Aufgabenbeschreibungen Sparte Technik

Leitung Sparte Technik (2nd-Level Support)

Die Leitung Sparte Technik ist verantwortlich für die einwandfreie Funktion und Stabilität der Informatikmittel. Die Leitungsperson ist Bindeglied zwischen der externen Supportfirma und dem pädagogischen ICT-Fachpersonal der Schule. Sie vermittelt zwischen technischen Fragen und dem pädagogischen Bedarf an ICT-Mitteln. In Absprache mit dem externen Fachsupport und gemäss Servicevertrag übernimmt der 2nd-Level Support einzelne Support- und Servicearbeiten. Weiter ist die Person für die Erprobung neuer ICT-Mittel.

Aufgaben

* Server-Netzwerkunterhalt; Arbeiten gemäss Servicevertrag mit externem Fachsupport
* Festlegung der Zugangsberechtigungen
* Planung und Koordination der anfallenden Arbeiten
* Koordination pädagogische ICT-Beratung – technischer Support mit Leitung Sparte pädagogische Beratung
* Mitarbeit in der Fachgruppe Medien & ICT
* Mitarbeit bei der Budgetplanung in Zusammenarbeit mit der Leitung Medien & ICT
* Ansprechperson für die 1st-Level Support-Personen der Schulhäuser
* Pflege der Images aller Stufen\\
* Einführung der User in den Serverbetrieb
* User-Administration educanet2
* Mitarbeit bei der Durchführung von Weiterbildungen (Applikationsschulungen für Lehrpersonen, Ausbildung der 1st-Level Supporter)
* Evaluation von ICT-Mitteln (technische Perspektive; nach Absprache mit Leitung Sparte pädagogische Beratung)
* Beschaffung von Hardware und Software gemäss Anschaffungsplan

Ausbildung

In der Regel eine Weiterbildung wie CAS PICTS ([www.picts.ch](http://www.picts.ch)) oder CAS Informatikverantwortliche

Support Schulhaus (1st-Level Support)

Der 1st-Level Support in den einzelnen Schulhäusern ist verantwortlich für einwandfreie Funktion aller Computer des zugeteilten Schulhauses inklusive Bibliothek. Er ist erste Ansprechperson für Lehrpersonen, erledigt kleinere Serviceaufgaben wie Tonerwechsel, Entfernen von Papierstau vor Ort und stellt nach Bedarf das Help-Ticket aus.

Die Aufgaben bilden Bestandteil des Pflichtenhefts für Hauswarte. Die Hauswarte werden entsprechend dem Aufwand mit zusätzlichem Putzpersonal entlastet.

Aufgaben

* Erste Ansprechperson für Lehrpersonen und für das Supportpersonal
* Triage und Ausstellung Trouble-Ticket
* Drucker: Toner beschaffen, auffüllen, wechseln, reinigen
* Bildschirme, Tastaturen, Mäuse reinigen (monatlich)
* Deploy: Mithilfe (Computer am Netz/Strom; falls notwendig, von Hand installieren)
* Ausleihe und Pflege von Notebooks, Beamer, Kameras
* Defekte Peripherie: Mitteilung an 2nd-Level Support

Ausbildung

Die Support-Personen der Schulhäuser werden von der Leitung Sparte Technik in die Aufgaben eingeführt und betreut.

Externer Fachsupport (3rd-Level Support)

Die externe Supportfirma ist gemäss abgeschlossenem Servicevertrag für die Planung und den Unterhalt des Netzwerks und der Server zuständig. Der Supportpartner übernimmt laufende Servicearbeiten nach Absprache mit dem internen 2nd-Level Support über das Help-Ticket-System oder nach Notwendigkeit vor Ort.