

Vereinbarung  
über die Nutzung der Hotline und der Datenbanken  
im Rahmen der paedML

zwischen dem

Landesmedienzentrum Baden-Württemberg  
Rotenbergstraße 111, 70190 Stuttgart,  
vertreten durch den Direktor Wolfgang Kraft

- nachfolgend LMZ –

und dem

.....(Schulträger)

.....(Anschrift)

- nachfolgend Vertragspartner –

## **Präambel:**

Das LMZ bietet Schulen und Bildungseinrichtungen bestimmte Serviceleistungen im Zusammenhang mit der vom LMZ zur Verfügung gestellten paedML<sup>®</sup>-Software, der Musterlösung für pädagogische schulische Computernetze (im Folgenden „paedML<sup>®</sup>“ genannt) an. Es kann zwischen dem Servicepaket „paedML<sup>®</sup> Standard“ und „paedML<sup>®</sup> Plus“ gewählt werden. Die vorliegende Vereinbarung regelt die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Vertragspartner, der die Serviceleistungen zur Nutzung durch einzelne Schulen oder Bildungseinrichtungen in Anspruch nimmt und dem LMZ, das die Service-Leistungen erbringt.

## **1. Vertragsgegenstand / Services**

1.1. Vertragsgegenstand sind die im Folgenden aufgelisteten Serviceleistungen, die das LMZ den Vertragspartnern von Schulen und Bildungseinrichtungen zur Verfügung stellt und bei Abschluss dieses Vertrages gegenüber den in dem Anmeldeformular (Anlage 1) genannten einzelnen Schulen oder Bildungseinrichtungen im Auftrag des Vertragspartners erbringt.

1.2. Je nach gewähltem Servicepaket sind folgende Serviceleistungen umfasst:

1.2.1 paedML<sup>®</sup> Standard:

- paedML-Datenträger für schulische Computernetze
- paedML-Hotline (optionale Ferndiagnose) und Fehlerbehandlung
- paedML-Updates und Installationsanleitungen (online abrufbar)
- paedML-MSI-Pakete (Installationspakete für gängige Schulsoftware)
- Zugriff auf eine Problemdatenbank des LMZ (im Folgenden „Trouble-Ticket-Datenbank“ genannt) und Ticketverfolgung.

1.2.2 paedML<sup>®</sup> Plus:

- paedML-Datenträger für schulische Computernetze
- paedML-Hotline (Ferndiagnose und direkte Fehlerbehandlung per Fernwartung)
- paedML-Fernüberwachung
- paedML-Updates und Installationsanleitungen (online abrufbar)

- paedML-MSI-Pakete (Installationspakete für gängige Schulsoftware)
- Zugriff auf eine Datenbank des LMZ (im Folgenden „Trouble-Ticket-Datenbank“ genannt) und eine online Ticketverfolgung.

1.3. Der Umfang der einzelnen Serviceleistungen ist in den Ziffern 2. bis 3. geregelt.

## **2. Hotline**

2.1. Die Hotline berät und unterstützt den im Anmeldeformular (Anlage 1) genannten Ansprechpartner der im Anmeldeformular (Anlage 1) genannten Schule oder Bildungseinrichtung bei auftretenden Problemen im genutzten Netzwerk, in dem die in der Anlage 1 benannte paedML<sup>®</sup>-Version eingesetzt wird.

2.2. Der Ansprechpartner kann sich telefonisch, per Telefax oder E-Mail unter folgender Adresse mit der Hotline in Verbindung setzen:

### **Linux-Hotline**

Tel.: (0711) 25 35 83 - 88

E-Mail: linux-hotline@lmz-bw.de

Fax: (0711) 25 35 83 - 99

### **Novell-Hotline**

Tel.: (0711) 25 35 83 - 90

E-Mail: novell-hotline@lmz-bw.de

Fax: (0711) 25 35 83 - 99

### **Windows-Hotline**

Tel.: (0711) 25 35 83 - 89

E-Mail: windows-hotline@lmz-bw.de

Fax: (0711) 25 35 83 - 99

2.3. Die Hotline steht dem Ansprechpartner an Werktagen montags bis donnerstags von 8.00 bis 16.00 Uhr, freitags von 8.00 bis 14.30 Uhr zur Verfügung.

