

Cloppenburg, den 25.08.2026

Beratungsfolge	Termin	Beratung
Schulausschuss	03.09.2026	öffentlich
Kreisausschuss	29.09.2026	nicht öffentlich
Kreistag	06.10.2026	öffentlich

Behandlung: öffentlich

Tagesordnungspunkt

IT-Supportkonzept für die kreiseigenen Schulen

Sachverhalt:

In seiner Sitzung am 03.03.2022 hat der Kreistag einstimmig die Digitalisierungsstrategie – Medienentwicklungsplan (MEP) 2.0 beschlossen.

Eine der hieraus resultierenden Aufgaben der Verwaltung war die Erarbeitung eines Service- und Supportkonzeptes. Um ein solches Konzept zu erstellen, waren in den vergangenen Jahren als Basis jedoch zunächst andere Maßnahmen aus dem MEP 2.0 umzusetzen. Hierzu zählt u. a. die Einrichtung einer Stelle als fachliche Leitung im Medienzentrum. Diese ist seit Sommer 2024 im Medienzentrum tätig. Parallel wurde die Erstellung einer ersten Arbeitsversion eines IT-Sicherheitskonzeptes zunächst priorisiert. Darüber hinaus wurde der Fokus u. a. auf die weitere bedarfsgerechte, digitale Ausstattung der Schulen und den laufenden Betrieb gesetzt.

Die Erfahrungen und Erkenntnisse zu den bisherigen Abläufen, Strukturen und der Umsetzung des IT-Supportes an den kreiseigenen Schulen, Kündigungen von externen Support-Dienstleistern sowie eigenem IT-Personal haben die Notwendigkeit der Erstellung eines Service- und Supportkonzeptes dringlich gemacht. Dabei galt es vor allem auch, die bisherige Vorgehensweise kritisch zu hinterfragen. Zudem zeigt sich deutlich, dass Defizite im Bereich IT-Sicherheit bestehen.

Daher hat die Verwaltung nunmehr das anliegende Supportkonzept erstellt. Dabei hat sie sich der auf der Website schul-it-navigator.de zur Verfügung gestellten Informationen, Umsetzungshilfen sowie Templates zur Erstellung eines Supportkonzeptes bedient. Die Muster-IT-Materialien/-Unterlagen und Informationen sind öffentlich zugänglich sowie herunterladbar und wurden im Rahmen einer Ressortforschung des Bundesministeriums der Finanzen (BMF) erstellt.

Es zeigt sich, dass die Anzahl an digitalen Endgeräten in den kreiseigenen Schulen (iPads, Laptops, PCs, Drucker) deutlich gestiegen ist, bei gleichzeitig unzureichender Supportstruktur. Bislang wird der First-Level-Support (1st-Level) an den Schulen durch externe Dienstleister erbracht. Darüber hinaus ist festgestellt worden, dass es an klaren Rollen- und Supportdefinitionen sowohl im 1st- als auch im 2nd-Level fehlt und Kommunikationsstrukturen nicht klar geregelt sind. Dadurch mangelt es an Verbindlichkeiten und klaren Zuständigkeiten bei gleichzeitig sehr hohen Kosten für die externen Supportdienstleistungen. Darüber hinaus steigen die IT-Sicherheitsanforderungen stark an und das IT-Supportkonzept erfordert die

Umsetzung einiger Maßnahmen, ohne dass hierfür dedizierte Kapazitäten vorhanden sind (sh. hierzu die Ausführungen im Konzept).

Ziel des Konzeptes ist es daher gewesen, eine Grundlage für eine strukturierte IT-Supportorganisation für die Betreuung der kreiseigenen Schulen zu schaffen. Hierzu sollten neben dem 1st- und 2nd-Level-Support auch Eskalationswege definiert werden. Eine wesentliche Maßnahme aus dem Konzept ist die Definition von Service-Level-Agreements (SLAs) sowie die Definition von Rollen, Zuständigkeiten und Prozessen. Darüber hinaus soll ein zentrales Ticketsystem für die Kommunikation und Bearbeitung sämtlicher Tickets eingeführt werden.

Zur Professionalisierung der Supportleistungen, zu der neben der Verbesserung der Reaktionszeiten und Servicequalität für die Schulen u. a. die Stärkung des Themas IT-Sicherheit zählt, soll eine schrittweise Reduzierung externer Dienstleister zugunsten eigener Personalkapazitäten erfolgen.

Es sollen hierzu fünf 1st-Level-Stellen neu geschaffen werden. Die ersten drei Mitarbeitenden sollen nach derzeitigem Stand zunächst jeweils an einer der drei Berufsbildenden Schulen sowie jeweils einem Gymnasium oder Förderschule eingesetzt werden. Mittelfristig soll ein rollierendes System für den Einsatz der 1st-Level-Mitarbeitenden erarbeitet und umgesetzt werden. Darüber hinaus wird für den zusätzlichen Bedarf im Bereich IT-Sicherheit eine zusätzliche Stelle geschaffen. Diese soll intern aus dem 2nd-Level besetzt und die freie Stelle IT-Administration entsprechend nachbesetzt werden. Wenn sich die Umsetzung mit eigenem 1st-Level-Support-Personal etabliert hat, soll eine Bedarfsüberprüfung (personell wie organisatorisch) für eine weitere Stelle User-Help-Desk (UHD) geprüft werden.

