

Leistungskatalog LMZ-Support

für das Unterstützungssystem für pädagogische schulische Netze auf Basis von paedML[®], der Musterlösung für schulische Computernetze

Präambel:

Das Land Baden-Württemberg und die Kommunalen Landesverbände haben in gemeinsamer Abstimmung und Finanzierung das Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (LMZ) beauftragt, bestimmte Supportleistungen in Zusammenhang mit paedML[®], der Software-Musterlösung für pädagogische schulische Computernetze (im Folgenden „paedML“ genannt) anzubieten. Dieser Auftrag erfolgt in Umsetzung der gemeinsamen „Multimedia-Empfehlungen“ des Landes und der Kommunalen Landesverbände vom Dezember 2002, aktualisiert und ergänzt im März 2005. Die Finanzierung erfolgt zum Teil aus Mitteln des FAG.

Diese Leistungen des LMZ sind im Einzelnen:

- Die Bereitstellung und Weiterentwicklung von paedML, der Musterlösung des Landes Baden-Württemberg
- Die paedML-Hotline: Fehlerbehandlung und auf Wunsch Ferndiagnose, Fernwartung und Fernüberwachung
- Den Zugriff auf eine Problemdatenbank des LMZ (im Folgenden „Trouble-Ticket-Datenbank“ genannt) zur Online-Verfolgung des Bearbeitungsstatus von Hotline-Anfragen
- Ein Online-Portal mit aktuellen Informationen über paedML
- Die Bereitstellung von Software-Installationspaketen (MSI-Paketen) für paedML

Darüber hinaus bestehen im Rahmen des Unterstützungssystems für paedML folgende ergänzende Angebote:

- Das Beratungsangebot des Medienzentrenverbundes

Den Schulen und Schulträgern in Baden-Württemberg steht an Stadt- und Kreismedienzentren ein flächendeckendes Netz an Beratungsstellen zu allen Fragen im Zusammenhang mit schulischen Netzen und deren pädagogischer Nutzung zur Verfügung. Das Landesmedienzentrum unterstützt diese Beratungsstellen mit Informationen, einer Beratungskonzeption und Fortbildungsangeboten. Ein besonderer Schwerpunkt ist dabei die Nutzung von paedML für die Unterrichtsarbeit.

Diese Beratung umfasst insbesondere die Schulnetzberatung. Da schulische Netze nicht ohne pädagogische Kompetenz betrieben werden können, beinhaltet die Beratung des Medienzentrenverbundes aber auch umfassende Hilfe in allen Fragen der pädagogischen Nutzung dieser Netze. Sie unterstützt Schulen:

- bei der Erstellung von Medienentwicklungsplänen;
- bei der Planung und Durchführung von Unterrichtsvorhaben mit Medien;
- durch individuelle Hilfen für Lehrkräfte beim Medieneinsatz.

Die Schulnetzberatung ist Moderator für Schulträger und Schulen bei:

- der Umsetzung von Medienentwicklungsplänen;
- der Planung, der Einrichtung, dem Betrieb und der Fortschreibung der Schulnetzwerke;
- der Planung und Umsetzung von regionalen Supportstrukturen.

- Auf paedML ausgerichtete Aus- und Fortbildungsangebote des Landes

Die regionalen und überregionalen Fortbildungsangebote der Lehrerfortbildung des Landes für schulische Netzwerkberater (z.B. Basis- und Aufbaukurse, regionale Multiplikatorenarbeitskreise usw.) sind auf paedML ausgerichtet. Für aktuelle Informationen zu den Angeboten wird auf die Internet-Seiten der Lehrerfortbildung des Landes unter lehrerfortbildung-bw.de verwiesen.

Die folgenden Abschnitte beschreiben die Rahmenbedingungen für die Leistungen des LMZ insbesondere gegenüber den Schulträgern in Baden-Württemberg (im Folgenden „Träger“ genannt), die diese Angebote zur Nutzung durch einzelne oder mehrere Schulen in Anspruch nehmen.

1. Bereitstellung und Weiterentwicklung von paedML®

- 1.1. Das LMZ gewährleistet die Weiterentwicklung der Musterlösung paedML als *Konzept* und als *Softwareprodukt* und stellt sie den Schulträgern und Schulen in Baden-Württemberg zur Verfügung.
- 1.2. *paedML als Konzept*
Dieses Konzept ist der ‘Grundstein’ für ein standardisiertes Service- und Betriebskonzept für schulische Netze. Es eignet sich für jede Schule, ganz unabhängig von ihrer Größe, ihrem Budget und dem gewählten Netzwerkbetriebssystem und stellt die Erfüllung der Anforderungen an pädagogische schulische Netze, wie sie in den Multimedia-Empfehlungen definiert sind („vernetzte Schule“) sicher. Die Konzeption der Musterlösung lässt sich auf jede Schule und auch auf andere Bildungseinrichtungen übertragen.
Das Konzept paedML zeigt auf, wie die in der Schule benötigten Funktionalitäten (zum Beispiel Nutzung von Programmen und Daten, Kommunizieren mit E-Mail, Nutzung des Internets, Drucken etc.) bereitgestellt werden können. Es beschreibt die dafür notwendigen Netzwerk-Konfigurationen und -Dienste in allgemeiner Form. Diese Beschreibung erfolgt zunächst noch unabhängig von der technischen Realisierung. Auf einer zweiten, technischen Ebene enthält die Konzeption der Musterlösung genaue Vorgaben, wie Funktionalitäten realisiert werden sollen. Anpassungen an die drei unterstützten Netzwerkbetriebssysteme (Windows, Novell und Linux) sind dabei berücksichtigt.
- 1.3. *paedML als Softwareprodukt*
Die in der Konzeption beschriebenen Funktionalitäten (zum Beispiel Drucken über das Netzwerk, Anlegen von Benutzern u.ä.) sind als Musterinstallation für die Netzwerkbetriebssysteme Windows, Novell und Linux vorkonfiguriert. Alle Netzwerkdienste, die in der Schule genutzt werden sollen, sind bereits eingerichtet. Zusätzlich werden weitere Programme für den Betrieb des Netzwerkes mitgeliefert. Die Software wird als Komplettpaket für die drei oben genannten Netzwerkbetriebssysteme zur Verfügung gestellt.

