

Projekt: Referenz ICT-Organisation

Inhaltsverzeichnis

1	Zielsetzung.....	3
1.1	Sinn und Zweck dieser Empfehlungen.....	3
1.2	Körperschaften	3
1.3	Rollenmodell	3
1.4	Prozesse und Checklisten	4
1.5	Anwendung des Rollenmodells / Prozesse / Checklisten.....	4
1.6	Gliederung der Referenz ICT-Organisation	4
2	Rollenmodell.....	5
2.1	BenutzerInnen	5
2.2	Schulbehörde (Gremium)	5
2.3	Schulbehördenmitglied (Leitung Ressort ICT)	6
2.4	ICT-Kommission (Gremium)	6
2.5	Schulverwaltung (Führung technische Unterstützung)	7
2.6	Schulleitung.....	7
2.7	Pädagogische Unterstützung	8
2.8	Technische Unterstützung.....	9
2.9	Weitere Rollen nach Bedarf	12
3	Prozess «Support»	13
3.1	Ticket System Support	14
3.2	Checkliste / FAQ Störung beheben durch BenutzerInnen.....	14
4	Prozess «Wartung».....	15
5	Prozess «Entwicklung»	16
5.1	Ticket System Entwicklung	17
6	Begriffsklärungen und weiterführende Links	18

1 Zielsetzung

1.1 Sinn und Zweck dieser Empfehlungen

Das vorliegende Dokument «Referenz Informatik (ICT)-Organisation» beschreibt den organisatorischen Aufbau rund um den Support, Wartung und die Entwicklung der Informatik einer Primar-, Sekundar- oder Volksschulgemeinde im Kanton Thurgau. Das Dokument ist als eine Empfehlung zu lesen. Das Dokument wurde vom Kompetenzzentrum Informatik (CoC-ICT) des Verbands Thurgauer Schulgemeinden (VTGS) erarbeitet.

Die Empfehlungen erheben nicht den Anspruch auf Vollständigkeit, sie werden nach Bedarf aktualisiert. Im Dokument finden sich Verweise auf andere Dokumentationen des CoC ICT, welche stärker ins Detail gehen und tendenziell öfter aktualisiert werden.

Im Anhang findet sich ein Glossar mit Erklärungen zu Begriffen im Dokument sowie weiterführende Links zu gewissen Themen. Auch diese können nach Bedarf ergänzt werden.

1.2 Körperschaften

Die Referenz ICT-Organisation kann auf alle drei Körperschaften Primar-, Sekundar-, Volksschulgemeinde angewendet werden. Sämtliche Rollen sind generisch beschrieben und können in allen Körperschaften verwendet werden.

Bei kleineren Körperschaften kann eine Person mehrere Rollen besetzen. Dabei ist zu beachten, dass die Person nicht gleichzeitig eine strategische Rolle (Schulbehördenmitglied) und eine operative Rolle (technische Unterstützung) einnimmt. Bei grösseren Körperschaften kann eine Rolle von mehreren Personen besetzt werden. Hier nimmt sicherlich der Abstimmungsbedarf unter den Personen zu.

1.3 Rollenmodell

Die Referenz ICT-Organisation baut auf einem Rollenmodell auf. Alle Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen, welche für Support, Wartung und die Entwicklung der Informatik benötigt werden, sind in Rollen beschrieben. Unter dem Begriff der Informatik ist alles zu verstehen was im Dokument «[IT-Referenzarchitektur](#)» beschrieben ist. In der Referenz ICT-Organisation werden folgende Rollen unterschieden:

- BenutzerInnen
- Schulbehörde (Gremium)
- Schulbehördenmitglied (Leitung Ressort ICT)
- ICT-Kommission (Gremium)
- Schulverwaltung (Führung technische Unterstützung)
- Schulleitung
- Pädagogische Unterstützung (PICTS)
- Technische Unterstützung (TICTS, TICTW, TICTE)
- Weitere Rollen nach Bedarf, VTGS CoC ICT, PH TG, AV TG

1.4 Prozesse und Checklisten

Die im Rollenmodell beschriebenen Rollen werden in den drei Prozessen Support, Wartung und Entwicklung zusätzlich in einem Ablauf dargestellt. Checklisten wie z.B. «was für Störungen können BenutzerInnen selbstständig beheben» werden ebenfalls in diesem Dokument referenziert.

