



TOP 17

Förmliche Anfrage Nr. 36/16: zu PC im Pfarramt

Beantwortung in der Sitzung der 16. Landessynode am 24. November 2022

Sehr geehrte Frau Präsidentin [sehr geehrter Herr Präsident],
Hohe Synode,

der Oberkirchenrat beantwortet die Förmliche Anfrage Nr. 36/16 wie folgt. Bei der Beantwortung wird auf die Fragen-/Problemstellungen jeweils einzeln eingegangen.

Frage-/Problemstellung:

Sind die genannten Probleme der IT-Abteilung des Oberkirchenrates bekannt?

Antwort/Erläuterung

Die Probleme sind dem Oberkirchenrat dann bekannt, wenn der Oberkirchenrat entsprechende Rückmeldungen von den Kirchengemeinden/Pfarrämtern bekommen hat.

Die Probleme, die uns momentan bekannt sind, betreffen dabei mehrere Schwerpunkte die nachfolgenden beantwortet werden.

Frage-/Problemstellung:

Peripheriegeräte wie Drucker und Scanner werden von der Datagroup bei der Auslieferung von neuen Geräten nicht eingebunden.

Antwort/Erläuterung:

Die Datagroup ist vertraglich dazu verpflichtet etwaige Peripheriegeräte im Zuge des Rollouts einzubinden sofern dies in einem überschaubaren Zeitraum (maximal 30 Min.) machbar ist. Leider ist es nicht immer möglich in dieser Zeit alle vorhandenen Geräte einzubinden, vor allem dann, wenn diese schon älter sind oder die dazu benötigte Software nicht bereitsteht.

Wir werden den Punkt mit der Datagroup ansprechen und die vertraglich vereinbarten Leistungen einfordern.

Frage-/Problemstellung:

Anfragen werden von der Datagroup „abgebügelt“, wenn das Gerät (damit gemeint ist wohl der Computer selbst) nicht von der Datagroup stammt.

Antwort/Erläuterung

Um eine klare Abgrenzung, auch in haftungsrechtlichen Problemstellungen zu bekommen ist die Datagroup dazu angehalten auf nicht von ihnen gelieferten und verantworteten Computern keine Veränderungen durch Installation oder Konfiguration vorzunehmen. Der Dienstleister ist aber durchaus verpflichtet die Benutzer bei der Fehlereingrenzung zu unterstützen und erst bei einem eindeutig auf den vor Ort beschafften Computer zurückzuführenden Fehler auf den lokalen Ansprechpartner zu verweisen. Funktioniert also der selbst beschaffte Computer aufgrund einer Hardwarefehlers nicht ist der Dienstleister nicht verantwortlich, sondern ggf. der

Verkäufer/Lieferant des Gerätes. Sollte die Analyse aber einen Fehler am vom Dienstleister zur Verfügung gestellten Benutzer-Account ergeben, wäre der Dienstleister verpflichtet Abhilfe zu leisten. Dies ist zum Beispiel bei falschen Berechtigungen oder kompromittierten Accounts der Fall.

Frage-/Problemstellung:

Probleme mit dem Änderungsdienst, der beispielsweise Benutzeraccounts erst nach mehreren Wochen angelegt oder Berechtigungen anpasst werden.

Antwort/Erläuterung

Dies ist bekannt und wurde bereits beim Dienstleister entsprechend eskaliert. Dieser wurde auch aufgefordert regelmäßig zu berichten, wie der Stand der offenen Tickets ist sowie vermehrt Ressourcen bereitzustellen, um einen entsprechenden Rückstau aufzuarbeiten.

Frage-/Problemstellung:

Bestellte Hardware wird erst nach längerer Wartezeit ausgeliefert.

Antwort/Erläuterung

Hier ist es ein grundsätzliches Problem, welches in der momentanen Marktsituation begründet liegt und nicht alleine vom Dienstleister zu verantworten ist. Die Beschaffung von Hardware ist aufgrund des angespannten Weltmarkts teilweise schwierig und schlecht vorhersehbar.

Frage-/Problemstellung:

Probleme im Zugriff auf Postfach und Dateiablage.

Antwort/Erläuterung

Ein großer Teil der Probleme ist auf die Umstellung von den lokal beim Dienstleister betriebenen Servern auf/in die Microsoft Cloud begründet. Hier hat der Dienstleister bereits mehr Ressourcen eingebracht und hofft die Probleme nun schneller lösen zu können. Grundsätzlich ist aber davon auszugehen, dass nach der erfolgten Umstellung diese Probleme deutlich abnehmen werden.

Frage-/Problemstellung:

Wurde der von der Datagroup eingekaufte Service reduziert.

Antwort/Erläuterung

Der von der Datagroup eingekaufte Service wurde nicht reduziert, sondern entspricht dem seitherigen Umfang. Es ist möglich, über den Webshop eine kostenpflichtige Unterstützung durch die Datagroup zu beauftragen. Diese Möglichkeit sollte den Gemeinden bekannt sein, auch wenn diese sicher nicht allzu offensiv beworben wurde. Wir werden mit dem Dienstleister abstimmen, dass dieser bei gegebenen Situationen auf diese Möglichkeit aktiv hinweist.

Frage-/Problemstellung:

Wie ist die Abgrenzung der verschiedenen Servicedesks/Hotlines geregelt.

Antwort/Erläuterung

In der Regel sollte entsprechend des Problemfelds die jeweilige Hotline gewählt werden. Wenn z. B. Probleme an der Hardware von PC im Pfarramt auftreten oder eine Berechtigung in der Ablage der Gemeinde nicht stimmt ist der Servicedesk der Datagroup anzurufen.

Für die Fachverfahren Navision, Personalwesen und Meldewesen gibt es spezialisierte Hotlines, die jeweils bei Problemen mit den entsprechenden Programmen angerufen werden können. Diese Hotlines sind Experten auf den jeweiligen Fachgebieten und können dem Benutzer in der Regel beim Anruf schnell helfen. Eine allgemeine Hotline hätte den Nachteil, dass der Benutzer bei Fragen zum Fachverfahren vertröstet werden muss und erst nach einem Rückruf eine Lösung des Problems bekommt.

Frage-/Problemstellung:

Wie können wir als Landessynode den Oberkirchenrat unterstützen, um zu einer besseren Lösung für Pfarr- und Dekanatämter, Gemeindebüros, Gemeinde-Mitarbeitende zu kommen?

Antwort/Erläuterung

Natürlich lassen sich nicht alle Probleme ad hoc lösen (z. B. Lieferschwierigkeiten). Wir sind dankbar, wenn wir Probleme direkt von den Gemeinden und Pfarrämtern gemeldet bekommen, da wir nur so auch das Ausmaß der Probleme erfassen, konkretisieren und den Dienstleister entsprechend steuern können. Die Erfahrung zeigt, dass bei Nutzung der Vollpakete (Support inkl. Hardware) deutlich weniger Probleme beim Support auftreten. Demnach empfehlen wir auch deren Nutzung.