2. Die paedML-Hotline

- 2.1. Die Hotline berät und unterstützt den im Anmeldeformular genannten Ansprechpartner [oder seine(n) Vertreter(in)] der im Anmeldeformular genannten Schule oder Bildungseinrichtung bei auftretenden Problemen im genutzten Netzwerk¹ in dem die im Anmeldeformular benannte paedML-Version eingesetzt wird. Der Ansprechpartner kann sich telefonisch, per Telefax oder E-Mail mit der Hotline in Verbindung setzen.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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 paedML betriebenen Netzwerk oder eine im Wege der Fernwartung vorgenommene Behandlung eines solchen Problems. Die Hotline behandelt reproduzierbare, vom Ansprechpartner ordnungsgemäß gemeldete Probleme wie folgt:
- 2.4. Unverzüglich nach Erfassung einer Störungsmeldung des Ansprechpartners per E-Mail, Fax oder Telefon durch die Hotline wird aus der Trouble-Ticket-Datenbank eine E-Mail an den Ansprechpartner generiert. Diese enthält eine Empfangsbestätigung und das Trouble-Ticket.

¹ Server und Standardclients – ausgeschlossen sind die Netzinfrastruktur und nicht dokumentierte Peripherie. Vgl. hierzu auch die Dokumentationen der paedML inklusive Aktualisierungen auf www.support-netz.de.

2.5. 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 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 oder im Wege der Fernwartung entsprechende Maßnahmen selbst einzuleiten.

2.6. Die Leistungen der Hotline gliedern sich in drei Behandlungsstufen:

2.6.1. *Erste Problem-Behandlungsstufe*

Die Hotline nimmt das vom Ansprechpartner kommunizierte Problem auf, analysiert es und erteilt dem Ansprechpartner entweder, falls dies möglich ist, unmittelbar eine Handlungsanweisung gemäß Ziffer 2.5., oder nimmt die entsprechende Handlung im Wege der Fernwartung selbst vor oder leitet, falls eine Handlungsanweisung oder Behandlung des Problems im Wege der Fernwartung nicht möglich ist, das Problem in die *Zweite Problem-Behandlungsstufe* weiter.

2.6.2. *Zweite Problem-Behandlungsstufe*

Sollte es sich um ein Problem handeln, für das die Hotline in der *Erste Problem-Behandlungsstufe* keine Handlungsanweisung erteilen oder keine Behandlung im Wege der Fernwartung vornehmen kann, wird das Problem in die *Zweite Problem-Behandlungsstufe* weitergeleitet, die eine ausführlichere Analyse vornimmt und etwaige Handlungsanweisungen gemäß Ziffer 2.5 an den Ansprechpartner kommuniziert oder eine Behandlung des Problems im Wege der Fernwartung vornimmt. Sollte auch die *Zweite Problem-Behandlungsstufe* keine Handlungsanweisung erteilen oder keine Behandlung des Problems im Wege der Fernwartung vornehmen können, greift entweder die *Dritte Problem-Behandlungsstufe* oder es wird ein externe Support-Dienstleister eingeschaltet, mit dem der Träger einen Supportvertrag unterhält, und dieser mit der Lösung des Problems vor Ort beauftragt. Die Einschaltung des externen Support-Dienstleisters erfolgt nur, wenn der Träger diesem Verfahren zuvor ausdrücklich schriftlich oder durch E-Mail zugestimmt hat.

2.6.3. *Dritte Problem-Behandlungsstufe*

Sollten die *Zweite Problem-Behandlungsstufe* und der externe Support-Dienstleister nicht in der Lage sein, eine Handlungsanweisung zu erteilen oder eine Behandlung des Problems im Wege der Fernwartung vorzunehmen, oder kein externer Support-Dienstleister zur Verfügung stehen, wird das Problem an die Entwicklergruppe der paedML weitergeleitet. Sollte die Entwicklergruppe in der Lage sein, eine Problemlösung zu finden, wird diese die Lösung in die *Zweite Problem-Behandlungsstufe* gegeben, die sie wiederum in Form einer Handlungsanweisung gemäß Ziffer 2.5 an den Ansprechpartner weitergeben oder eine entsprechende Maßnahme im Wege der Fernwartung durchführen wird.

2.7. Fernzugriff

Wir differenzieren hier nach folgenden Gesichtspunkten:

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

Im Rahmen des erweiterten Leistungsangebotes paedML Plus kann das Landesmedienzentrum auf Wunsch der Schulträger neben der Ferndiagnose auch eine Fernwartung und Fernüberwachung übernehmen. