

## TICTS – Technischer ICT-Support First-Level an Primarschulen

Der technische 1st-Level-Support ist die erste Anlaufstelle, wenn es technische Probleme oder Fragen zur IT-Infrastruktur gibt. Er dient als Verbindung zum externen IT-Support. Die zuständige Person sorgt dafür, dass die nötige Technik und Systeme einsatzbereit sind und reibungslos funktionieren.

Pädagogischer ICT-Support			Technischer ICT-Support		
Gesamtleitung Medien & ICT	Gesamtleitung PICTS	Mitarbeit PICTS	1st-Level Support	2nd-Level Support Sparte Technik	3rd-Level Support Externer Fachsupport
Operative Leitung Koordination Gesamtkonzept Prozesse Verbindung Medien und Schulentwicklung Finanzen	Konzeption, Planung und Durchführung von: - Beratungs- und Unterstützungsangeboten - Weiterbildungen - Einsatzszenarien Wissensmanagement Projektleitung	Fachberatung Mitarbeit bei Weiterbildungsangeboten Projektbegleitung Unterstützung & Begleitung von Lehrpersonen	Störungen beheben resp. Tickets auslösen Kontakt zu externem 2nd- und 3rd-Level Support Unterhalt und Betrieb der Peripheriegeräte (Drucker, Beamer, Geräteausleihe, Computer/Tablet, etc.)	Unterhalt Server und Netzwerk Zugangsberechtigungen Arbeits- und Lernplattformen Beschaffungen Applikations-schulungen	Clouddienste Planung und Unterhalt Netzwerk, Server
<b>Funktion:</b> Schulleitung	<b>Funktion:</b> PICTS Beratung	<b>Funktion:</b> PICTS Multiplikatorinnen und Multiplikatoren	<b>Funktion:</b> TICTS Technischer ICT Support in der Schule	<b>Funktion:</b> Fachexpertise im Schulhaus oder externer Dienstleister	<b>Funktion:</b> Externer Dienstleister

Pädagogisch-didaktische ICT-Nutzung				ICT ist verfügbar und funktioniert		
Medien-organisation	Medien-pädagogik	Medien-didaktik	Medien-technik	Konzeption	Beschaffung	Funktionstüchtigkeit

1

Einfachere Störungen und Probleme kann der 1st-Level TICTS selbst beheben bzw. lösen. Falls dies nicht möglich ist, erfolgt eine Weiterleitung zum 2nd.- bzw. 3rd.-Level Support. Dies sind in der Regel externe Firmen, mit denen Serviceverträge abgeschlossen wurden.

Weitere Ressourcen zum Technischen ICT-Support

- Beratung durch ICT Bildung, vgl. <https://www.baselland.ch/ict-primar>
- «beratung4school», Modell der Beratungsstelle imedias der PH FHNW, <https://imedias.ch/beratung4school/>
- ICT-Guide ZH: Kapitel 6.3, «Technischer Support», <https://ict-guide.edu-ict.zh.ch/63-technischer-support>
- ICT-Coach ZH: Technischer Support für die Basisinfrastruktur, <https://ict-coach.ch/zh/uebersicht/ptr/support-prozesse/technischer-support-fur-die-basisinfrastruktur/>
- «Umsetzungshilfe für ein Pflichtenheft», Informatische Bildung (SO) bzw. Medien und Informatik (AG), <https://imedias.ch/wp-content/uploads/sites/345/2023/10/231704-Pflichtenheft.docx>

<sup>1</sup> «Leitfaden ICT-Infrastruktur für Primarschulen», Liestal 2022, S. 23ff, <https://bl-api.webcloud7.ch/politik-und-behorden/direktionen/bildungs-kultur-und-sportdirektion/it.sbl/paedagogischer-ict-support-ict-bildung/downloads/medienordner-downloads/it-infrastruktur-primarschulen-leitfaden.pdf>