraggeber zusätzlich zur Rechnung eine Auswertung über jede erbrachte Leistung.

Kann der UHD nicht direkt weiterhelfen, wird das erstellte Ticket dem Second-Level-Support übergeben, welcher den gemeldeten Fall per Fernwartung oder vor-Ort Termin lösen wird.

4. Workshops - Konzeptionsphase

Generell sehen wir vor, dass die beiden Haupttechniker, der Projektleiter sowie der stellv. Projektleiter an den Workshops teilnehmen wird.

Im Vorgriff zum ersten Workshop würden wir anhand unserer Erfahrungen, Empfehlungen sowie den rechtlichen Vorgaben/Rahmenbedingungen ein Grobkonzept zu den zu klärenden Themen erstellen.

Dieses Konzept würden wir als Diskussionsgrundlage für die Workshops sehen. Das Konzept.

Ziel der Konzeptionsphase ist ein Konzept, welches für die komplette Zentralisierung gilt und als Blaupause für jede weitere Schule.

Generell muss dieses Konzept bei neuen Entwicklungen geprüft und ggf. angepasst werden. Diese Aufgaben sehen wir im Rahmen der Beratungstätigkeiten in unserem Aufgabengebiet. Insbesondere sehen wir uns in der Verantwortung den Auftraggeber proaktiv auf Veränderungen hinzuweisen.

In der Konzeptionsphase gilt es zudem zu definieren inwieweit der filr eingesetzt werden soll. Dieser sollte dann direkt entsprechend dimensioniert werden. Ebenso muss geklärt werden ob die Schüler in Zukunft auch eine E-Mail Adresse erhalten sollen und in welchem Umfang ein Monitoring der zentralen Systeme der Stadt möglich ist.

Ebenfalls ist zu klären inwieweit Daten der bestehenden Installation übernommen werden sollen. Viele Schulen nutzen ein Upgrade/Update der paedML um Tauschlaufwerke usw. zu säubern und gewähren den Nutzern eine Zeitspanne in der Sie die persönlichen Daten sichern können.

5. Empfehlungen zum pädagogischen System

Bisher ist nach unserem Wissen keine pädagogische Lösung vorgegeben. Eine günstige Mandantenfähigkeit bietet die **paedML novell**, weswegen wir diese als Lösung vorschlagen würden. Generell käme auch die Lösung der Firma campusLAN vCE infrage. Hier gibt es jedoch in letzter Zeit bezüglich Windows 10 erhebliche Probleme. Insbesondere kann hier ein zentraler E-Maildienst und Benutzerverwaltungsdienst realisiert werden. Ebenfalls ist die Lösung sehr gut skalierbar. Im Dialoggespräch kann hier noch näher auf die Vorteile der paedML novell eingegangen werden.

6. Verantwortlichkeiten/Schnittstellen zur Hardware

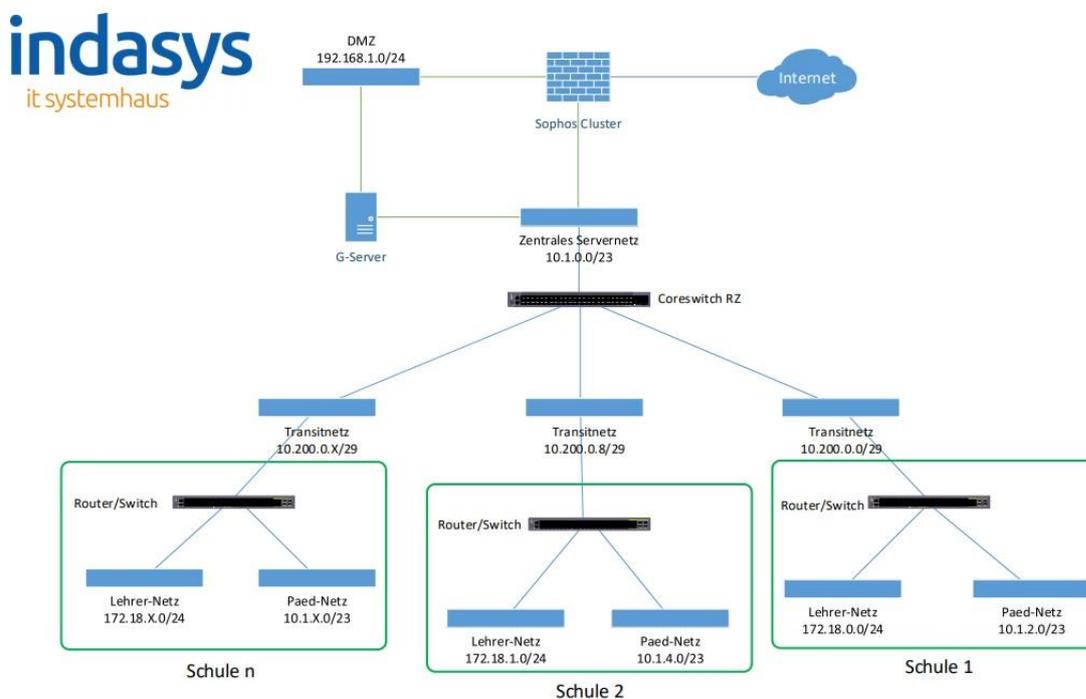
Wir sehen den Betrieb, Support sowie die Pflege der pädagogischen Lösung inkl. Imageverteilung an den Schulen vor-Ort als unsere Verantwortung. Die Bereitstellung und Wartung der Server, Firewalls und Switche sehen wir in der Verantwortung des RZ Betriebs. Auch was das Update der Firmwares, VMWare und der Backups angeht sehen wir in der Verantwortung des RZ Betriebs. Wir „setzen auf der VM auf“.