1.5 Anwendung des Rollenmodells / Prozesse / Checklisten

Die Referenz ICT-Organisation kann eins zu eins auf eine Körperschaft angewendet werden. Es ist jedoch pro Körperschaft individuell zu beschreiben welche Rolle von welcher Person besetzt wird. Für diese Definition kann die Vorlage Pflichtenheft ICT-Organisation Körperschaft verwendet werden.

1.6 Gliederung der Referenz ICT-Organisation

Die Referenz ICT-Organisation gliedert sich in folgende Themenschwerpunkte:

- Kapitel 2; Rollenmodell
- Kapitel 3, Prozess Support
- Kapitel 4; Prozess Wartung
- Kapitel 5; Prozess Entwicklung

2 Rollenmodell

Im Kapitel Rollenmodell werden die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung pro Rolle beschrieben.

2.1 BenutzerInnen

Die BenutzerInnen arbeiten mit den zur Verfügung gestellten Geräten und Software. BenutzerInnen können Personen der Gruppen SuS, LP, Eltern, Schulverwaltung, Schulbehördenmitglied, etc. sein.

Aufgaben	- Nutzung von Geräten und Software - Korrektes speichern von Daten - Störungen erkennen und an TICTS melden - Anforderung erkennen und an PICTS / TICTE weiterleiten
Kompetenzen	- Zugriff auf Geräte, Software und Daten - Anfragen an PICTS und TICTE stellen
Verantwortung	- Einhaltung der ICT-Sicherheitsrichtlinien - Einhaltung der Datenschutzbestimmungen - Sorgsamer Umgang mit Geräten und Daten

2.2 Schulbehörde (Gremium)

Das Gremium der Schulbehörde ist für die strategische Führung der Körperschaft verantwortlich. Dazu gehört auch die strategische Ausrichtung der Informatik.

Aufgaben	- Strategische Verabschiedung des ICT-Konzepts - Budget und Ressourcen für ICT genehmigen - Richtlinien beschliessen (Datenschutz, Gerätepolitik, etc.) - Entscheide über externe Verträge (z.B. ICT-Dienstleister)
Kompetenzen	- Finanzkompetenz (Investitionen & Betriebskosten) - Beschlusskompetenz für Anschaffungen und Konzepte - Regelkompetenz bei strategischen Vorgaben
Verantwortung	- Verantwortung für Finanzierung - Verantwortung für rechtliche Einhaltung (z.B. Datenschutz) - Verantwortung für klare Rahmenbedingungen

2.3 Schulbehördenmitglied (Leitung Ressort ICT)

Es empfiehlt sich auf Stufe Schulbehörde ein Mitglied als Leitung Ressort ICT zu definieren. Diese Rolle vertritt die strategischen Interessen der Schulbehörde in allen Belangen der Informatik.

Die Führung der Rollen der technischen Unterstützung kann durch das Schulbehördenmitglied erfolgen. Das Schulbehördenmitglied ist dann für den operativen Betrieb der gesamten ICT-Infrastruktur verantwortlich.

Aufgaben	- Vertritt die strategischen Anliegen der Schulbehörde - Operative Leitung der ICT-Kommission - Controlling der laufenden Betriebs- & Projekt-Kosten - <i>Führung der Rollen TICTS, TICTW, TICTE</i>
Kompetenzen	- Bringt Anliegen und Prioritäten der Schulbehörde ein - Ist beteiligt an der Erarbeitung von Vorentscheiden in der ICT-Kommission - Vermittelt zwischen der Schulbehörde, Schulleitung / Pädagogische und technische Unterstützung
Verantwortung	- Vertritt die Positionen der Schulbehörde - Informiert die Schulbehörde adäquat - <i>Verantwortlich für den ICT-Betrieb inkl. Verwaltung</i>

2.4 ICT-Kommission (Gremium)

Das Gremium der ICT-Kommission ist für die Koordination aller ICT belangen verantwortlich. Im Gremium Einsitz haben die folgenden Rollen:

- Schulbehördenmitglied (operative Leitung der ICT-Kommission)
- Schulverwaltung (Führung technische Unterstützung)
- Schulleitung
- PICTS
- TICTE
- Weitere Rollen nach Bedarf

Aufgaben	- Koordinationsstelle für alle Belange der Informatik - Abstimmung und Priorisierung von Anforderungen - Beratend für die Schulbehörde
Kompetenzen	- Mitspracherecht bei Auswahl & Evaluation - Gibt Empfehlungen an die Schulbehörde ab
Verantwortung	- Erarbeitet fachlich fundierte Empfehlungen - Verantwortlich für die transparente Vorbereitung von Entscheidungen

2.5 Schulverwaltung (Führung technische Unterstützung)

Die Führung der Rollen der technischen Unterstützung kann in der Schulverwaltung angesiedelt werden. Die Schulverwaltung ist dann für den operativen Betrieb der gesamten ICT-Infrastruktur verantwortlich.