2.4. Beratung und Unterstützung der Hotline ist jede per E-Mail, telefonisch oder per Telefax übermittelte problembezogene Antwort der Hotline auf die Darlegung eines Problems des Ansprechpartners im mit einer paedML<sup>®</sup> betriebenen Netzwerk. Die Hotline behandelt reproduzierbare, vom Ansprechpartner ordnungsgemäß gemeldete Probleme wie folgt:

- Unverzüglich nach Zugang einer Fehler- oder Störungsmeldung des Ansprechpartners per E-Mail, Fax oder Telefon übersendet die Hotline dem Ansprechpartner eine Empfangsbestätigung und teilt ihm das Trouble Ticket mit.
- Danach beginnt die Hotline unverzüglich mit der Fehlerbehandlung und bemüht sich nach besten Kräften, dem Ansprechpartner innerhalb von spätestens drei Werktagen nach Erhalt der Störungsmeldung mitzuteilen, wie das softwaretechnische Problem beseitigt werden kann und wann dies erfolgen wird, oder dem Anwender Handlungsanweisungen zur Problemumgehung, temporären Überbrückung des Problems oder Reduzierung der Problemauswirkungen (work-around) zu erteilen.

2.5. Fernzugriff

Es wird nach folgenden Gesichtspunkten differenziert:

- Ferndiagnose: lesender Fernzugriff auf den Kundenserver zur Fehleranalyse
- Fernwartung (nur im paedML<sup>®</sup> Plus-Paket enthalten): beinhaltet Ferndiagnose, jedoch ggf. schreibender Zugriff auf den Kundenserver zur Fehlerbehebung
- Fernüberwachung (nur im paedML<sup>®</sup> Plus-Paket enthalten): automatisierte Früherkennung von Störungen auf dem Kundenserver.

2.6. Bei der Fernüberwachung ist die Hotline befugt, im Rahmen dieser Fernzugriffs-Dienstleistungen gemäß den gesetzlichen datenschutzrechtlichen Vorgaben auf das Netzwerk der jeweiligen Einrichtung und deren Server Zugriff zu nehmen und in alle Dateien zum Zwecke der Fehlerbehandlung Einsicht zu nehmen. Dem Vertragspartner ist bekannt, dass die Maßnahmen der Hotline im Wege der Fernwartung – je nach Gestaltung des Vertrages des Vertragspartners mit seinem externen Support-Dienstleister oder je nach konkreter Sachlage – im Einzelfall zum Verlust oder der Beeinträchtigung von Ansprüchen des Vertragspartners gegenüber seinem externen Support-Dienstleister, insbesondere von Ansprüchen aus Mängelhaftung, führen können. Die Hotline bemüht sich, den Ansprechpartner vor Einleitung von Maßnahmen der Fernwartung darauf hinzuweisen, dass

solche Ansprüche des Vertragspartners gegenüber seinem externen Support-Dienstleister berührt sein könnten, falls sie Anhaltspunkte hierfür erkennen sollte. In diesen Fällen werden Maßnahmen der Fernwartung erst eingeleitet, wenn der Ansprechpartner sich ausdrücklich hiermit einverstanden erklärt.

2.7. Folgende Leistungen werden von der Hotline nicht erbracht:

- Die Hotline ist nicht zu Leistungen vor Ort in den Räumlichkeiten der jeweiligen von den Vertragspartnern in der Anlage 1 benannten Schule oder Bildungseinrichtung verpflichtet.
- Die Hotline ist nicht zur Behandlung von Fehlern an der beim Vertragspartner und den von ihm benannten Schule oder Bildungseinrichtung vorhandenen Hardware oder an sonstiger Software, die nicht von paedML<sup>®</sup> umfasst ist, verpflichtet.
- Die Hotline ist nicht zu Leistungen verpflichtet, wenn auf Seiten des Vertragspartners Mitwirkungspflichten, insbesondere die in Ziffern 4.ff dieses Vertrages genannten Pflichten, verletzt werden.
- Die Hotline leistet keine Problembeseitigung, sondern lediglich eine technische Unterstützung bei der Problembehandlung.
- Die Hotline ist nicht zu Leistungen an Produktständen von paedML<sup>®</sup> verpflichtet, die der Hotline von dem Vertragspartner nicht als aktuell genutzte Version oder aktuell genutzter Produktstand von paedML<sup>®</sup> gemeldet sind.

