SSD / Stiftung Studenten-Discount
Projekt Neptun
ETH Post Zentrum
Rämistrasse 101
8092 Zürich
https://projektneptun.ch/byod | kontakt@projektneptun.ch

www.projektneptun.ch

Betrieb eines Help Points für Gymnasien, Fachmittelschulen, Berufsfach- und Berufsmittelschulen: Ein kantonales Angebot

Dienstleistungsangebot

Das Angebot richtet sich an alle Schüler:innen und Lehrpersonen an Schulen der Sekundarstufe II eines Kantons. Der Help Point kann an einem zentralen Standort betrieben werden, bzw. es kann zwischen verschiedenen Schulen/Standorten gewechselt werden.

Folgende Dienste können wir im Rahmen eines Help Points anbieten:

- Fehleranalyse bei Software- und Hardwareproblemen
- Beheben von Softwareproblemen
- Reparaturaufträge, inkl. Ersatzteilbestellung
- Installation und Konfiguration von (schulspezifischer) Software
- Konfiguration von Geräten nach Schulvorgaben (z.B. Netzwerk, E-Mail-Konten, VPN, Sicherheitseinstellungen, Serverzugriff, Backup etc.)
- Beratung beim Kauf von einem neuen Arbeitsgerät, gemäss BYOD-Hardwareempfehlungen der Schule

Nach Vereinbarung sind auch weitere Services möglich.

Voraussetzungen

- Ein Raum wird von der Schule zur Verfügung gestellt, inkl. Arbeitstisch, Stuhl und einem kleinen, abschliessbaren Schrank oder Korpus, um Material zu lagern
- Stromanschluss ist vorhanden
- Netzwerk- und Internetanbindung sind vorhanden
- Ansprechperson in der Schule / Kontakt zur Schulinformatikadministration ist definiert und sichergestellt

Zu klärende Punkte

- Effektives Dienstleistungsangebot
- Organisation des Betriebs (wer ist Support-berechtigt – nur SuS und Lehrpersonen oder auch weiter Schulangehörige; ist der Support für alle Kundengruppen kostenlos, falls nicht, Definition von Supporttarifen)
- Help Point Standort und evtl. Rotation
- Kommunikation und Bekanntmachung des Supportangebots
- Beschriftung / Wegweiser zum Support-Standort
- Präsenz während Schulferien / Feiertagen
- Erreichbarkeit des Help Points (Antwortzeit, E-Mail / Tickets)
- Schulvorgaben zur IT (Gerätevorgaben, zur Verfügung gestellte Software und Services)
- Zu erwartende Gerätepalette
- Zugang zu Räumlichkeiten durch den Help Point Mitarbeitenden

SSD / Stiftung Studenten-Discount
Projekt Neptun
ETH Post Zentrum
Rämistrasse 101
8092 Zürich
https://projektneptun.ch/byod | kontakt@projektneptun.ch

www.projektneptun.ch

Einmalige Kosten

Erstausstattung (Finanzierung gemäss Aufwand oder von den Schulen gemeinsam gestellt):
CHF 3'500.- bis 4'500.-
Umfasst die Ausstattung eines Help Points mit Werkzeugen / Hilfsmitteln, die notwendig sind, um die Dienstleistungen erbringen zu können. Dies umfasst z.B.: Arbeitsgerät des Supportmitarbeiters, kleines NAS, externe Laufwerke, USB-Sticks, Netzwerkkabel / Switch, Adapter, Reparatur-Werkzeug-Set, Reinigungsmaterial.

Wiederkehrende Kosten

Infrastruktur und Verbrauchsmaterial **CHF 120.-/Mt.**
Verbrauchsmaterial, zur Erbringung des Supports notwendigen SW-Lizenzen, etc.

Personalkosten/Stunde: **CHF 75.-/h**
Inkl. Sozialabgaben, Rekrutierung, Schulung, administrative Kosten, Pflege der Knowledge Base, Beratung / tiefergehende Fehleranalysen durch unseren Supportkoordinator.

Zu den Öffnungszeiten ist mit folgendem zusätzlichen Aufwand pro Einsatzblock zu rechnen:
+ 0.25 h für Vorbereitung vor dem Öffnen des Help Points
+ 0.5 h Nacharbeiten / aufräumen / dokumentieren nach der Schliessung des Help Points
= 0.75 h pro Einsatz

SSD / Stiftung Studenten-Discount
Projekt Neptun
ETH Post Zentrum
Rämistrasse 101
8092 Zürich
https://projektneptun.ch/byod | kontakt@projektneptun.ch

www.projektneptun.ch

Kostenbeispiele für den Betrieb eines Help Points an einem oder zwei unterschiedlichen Standorten (Kosten pro Monat):

1x pro Woche für jeweils 2 h offen (1 Monat = 4.3 Wochen)

- Infrastruktur und Verbrauchsmaterial	CHF 120.-
- Präsenzzeit 1 Support-Mitarbeiter. (Stunden * Wochen * Kosten = 2*4.3*75)	CHF 645.-
- Vorbereitung & Nacharbeiten à 0.75h/Einsatz (Stunden * Wochen * Kosten = 0.75*4.3*75)	CHF 242.-
TOTAL (exkl. MwSt.):	**CHF 1'007.-**

2x pro Woche für jeweils 2 h offen (1 Monat = 4.3 Wochen)

- Infrastruktur	CHF 120.-
- Präsenzzeit 1 Support-Mitarbeiter (Stunden * Wochen * Kosten = 4*4.3*75)	CHF 1'290.-
- Vorbereitung & Nacharbeiten à 0.75h/Einsatz (Stunden * Wochen * Kosten = 1.5*4.3*75)	CHF 484.-
TOTAL (exkl. MwSt.):	**CHF 1'894.-**

Die Kosten werden gemeinsam von interessierten Mittelschulen und öffentlichen Berufsfachschulen des Kantons getragen. Auch bei zwei Einsatzblöcken pro Woche ergibt sich so ein finanziell gut tragbarer Aufwand pro supportberechtigte Schule.