Aufgaben	- Operative Umsetzung des ICT-Konzepts - Führung der Rollen TICTS, TICTW, TICTE - Budgetbewirtschaftung im Alltag - Kommunikation mit Schulbehörde
Kompetenzen	- Budgetkompetenz im Rahmen des bewilligten Budgets - Entscheidungskompetenz für operative Beschaffungen - Weisungsbefugnis gegenüber unterstellten Rollen
Verantwortung	- Verantwortlich für den ICT-Betrieb inkl. Verwaltung - Verantwortlich für die Umsetzung des ICT-Konzepts - Verantwortlich für die Umsetzung der ICT-Sicherheitsrichtlinien inkl. Datenschutz

2.6 Schulleitung

Die Schulleitung ist für die operative Umsetzung der pädagogischen Anforderungen an die ICT-Infrastruktur verantwortlich. Sie führt die Rolle PICTS.

Die Führung der Rollen der technischen Unterstützung kann durch die Schulleitung erfolgen. Die Schulleitung ist dann für den operativen Betrieb der gesamten ICT-Infrastruktur verantwortlich.

Aufgaben	- Operative Umsetzung des ICT-Konzepts - Führung der Rollen PICTS - Budgetbewirtschaftung im Alltag - Kommunikation mit Schulbehörde - <i>Führung der Rollen TICTS, TICTW, TICTE</i>
Kompetenzen	- Budgetkompetenz im Rahmen des bewilligten Budgets - Entscheidungskompetenz für operative Beschaffungen - Weisungsbefugnis gegenüber unterstellten Rollen
Verantwortung	- Verantwortlich für die Umsetzung des ICT-Konzepts - Verantwortlich für die Umsetzung der ICT-Sicherheitsrichtlinien inkl. Datenschutz - <i>Verantwortlich für den ICT-Betrieb inkl. Verwaltung</i>

2.7 Pädagogische Unterstützung

Der Pädagogische ICT-Support (PICTS) unterstützt die Schulbehörde, die Schulleitung und die Lehrpersonen im Bereich „Pädagogik“ in Form von Beratung, Weiterbildung und Entwicklung bei der Umsetzung der [Qualitätsmerkmale Schule und Digitalität](#).

Das Amt für Volksschule stellt eine [Umsetzungshilfe](#) mit Empfehlungen zur Rolle, zu den Aufgaben und deren Umsetzung sowie zu den strukturellen Rahmenbedingungen zur Verfügung. Im [Planungsinstrument PICTS](#) werden diese Empfehlungen konkretisiert und für die Praxis nutzbar gemacht.

Rolle PICTS für den Bereich Pädagogik und Rollen TICT/W/S/E für den Bereich Technik

Rechtl. Vorgaben	Datenschutz, Datensicherheit, ...
Ziele	Vision, Strategie, Entwicklungsplanung, Selbsteinschätzung S&D, ...
Schulfinanzen	Finanz-/Investitionsplanung, ...

5.1.a Institutionalisierter Support	Bereich Pädagogik	Bereich Technik		
	PICTS Beratung - Weiterbildung - Entwicklung	TICTW Wartung	TICTS Support	TICTE Entwicklung
5.2.a Unterstützung der Anspruchsgruppen	Aufgaben Kompetenzen Verantwortung	Aufgaben Kompetenzen Verantwortung	Aufgaben Kompetenzen Verantwortung	Aufgaben Kompetenzen Verantwortung
	Ressourcen	Ressourcen	Ressourcen	Ressourcen
	Weiteres	Weiteres	Weiteres	Weiteres
	schulinterne Fachperson(en)/Dienstleister	schulinterne Fachperson(en)/Dienstleister/Hersteller		
	Aufträge	Aufträge	Aufträge	Aufträge

2.8 Technische Unterstützung

Unter der technischen Unterstützung werden drei verschiedene Rollen verstanden. Eine Rolle für den Support, eine Rolle für die Wartung und eine für die Entwicklung der gesamten ICT-Infrastruktur. In Abhängigkeit zur Grösse der Schulgemeinde können die drei Rollen von einer Person eingenommen werden oder auf mehrere Personen verteilt werden.

Die Rollen der technischen Unterstützung können nach unterschiedlichen Modellen geführt werden. Die Führung ist möglich durch folgende Rollen:

- Schulleitung
- Schulverwaltung (Führung technische Unterstützung)
- Schulbehördenmitglied (Leitung Ressort ICT)

2.8.1 TICT-Support (TICTS)

Der technische ICT-Support (TICTS) ist die Anlaufstelle bei technischen Problemen. Der Support wird in die drei Stufen 1st, 2nd und 3rd Level unterteilt.

Der 1st Level Support bildet die Schnittstelle zu den BenutzerInnen. Die Rolle nimmt eine Störung entgegen, dokumentiert diese und kann einfache Störungen beheben. Ist die Rolle dazu nicht in der Lage, erfolgt die Eskalation an den 2nd Level Support. Der 1st Level Support kann durch eine interne Person(en) oder von einem externen Dienstleister besetzt werden.

- Wird die Rolle durch eine interne Person(en) besetzt, ist eine regelmässige Weiterbildung in allen technischen Belangen notwendig. Für die Weiterbildung müssen Ressourcen zur Verfügung gestellt werden. Ebenfalls ist die Stellvertretung zu regeln. Es empfiehlt sich, die Stellvertretung mit einem externen Dienstleister zu organisieren. Details dazu sind im Pflichtenheft ICT-Organisation festzuhalten.
- Wird die Rolle mit einem externen Dienstleister besetzt, sind die Details im Pflichtenheft ICT-Organisation zu definieren.

Der 2nd Level Support bearbeitet Störungen, welche vom 1st Level Support nicht behoben werden können. Es ist zu empfehlen diese Rolle durch einen externen Dienstleister zu besetzen. Kann die Störung nicht vom 2nd Level Support behoben werden, wird die Störung an den 3th Level Support eskaliert. Der Kontakt zum 3th Level Support wird ausschliesslich durch den 2nd Level Support sichergestellt.

Aufgaben	- Unterstützung der BenutzerInnen in der Nutzung der ICT-Infrastruktur - Störung von den BenutzerInnen entgegennehmen und dokumentieren - Störung beheben und BenutzerInnen informieren - Lösung dokumentieren - Störung eskalieren
Kompetenzen	- Entscheidet nach definierten Kompetenzen über die Eskalation - Teilnahme an Weiterbildungen
Verantwortung	- Löst die ihm zugeteilten Störungen innerhalb der definierten Zeiten

Der 3rd Level Support wird durch den Hersteller repräsentiert. Einzelne Komponenten der ICT-Infrastruktur wie Microsoft Office 365, Lernsoftware wie Escola, CMI, Abacus, Firewall, Datenbank, Server, Geräte, Beamer, etc. werden von dritten Herstellern angeboten.

2.8.2 TICT-Wartung (TICTW)

Die Rolle technische ICT-Wartung (TICTW) ist für die Wartung der gesamten ICT-Infrastruktur zuständig. Es ist zu empfehlen, die Rolle durch einen externen Dienstleister zu besetzen.

Aufgaben	- Wartung und Aktualisieren der gesamten ICT-Infrastruktur (Geräte, Software, Server, Client, Netzwerk, Firewall, etc.) on premise oder in der Cloud - Sicherstellung des periodischen Backups definierter Daten - Monitoring der gesamten ICT-Infrastruktur - Lifecycle Management aller Komponenten - Aufschaltung von Lizenzen (Lizenz Management) - Dokumentation des Inventars (Geräte und Software) - Einsitz in der ICT-Kommission - Bildet sich im technischen Bereich laufend weiter
Kompetenzen	- Budgetkompetenz im Rahmen des Auftrags / SLA - Zugriff auf Admin-Bereiche, Änderungs-/Installationsrechte
Verantwortung	- Gewährleistet den stabilen Betrieb der ICT-Infrastruktur

2.8.3 TICT-Entwicklung (TICTE)

Die Rolle technische ICT-Entwicklung (TICTE) ist für die Entwicklung der ICT-Infrastruktur zuständig. Sie bildet das Bindeglied zur Rolle PICTS. Sie vermittelt zwischen technischen Fragen und dem pädagogischen Bedarf an ICT-Mitteln. Es empfiehlt sich die Rolle durch eine interne Stelle zu besetzen. Für die vertiefte fachliche Expertise ist der Beizug eines externen Dienstleisters jedoch empfehlenswert. Die Entwicklung könnte beispielsweise in einem jährlichen Visionsworkshop diskutiert werden.