2.8. Sollte während der Laufzeit dieses Vertrages ein neuer Produktstand von paedML<sup>®</sup> vom LMZ vertrieben werden, wird die Hotline auf Wunsch des Vertragspartners die vertragsgegenständlichen Leistungen weiterhin in Bezug auf den vorhergehenden älteren Produktstand erbringen. Dies gilt jedoch nur für den Zeitraum von zwei Jahren ab dem durch Veröffentlichung auf der Website des LMZ unter der Domain [www.support-netz.de](http://www.support-netz.de) angezeigten Vertrieb des neuen Produktstandes. Nach Ablauf dieses Zeitraums wird das LMZ bezogen auf den alten Produktstand von paedML<sup>®</sup> keine Leistungen mehr erbringen. Sollte der Vertragspartner den neuen Produktstand erwerben und der Hotline als aktuell genutzten Produktstand melden, wird das LMZ die vertragsgegenständlichen Leistungen an diesem Produktstand erbringen. Sollte der Vertragspartner die Anschaffung des neuen Produktstandes nach Ablauf von zwei Jahren ab der Veröffentlichung des neuen Produktstandes durch das LMZ ablehnen, endet der vorliegende Vertrag durch außerordentliche Kündigung des LMZ, nachdem das LMZ dem Vertragspartner die Kündigung mit einer Frist von einem Monat vor dem Kündigungstermin schriftlich angekündigt hat.

### **3. Trouble-Ticket-Datenbank**

- 3.1. Das LMZ entwickelt, errichtet und betreibt eine Trouble-Ticket-Datenbank zur Unterstützung des Betriebs der Hotline. Die Trouble-Ticket-Datenbank wird zu dem Zweck errichtet und betrieben, die Serviceleistungen der Hotline möglichst schnell und effektiv gegenüber den Vertragspartnern zu erbringen. Dazu verfügt sie über ein Archiv mit Daten zu den bisher für die Bildungseinrichtungen entwickelten Problemlösungen und den Stand der Verfahren. Außerdem dient die Trouble-Ticket-Datenbank dazu, dem Ansprechpartner bei auftretenden Problemen mit paedML<sup>®</sup> schnell und effektiv Informationen zu verschaffen, das Problem möglicherweise selbst zu lösen, Hilfestellungen zu generieren und einen Statusbericht über die bisher erbrachten Leistungen der Hotline abzurufen.
- 3.2. Zugang zu personen- und schulbezogenen Daten haben ausschließlich die Mitarbeiter der Hotline, der Datenbankadministrator sowie der Ansprechpartner gemäß Anlage 1 dieses Vertrages.
- 3.3. In der Trouble-Ticket-Datenbank werden alle zur Erfüllung des in Ziffer 3.1. definierten Zwecks erforderlichen Daten, insbesondere jedoch folgende Daten gespeichert: Schule oder Bildungseinrichtung und Ansprechpartner, der Kontakt zur Hotline aufgenommen hat, Datum, Uhrzeit, Grund der Inanspruchnahme der Hotline, Schwierigkeitsgrad der Fehler- oder Problemmeldung, Support Level, Problemlösung oder Handlungsanweisung, Kategorisierung des Problems, gegebenenfalls weitere Informationen aus dem Arbeitsgebiet des Ansprechpartners, die im Zusammenhang mit der Tätigkeit der Hotline stehen, Meldungen an und von dem externen Support-Dienstleister des Vertragspartners und/oder der Herstellerfirma sowie Problemlösungs- und Bearbeitungsdokumentationen.
- 3.4. Dem Ansprechpartner wird auf Anfrage beim LMZ eine Zugangsberechtigung (Passwort) zugeteilt, mit dessen Hilfe er sich Zugang zu der Trouble-Ticket-Datenbank, beschränkt auf die individuellen Daten der Schule oder Bildungseinrichtung, für die er als Ansprechpartner tätig ist, verschaffen kann. Der Zugang zur Datenbank ermöglicht es ihm zu prüfen, welche Trouble-Tickets bearbeitet werden oder wurden und in welchem Status sich die einzelnen Problemlösungen befinden sowie die gesamte Bearbeitungshistorie zu verfolgen.

- 3.5. Eine Anleitung zur Benutzung der Datenbank sowie die erforderlichen Zugangsdaten werden dem Ansprechpartner mit dem Passwort übersandt.

