

IT-Support an Schulen (Serv-MIT)

Kurzbeschreibung:

Die steigende Anzahl und Nutzung von Hard- und Softwareprodukten in den Schulen setzt auch eine professionelle und dauerhafte Betreuung der IT-Infrastrukturen voraus. Die **kdvz** Rhein-Erft-Rur hat ein Leistungsangebot aufgebaut, das gezielt auf Dienstleistungen für allgemein bildende Schulen ausgerichtet ist.

Auf Basis eines Vertrages für Wartungs- und Supportdienstleistungen wird ein qualifizierter Support / Wartung für IT-Geräte und –Anlagen in den Schulen sichergestellt.

Die Vertragsdauer wird auf ein bis drei Jahre fixiert.

Im Rahmen dieses Vertrages erbringt die **kdvz** als Auftragnehmer folgende Leistungen:

- ⇒ Vorhaltung einer Hotline / eines Helpdesk
- ⇒ Wartung / Support (einschließlich Installation für Hard- und Software)
- ⇒ Einrichtung und Betreuung der Netzwerke, der Netzwerkkomponenten sowie Serverperipherie inkl. der Einbindung von Neu- bzw. Altgeräten
- ⇒ Inventarisierung der Ergänzungs- und Austauschkomponenten
- ⇒ Einweisung und Qualifizierung des Lehrerkollegiums für den First-Level-Support
- ⇒ Vorhaltung von Verschleiß- und Reparaturmaterialien sowie Ersatzkomponenten
- ⇒ Abrechnung der erbrachten Dienstleistungen mit dem Auftraggeber getrennt nach Schulen auf Grundlage von gegengezeichneten Arbeitsnachweisen sowie Auswertungen für den Auftraggeber (Reporting)
- ⇒ Auch individuelle Dienstleistungen können im Einzelfall mit ServMit abgestimmt werden

Ihre Ansprechpartner:



Bonnstr. 16-18
50226 Frechen

Uwe Dietrich

Tel.: (0 22 34) 18 22 – 311

Fax: (0 22 34) 18 22 - 155

E-Mail: udietrich@kdvz-frechen.de



Unser Angebot im Überblick:

• **Installation, Support von IT-Komponenten und zentrale Hotline**

- ⇒ **Qualifizierung der IT-Beauftragten zur Sicherstellung des First-Level-Supports**
- ⇒ **First- und Second-Level-Support:**
 - Installation, Konfiguration und Support von:
File- und Proxy-Servern (Filtering)
Neu- und Austauschgeräten
Netzwerkkomponenten und Netzen
Datensicherungskomponenten und USV
Software bzw. Standard- und Lernsoftware,
Antivirenschutz
 - Reparatur und Austausch defekter Geräte
 - Vor-Ort-Service, wenn telefonischer Support nicht ausreicht
- ⇒ **zentrale Hotline**

Einrichtung, Wartung und Betreuung von PCs und PC-Netzwerken

- ⇒ *Aufbau und Einrichtung von Dateistrukturen und Nutzerprofilen*
- ⇒ *Ressourcenverwaltung mit Dateimanagement*
- ⇒ *Unterstützung bei der Reglementierung von Protokollierungs- und Filtersoftware*
- ⇒ *Erarbeitung und Umsetzung eines schul-spezifischen Sicherheitskonzeptes*
- ⇒ *Aufbau und Aktualisierung von Images*
- ⇒ *Managementsysteme konfigurieren, installieren und bedienen (soweit verfügbar)*
- ⇒ *Unterstützung der Lernsoftware-Auswahl in Bezug auf die technische Umsetzbarkeit in der jeweiligen Schule*
- ⇒ *Realisierung und Verteilung der Internet-anbindung*
- ⇒ *Aufnahme und Dokumentation der vorhandenen IT-Komponenten*