Aufgaben	- Aufnehmen von Anforderungen von BenutzerInnen, erkennen von Trends und Möglichkeiten - Beratung in technischen Belangen der ICT-Infrastruktur - Testen, abnehmen und einführen von neuen Lösungen - Einsitz in der ICT-Kommission - Bildet sich im technischen Bereich laufend weiter
Kompetenzen	- Budgetkompetenz im Rahmen des bewilligten Budgets - Teilnahme an Weiterbildungen - Vorschläge zur Infrastruktur-Auswahl einbringen (z.B. Tablet, Beamer, Server, etc.)
Verantwortung	- Unterstützt beratend die Schulleitung / ICT Kommission zum technisch sinnvollen Einsatz der ICT

2.9 Weitere Rollen nach Bedarf

2.9.1 VTGS CoC ICT

Der Verband Thurgauer Schulgemeinden betreibt in Kooperation mit dem Amt für Volksschule des Kantons Thurgau ein ICT-Kompetenzzentrum ([CoC ICT](#)). Das CoC ermöglicht es den Schulgemeinden, sich in ihrem Verantwortungsbereich der ICT zu Konzeption, Beschaffung (Submission), Aufbau und Betrieb sowie Unterhalt im gesamten technischen Umfeld beraten zu lassen.

2.9.2 Pädagogische Hochschule TG

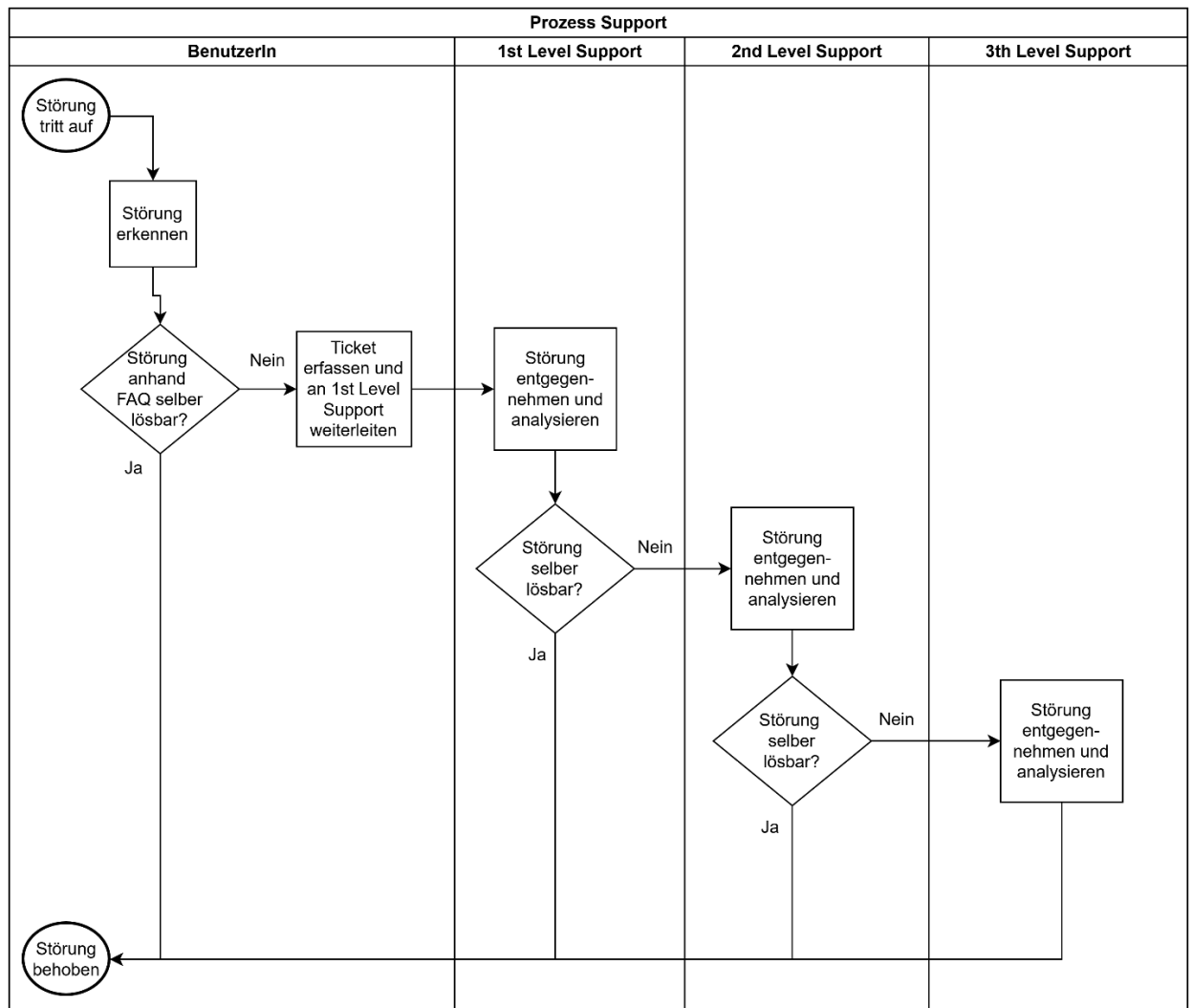
Der [Fachbereich Medien und Informatik der PH TG](#) vereint Medienpädagogik, Medienpädagogik und informatische Bildung. Er fördert einen kritischen, kreativen und besonnenen Umgang mit digitalen und analogen Medien und vermittelt Informatikkonzepte und technische Problemlösefähigkeiten für die Teilhabe an einer Kultur der Digitalität.

2.9.3 Amt für Volksschule TG

Im Rahmen der Richtlinie "[Schule und Digitalität](#)" unterstützt das Amt für Volksschule zusammen mit den Bildungspartnern die Schulen in diesem Bereich. Hier finden Sie Informationen zur Strategie und zu den Rahmenbedingungen, zum Unterstützungsangebot und zu aktuellen Themen.

3 Prozess «Support»

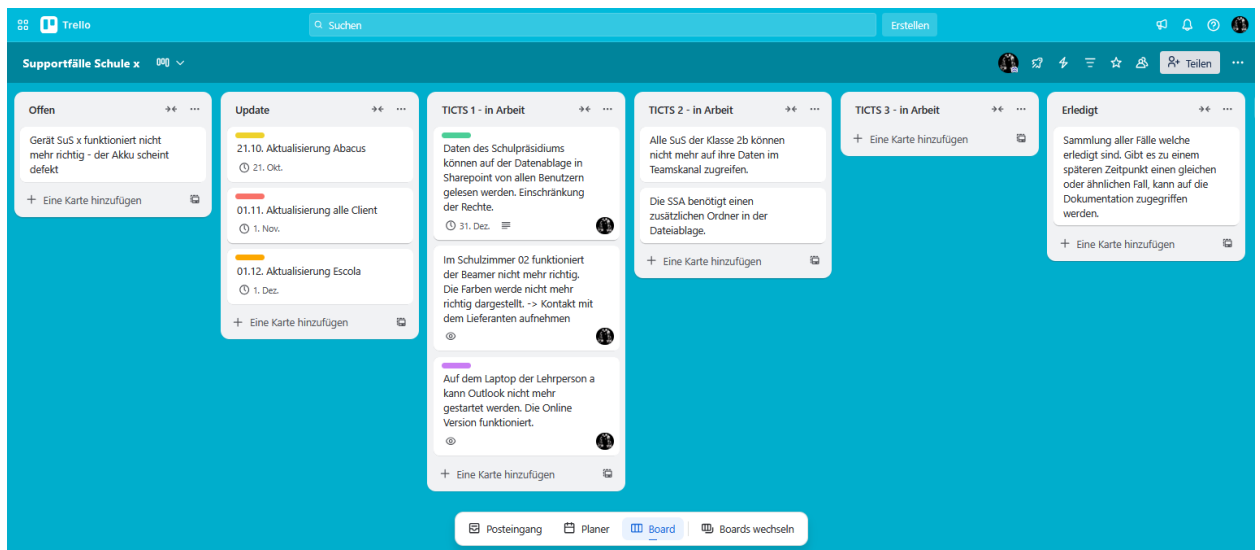
Der Support an der gesamten ICT-Infrastruktur umfasst alle Tätigkeiten, welche zur Behebung einer Störung notwendig sind. Werden die Tätigkeiten des 1st und 2nd Level Support an einen externen Dienstleister vergeben, werden die Leistungen in der Regel nach Aufwand abgerechnet. Störung an der gesamten ICT-Infrastruktur werden nachfolgendem Ablauf behoben.