#### **4. Mitwirkung des Vertragspartners**

- 4.1. Der Vertragspartner ist verpflichtet, dem LMZ einen Ansprechpartner sowie dessen Stellvertreter zu benennen und dem LMZ alle erforderlichen Kontaktdaten des Ansprechpartners sowie seines Stellvertreters zu übermitteln. Es ist ausschließlich dem Ansprechpartner gestattet, Auskünfte über die Hotline einzuholen, die Trouble-Ticket-Datenbank zu nutzen und der Hotline Informationen in Bezug auf paedML<sup>®</sup> sowie die Hardware- und Softwareumgebung des Schulnetzwerks zu übermitteln. Außerdem ist der Ansprechpartner allein befugt, sollte der Vertragspartner dem schriftlich zugestimmt haben, den Zugang zum Netzwerk der Schule oder Bildungseinrichtung zum Zwecke der Fernwartung oder Ferndiagnose zu eröffnen. Der Vertragspartner ist verpflichtet, auch einen Wechsel des Ansprechpartners oder des Stellvertreters dem LMZ unverzüglich mitzuteilen. Die Hotline des LMZ kommuniziert ausschließlich mit einem vom Vertragspartner genannten Ansprechpartner.
- 4.2. Der Vertragspartner ist verpflichtet, durch geeignete Handlungsanweisungen, Instruktionen und Informationen des Ansprechpartners zu gewährleisten, dass das LMZ bei der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten in jeder Hinsicht umfassend unterstützt wird und die folgenden Verpflichtungen ordnungsgemäß erfüllt werden. Der Vertragspartner wird dies durch geeignete Maßnahmen regelmäßig überprüfen.
- Der Ansprechpartner muss die ihm zugeteilten Zugangsberechtigungen und Passwörter geheim halten und so aufbewahren, dass sich Unbefugte hierzu keinen Zugang verschaffen können. Nach Beendigung der Tätigkeit als Ansprechpartner dürfen Passwörter und Zugangsberechtigungen nicht mehr genutzt werden und müssen durch Anzeige gegenüber dem LMZ gesperrt werden.
  - PaedML<sup>®</sup> muss entsprechend den dazugehörigen Anleitungen installiert, ausschließlich in der dort angegebenen Hard- und Softwareumgebung, sowie in Einhaltung der jeweiligen Nutzungsbedingungen, die bei Lieferung von paedML<sup>®</sup> den Vertragspartnern übermittelt wurden, genutzt werden. PaedML<sup>®</sup> darf nicht unsachgemäß behandelt und/oder eigenmächtig bearbeitet oder verändert werden.

- 4.3. Der Vertragspartner ist verpflichtet, der Hotline stets mitzuteilen, mit welchem aktuellen Produktstand von paedML<sup>®</sup> die Schule oder Bildungseinrichtung arbeitet. Bei einem Wechsel des Produktstandes ist die Hotline unverzüglich, spätestens jedoch zwei Werktage nach dem Beginn der Nutzung des neuen Produktstandes, zu informieren. Das LMZ informiert die Vertragspartner auf seiner Website unter der Domain [www.support-netz.de](http://www.support-netz.de) fortlaufend über das Erscheinen eines neuen Produktstandes von paedML<sup>®</sup>. Alle Produktstände sind in einem Archiv auf der Website dokumentiert. Dem Vertragspartner obliegt es, sich selbst über aktuelle Produktstände durch Sichtung der Informationen auf der Website zu informieren und den Ansprechpartner hiervon in Kenntnis zu setzen.
- 4.4. Sofern der Vertragspartner sich mit der Fernwartung oder die Ferndiagnose bzw. Fernanalyse durch die Hotline einverstanden erklärt hat, verpflichtet er sich, dem LMZ alle für diese Tätigkeiten erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen und die vom LMZ geforderten technischen Voraussetzungen zu erfüllen, sodass es der Hotline möglich ist, die Ferndiagnose bzw. Fernanalyse vorzunehmen.
- 4.5. Sollte der Vertragspartner sich damit einverstanden erklären, dass die Hotline seinen externen Support-Dienstleister bei der Problemlösung einschaltet und beauftragt, verpflichtet sich der Vertragspartner, dem LMZ alle zur Auftragserteilung erforderlichen Daten zu übermitteln.
- 4.6. Der Vertragspartner trägt durch geeignete Hinweise, Instruktionen und Informationen gegenüber dem Ansprechpartner der Schule oder Bildungseinrichtung(n) sowie ggf. durch vertragliche Verpflichtung etwaig eingesetzter externer Support-Dienstleister dafür Sorge, dass folgende Verpflichtungen gewährleistet sind:
- a) Durchführen und Erstellen regelmäßiger Datensicherungen nach dem aktuellen Stand von Wissenschaft und Technik nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Datenverarbeitung. Alle im Zusammenhang mit paedML<sup>®</sup> verwendeten und erzielten Daten müssen in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie logisch und physisch vom Rechner getrennt bereit gehalten werden, sodass eine Rekonstruktion verloren gegangener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglicht wird.
  - b) Einsatz von Anti-Virensoftware in dem aktuellen Stand von Wissenschaft und Technik entsprechenden Umfang in der paedML<sup>®</sup> und deren Einsatzumgebung sowie im Bestand der mit paedML<sup>®</sup> erzielten und gespeicherten Daten eingesetzt wird.