7. Migration der Daten

Als best-Practice empfehlen wir keine Nutzerdaten zu migrieren. Man informiert die Schüler und die Kollegen, dass die Dateien gesichert werden sollen und setzt zum Zeitpunkt X auf eine neue Installation.

8. IP- VLAN Konzept

Als Vorschlag, bzw. Best-Practice aus einem anderen Kundenprojekt schlagen wir ein IP-Konzept wie folgt vor:



9. Implementierung einer Antivirus-Lösung

Generell gibt es mehrere Anti Viren Lösungen die zentral verteilt werden können. Das beste Preis-Leistungsverhältnis bietet unserer Meinung nach die Lösung G-Data. Diese kann zentral verwaltet und per ZENworks auf die Clients verteilt werden. Der zentrale Agent stellt die aktuellen Definitionsdateien bereit und verteilt diese auf die hinterlegten Clients.

Die Lizenzierung gilt ist auf User beschränkt und nicht auf Schulen. Sie eignet sich also perfekt für eine zentrale Lösung.

10. Informationsaustausch mit dem IT-Koordinator

Die Techniker sind angehalten die bestehende Infrastruktur fortlaufend auf Optimierungspotential zu prüfen. Ebenfalls zeigt die Erfahrung, das Wünsche und Forderungen der Schule zuerst bei den Technikern ankommen.

Diese Anforderungen werden wir in strukturierter Form dem IT-Koordinator zur Verfügung stellen inkl. unserer Empfehlung. Hier würden wir von Fall zu Fall flexibel handeln, bzw. dies in den geplanten Regelmeetings thematisieren. Ebenso würden wir anstehende Innovationen, sowie Gefahrenpotentiale je nach Priorität direkt an den IT-Koordinator übermitteln oder diese im Rahmen der Regelmeetings thematisieren.

Wir haben jährlich in Kooperation mit dem LMZ eine Veranstaltung. Hier werden neue zukünftige Funktionen vorgestellt. Diese Präsentation wird meist von den Entwicklern und Produktverantwortlichen der einzelnen paedMLs gehalten, sodass hier auch für die Netzberater ein direkter Kontakt und Wissensaustausch besteht. Hier würden wir die Netzberater in Absprache mit AG einladen.

11. Standardisierung von Software

Wir empfehlen einen Schularbeitskreis bei dem die Netzberater der einzelnen Schulen einen Standard an Software festlegen. Dieser Standard gilt als Basis für die Schulen. Hier kann generell ein Standard für jede Schulart festgelegt werden. Gerne kann auch ein Workshop mit der Schul-AG durchgeführt werden um hier als Dienstleister direkt involviert zu sein.

12. Datenschutz

Da Thema Datenschutz genießt für uns oberste Priorität. Selbstverständlich werden wir um Zuge einer Beauftragung wenn gewünscht eine ADV unterzeichnen.

Die Mitarbeiter der indasys unterzeichnen zusätzlich zum Arbeitsvertrag eine Geheimhaltungsvereinbarung.

Die verarbeiteten Daten werden nur für die für den Auftragszweck notwendigen Abläufe und Prozesse verwendet. Diese Daten sind durch technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs) gegenüber dem Zugriff Dritter geschützt. Diese TOMs werden im Falle eines Auftrages näher definiert, bzw. bereitgestellt.

Im Normalfall erhalten wir von den Schulen Schlüssel, bzw. Zutrittsberechtigungen. In Bezug auf solche Berechtigungen ist eine Schlüsselversicherung abgeschlossen.