Die Supportstruktur soll zukünftig wie folgt aussehen:

<i>Ebene</i>	<i>Aufgaben</i>
1st-Level-Support	Erstanlaufstelle, Ticketannahme, Störungsbehebung, Hard- und Softwareinstallation, Geräteverwaltung vor Ort etc.
2nd-Level-Support/IT-Administration	Komplexe Fehleranalyse, Netzwerk, Serversysteme, MDM-Verwaltung
IT-Sicherheit	Informationssicherheit, Datenschutz, Risikomanagement und -analyse, Sicherheitsmaßnahmen
Service Desk / UHD (optional)	Zentrale Ticketsteuerung, Eskalationsmanagement, Lizenzmanagement

Um eine höchstmögliche Effektivität und Qualität der Aufgabenwahrnehmung durch eigenes Personal gewährleisten zu können, sollen die kreiseigenen Schulen nach Beschlussfassung umfassend über die neuen Supportprozesse informiert und strukturiert eingewiesen werden. Darüber hinaus sollen regelmäßige Evaluationen intern wie mit den Schulen stattfinden.

Besonders hervorzuheben ist bei Entscheidung zum Einsatz eigenen Personals für den 1st-Level-Support der **finanzielle Vorteil**: Stand 2025 hat der Landkreis Cloppenburg ca. 540.000 EUR bei ca. 5.600 Stunden für externe Supportdienstleistungen bezahlt. Die Prognose für 2026 lässt erwarten, dass die Kosten auf mindestens 658.000 EUR ansteigen. Für fünf eigene Mitarbeitende im 1st-Level-Support würden auf Grundlage einer Eingruppierung in die Entgeltgruppe 8 TVöD Jahreskosten von 423.400 EUR anfallen. Mit eigenem Personal ist damit nach aktuellen Werten ein **Kostenersparnis von mehr als 35,6 % möglich** (Prognose 2026); bei Basis der Ausgaben 2025 von **mindestens 21,6 %**. Auf fünf Jahre gerechnet sind damit Einsparungen von bis zu 1,17 Mio. EUR möglich.

Die Einstellung der fünf 1st-Level-Mitarbeitenden, die Schaffung der zusätzlichen Stelle IT-Sicherheit sowie ggfs. langfristig der Stelle User-Help-Desk würden zu Jahreskosten von

voraussichtlich bis zu 650.980 EUR führen. Hiervon in Abzug zu bringen sind die **Einnahmen** durch die Administrations- und Endgerätepauschale vom Land Niedersachsen mit **ca. 384.000 EUR**.

Der tatsächliche „**Eigenanteil**“ des Landkreises läge für die 1st-Level-Mitarbeitenden und die IT-Sicherheit-Stelle bei **ca. 114.700 EUR (bislang: ca. 290.000 EUR** allein für 1st-Level), bei Umsetzung des gesamten Sollkonzeptes bei 243.480 EUR.

Die Alternative zur Einstellung eigenen Personals wäre die Neuausschreibung mittels EU-Vergabeverfahren und externer Hinzuziehung eines Beratungsbüros. Hier ist mit jährlichen Kosten von deutlich über 658.000 EUR (Prognose 2026) zu rechnen, da die jetzigen Stundenlöhne bei vielen Firmen noch deutlich unterhalb des marktüblichen Preises liegen. Bei Neuausschreibung ist mit einem Stundenlohn von über 100,- EUR/Stunde zu rechnen.

Wesentliche Meilensteine

- Q4/2026: Beschlussfassung Politik (Kreistag)
- 04/2026-Q1/2027: Ausschreibung und Einstellung drei Mitarbeitende 1st-Level-Support sowie Nachbesetzung frei werdender 2nd-Level-Support-Stelle
- Bis Ende Q1/2027: Umsetzung Mitarbeiter auf Stelle IT-Sicherheit
- Q3/2027-Q1/2028: Ausschreibung und Einstellung zwei weitere Mitarbeitende 1st-Level-Support
- Q2/2027-Q3/2028: schrittweiser Abbau externer Dienstleister
- ca. Q3/2028: Bedarfsüberprüfung UHD
- parallel ab erster Ausschreibung: Kommunikation Supportstrukturen intern und extern sowie fortlaufende Evaluation

Der Stellenbedarf und -umfang wird jeweils in enger Abstimmung mit dem Amt 10 ermittelt. Die erforderlichen Stellen werden im Stellenplan 2027 berücksichtigt.

Beschlussvorschlag:

Der Schulausschuss empfiehlt dem Kreistag zu beschließen, dass das IT-Supportkonzept Arbeitsgrundlage für den IT-Betrieb und IT-Support an den kreiseigenen Schulen wird und die daraus resultierenden Maßnahmen umgesetzt sowie das hierfür erforderliche Personal zur Verfügung gestellt wird.

Finanzierung:

P1.243100 Medienzentrum – Mittelansatz neu für 2027