## 5. Vergütung

5.1. Die Vergütung für die vom LMZ zu erbringenden Leistungen gemäß dieser Vereinbarung beträgt für das Leistungspaket paedML<sup>®</sup> Standard **650,00 Euro** pro Jahr und installierter paedML<sup>®</sup> zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

Für das Leistungspaket paedML<sup>®</sup> Plus beträgt die Vergütung **800,00 Euro** pro Jahr und installierter paedML zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

Dies gilt unabhängig davon, ob und wie oft Leistungen in Anspruch genommen werden.

5.2. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die vereinbarte Vergütung einschließlich der hierauf entfallenden gesetzlichen Umsatzsteuer zum 30.01. des jeweiligen Kalenderjahres im Voraus zur Zahlung fällig. Die Zahlung ist durch Überweisung auf das dem Vertragspartner vom LMZ per Rechnung benannten Konto zu leisten. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist der Zahlungseingang auf dem Konto des LMZ maßgebend.

5.3. Entstehende Kommunikationskosten tragen beide Vertragspartner selbst.

5.4. Das LMZ ist berechtigt, die Vergütung nach Ablauf eines Vertragsjahres anzupassen. Das LMZ teilt dem Vertragspartner eine Änderung der Vergütung mindestens zwei Monate vorher schriftlich mit. Bei Erhöhung der Vergütung um mehr als fünf Prozent ist der Vertragspartner berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat nach Eingang der Mitteilung von der Erhöhung durch das LMZ die Vereinbarung mit dem LMZ zu kündigen.

5.5. Im Falle des Zahlungsverzugs ist das LMZ berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von acht Prozent über dem Basiszinssatz zu erheben, wenn nicht im Einzelfall das LMZ einen höheren Schaden nachweist.

## **6. Vertragsdauer / Kündigung**

- 6.1. Der Vertrag wird mit Bestätigung durch das LMZ wirksam und gilt zunächst bis zum Ende eines Kalenderjahres. Er verlängert sich jeweils automatisch um zwölf Monate, sofern er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalenderjahres gekündigt wird.
- 6.2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Insbesondere hat das LMZ das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund, wenn der Vertragspartner mit der Zahlung der Vergütung um mehr als zwei Monate in Verzug ist oder wenn die Leistungspflicht des LMZ bezogen auf alte Produktstände gemäß Ziffer 2.7. dieser Vereinbarung endet. Das Recht des Vertragspartners zur Kündigung gemäß Ziffer 7.4. dieser Vereinbarung bleibt unberührt.
- 6.3. Sollte das LMZ seine vertraglichen Pflichten gemäß Ziffern 1. - 3. dieses Vertrages nicht ordnungsgemäß erfüllen, insbesondere innerhalb der zugesagten Fristen nicht mit der Fehlerbehandlung beginnen, muss der Vertragspartner dem LMZ zwei Nachbesserungsversuche einräumen. Hierfür sind angemessene Nachfristen zu setzen. Falls auch die zweite Nachfristsetzung fruchtlos verstrichen ist, ist der Vertragspartner zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn er mit der zweiten Nachfristsetzung die Kündigung des Vertrages angedroht hat und die Nutzung von paedML<sup>®</sup>, nicht nur vorübergehend erheblich eingeschränkt oder nicht lediglich unerheblich eingeschränkt ist.
- 6.4. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