3.1 Ticket System Support

Es ist zu empfehlen alle ICT-Störungen zentralisiert in einer entsprechenden Ticket Software zu dokumentieren. Es ist nicht zwingend notwendig, dass sämtliche BenutzerInnen eigenständig einen Supportfall in der Software eröffnen können. Die Bewirtschaftung der Supportfälle kann zentralisiert durch die Rollen der technischen Unterstützung erfolgen.

Nachfolgend ein Beispiel eines Ticket Systems erstellt mit einem Trello Board:



3.2 Checkliste / FAQ Störung beheben durch BenutzerInnen

Einfache und regelmässig auftretende Störungen können selbstständig durch die BenutzerInnen gelöst werden. Diese können in einer Checkliste / FAQ beschrieben werden.

4 Prozess «Wartung»

Die Wartung der gesamten ICT-Infrastruktur ist soweit möglich zu automatisieren und mit einem externen Dienstleister in einem SLA zu definieren. Im SLA ist zu definieren wer, was, wann, wie gut, wie lange und unter welchen Bedingungen tut.

Rolle	Aufgabe
TICTW	- Wartung und Aktualisieren der gesamten ICT-Infrastruktur (Geräte, Software, Server, Client, Netzwerk, Firewall, etc.) on premise oder in der Cloud - Sicherstellung des periodischen Backups definierter Daten - Monitoring der gesamten ICT-Infrastruktur - Lifecycle Management aller Komponenten - Aufschaltung von Lizenzen (Lizenz Management) - Dokumentation des Inventars (Geräte und Software) - Einsitz in der ICT-Kommission - Bildet sich im technischen Bereich laufend weiter
TICTS	- Anpassung von einfachen Rechten (z.B. Sharepoint Ordner) - Ausführen von kleinen Anpassungen (z.B. neue Teams Gruppe einrichten)
Rolle welche die technische Unterstützung führt	- Abstimmung und Koordination der Wartungsarbeiten (führt die Rolle TICTW)

5 Prozess «Entwicklung»

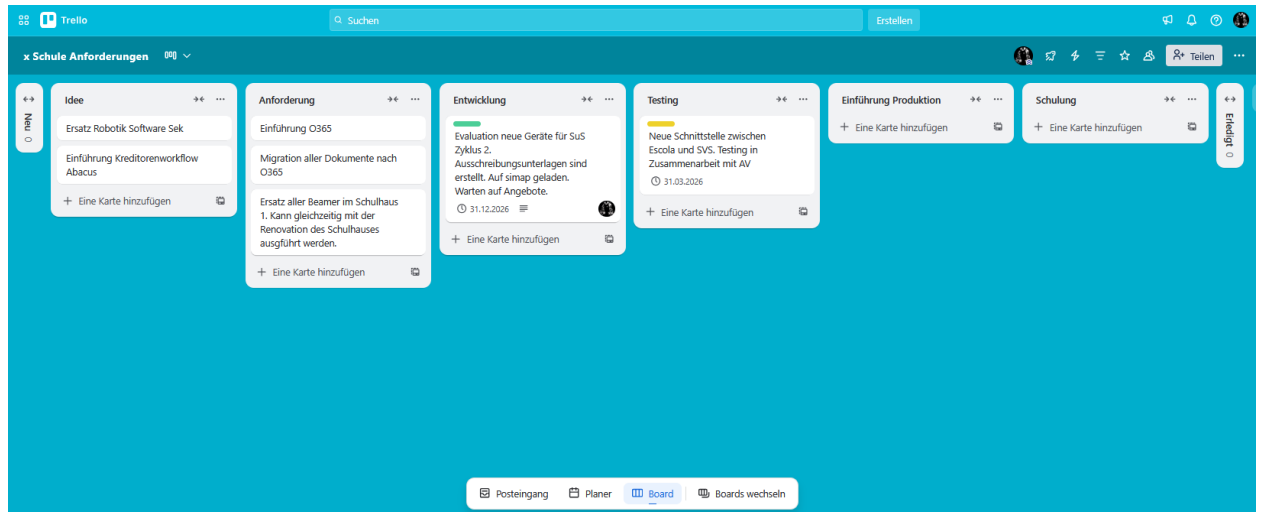
Die gesamte ICT ist einer dauernden Veränderung ausgesetzt. Neue Technologien kommen auf den Markt, neue Funktionalitäten werden entwickelt oder neue Geräte sind verfügbar. Die Entwicklung beschleunigt sich ständig. Der Entwicklungsprozess kann nach folgendem Ablauf organisiert werden.

Rolle	Aufgabe
BenutzerInnen	- Neue Anforderung
PICTS / TICTE	- Trend erkennen, Lifecycle Ende erreicht, neue Entwicklungen seitens Hersteller - Entgegennahme der Anforderung - Spezifikation der Anforderung - Ausarbeitung von Lösungen inkl. Machbarkeit, Kosten und Zeit - Budget für einzelne Projekt definieren - Umsetzung des genehmigten Lösungsvorschlags - Testing und Abnahme der Lösung - Schulung der BenutzerInnen
Schulleitung & Rolle welche die technische Unterstützung führt	- Koordination Anforderungen in der ICT-Kommission - Budget in der ICT-Kommission vertreten - Führung der Umsetzung
ICT-Kommission	- Priorisierung der Anforderungen - Entscheid Lösungsvorschlag zuhanden Schulbehörde - Budget abstimmen - Abstimmung der Umsetzung
Schulbehördenmitglied (Leitung Ressort ICT)	- Lösungsvorschlag in der Schulbehörde vertreten - Budget in der Schulbehörde vertreten - Reporting Umsetzung zuhanden Schulbehörde
Schulbehörde	- Entscheid Umsetzung Lösungsvorschlag - Budget freigeben - Controlling Umsetzung

5.1 Ticket System Entwicklung

Es ist zu empfehlen alle ICT-Anforderungen zentralisiert in einer entsprechenden Ticket Software zu dokumentieren. Die Bewirtschaftung der Anforderungen erfolgt zentralisiert durch die Rollen PICTS und TICTE.

Nachfolgend ein Beispiel eines Ticket Systems erstellt mit einem Trello Board:



6 Begriffsklärungen und weiterführende Links

Glossar mit Erklärungen

Kürzel	Erklärung
VTGS	Verband Thurgauer Schulgemeinden
CoC-ICT	Kompetenzzentrum für Informations- und Kommunikationstechnologien des VTGS
IKT ICT	Informations- und Kommunikationstechnologien / Information & Communication Technologies
IT	Information Technology Informationstechnik oder Informatik
PICTS (iScout)	pädagogische ICT-Support
TICTS	Technischer ICT-Support
TICTW	Technische ICT-Wartung
TICTE	Technische ICT-Entwicklung
SuS	Schüler / Schülerinnen
LP	Lehrpersonen
PH TG	Pädagogische Hochschule Kanton Thurgau
AV TG	Amt für Volksschule Kanton Thurgau
Wartung	Mit der Wartung wird sichergestellt, dass die gesamte ICT-Infrastruktur funktionsfähig, sicher, aktuell und verfügbar bleibt. Sie umfasst alle präventiven (Updates), korrigierenden und fortlaufenden (Monitoring) Tätigkeiten.
Support	Der Support umfasst alle Tätigkeiten zur Unterstützung der BenutzerInnen in der Nutzung der gesamten ICT-Infrastruktur und der Behebung von Störungen.

Weiterführende Links

Begriff	Weitere Informationen online
IT-Referenzarchitektur	https://ict.vtgs.ch/images/Referenz_IT_Architektur.pdf
IT Check	https://ict.vtgs.ch/angebote/it-check-eine-technische-standortbestimmung

Weitere mögliche Dokumente

- Pflichtenheft ICT Organisation
- ICT-Konzept
- ICT-Sicherheitsrichtlinien
- Datenschutzbestimmungen
- FAQ-Störung beheben
- Checkliste einfache Störungen beheben durch BenutzerInnen
- Muster SLA