## 7. Datenschutz

- 7.1. Sollte das LMZ im Rahmen seiner Tätigkeiten für den Vertragspartner gemäß dieser Vereinbarung, personenbezogene Daten verarbeiten, so geschieht dies im Auftrag des Vertragspartners. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist der Vertragspartner ausschließlich verantwortlich.
- 7.2. Das LMZ verpflichtet sich, die für eine datenschutzgerechte Verarbeitung personenbezogener Daten erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu treffen, insbesondere verpflichtet sich das LMZ, Ferndiagnose und Fernwartungsarbeiten nur auf Weisung des Vertragspartners von hierzu autorisierten Mitarbeitern des LMZ und der Subunternehmer durchführen zu lassen. Das LMZ lässt Ferndiagnosen nur von solchen Mitarbeitern durchführen, die auf das Datengeheimnis verpflichtet sind und verpflichtet seine Subunternehmer vertraglich, dies in gleicher Weise zu veranlassen.
- 7.3. Personenbezogene Daten, die dem LMZ im Rahmen der Erfüllung dieser Vereinbarung bekannt werden, darf das LMZ nur für die in dieser Vereinbarung vereinbarten Zwecke verwenden. Die Weitergabe der Daten an Dritte ist dem LMZ untersagt.
- 7.4. Der Vertragspartner ist jederzeit berechtigt, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der von ihm getroffenen Weisungen beim LMZ zu überprüfen. Das LMZ verpflichtet auch die Subunternehmer zur Duldung entsprechender Kontrollen.
- 7.5. Der Aufbau einer Ferndiagnose- oder Fernwartungsverbindung darf nur durch die Ansprechpartner der vom Vertragspartner genannten Schule(n) oder Bildungseinrichtung(en) erfolgen. Außerdem dürfen diese Tätigkeiten nur begonnen werden, wenn sich das Ferndiagnosepersonal beziehungsweise Fernwartungspersonal mit Benutzerkennung und Passwort angemeldet hat.
- 7.6. Der Vertragspartner räumt dem LMZ nur die Zugriffsrechte ein, die das LMZ zur Durchführung der Ferndiagnosetätigkeiten oder zur Veranlassung von Fernwartungstätigkeiten tatsächlich benötigt. Der Vertragspartner stellt sicher, dass das LMZ oder seine Subunternehmer nur insoweit auf gespeicherte personenbezogene Daten zugreifen können, als dies zur Erfüllung der in diesem Vertrag vereinbarten Pflichten zwingend erforderlich ist.

- 7.7. Das LMZ darf von den ihm eingeräumten Zugriffsrechten nur in dem für die Durchführung der Ferndiagnose- oder Fernwartungsarbeiten unerlässlich notwendigen Umfang Gebrauch machen.
- 7.8. Das LMZ muss personenbezogene Daten, die es zum Zwecke der Erfüllung dieser Vereinbarung von dem Vertragspartner erhalten hat, unverzüglich löschen und dem Vertragspartner zurückgeben, wenn diese für die Erfüllung der Pflichten aus dieser Vereinbarung nicht mehr erforderlich sind. Das LMZ wird die von ihm eingesetzten Subunternehmer ebenfalls hierzu verpflichten.

## **8. Haftung**

- 8.1. Das LMZ haftet auf Schadensersatz nach den gesetzlichen Regelungen.
- 8.2. Das LMZ haftet nicht bei einem Mitverschulden des Vertragspartners oder der von ihm benannten Ansprechpartner zum Beispiel durch die Nichtbeachtung der „Voraussetzungen für die Erfüllung der Support-Leistungen“ von Seiten des Vertragspartners oder durch sonstige Organisationsfehler.
- 8.3. Der Vertragspartner zeigt dem LMZ etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen unverzüglich schriftlich an und/oder es lässt diese von dem LMZ aufnehmen, sodass das LMZ möglichst frühzeitig informiert ist und erforderlichenfalls gemeinsam mit dem Träger Schadensminderung betreiben kann.
- 8.4. Bei einem von dem LMZ verschuldeten Datenverlust haftet das LMZ ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von den vom Vertragspartner zu erstellenden Sicherungskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären.

## 9. Schlussbestimmungen

- 9.1. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen worden. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages einschließlich der Aufhebung des Schriftformerfordernisses bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform unter ausdrücklicher Bezugnahme auf diesen Vertrag. Weitergehende, insbesondere gesetzliche Formvorschriften sind stets zu beachten.
- 9.2. Sind oder werden Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien sind in einem derartigen Fall verpflichtet, an der Schaffung wirksamer oder durchführbarer Bestimmungen mitzuwirken, die dem Sinn und Zweck der zu ersetzenden unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen wirtschaftlich möglichst nahe kommen. Entsprechendes gilt bei Vorliegen ausfüllungsbedürftiger Vertragslücken.
- 9.3. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung ist Stuttgart.
- 9.4. Es gilt deutsches Recht.

Stuttgart, den.....

....., den .....

.....

.....

Wolfgang Kraft  
Direktor LMZ)

(Vertragspartner)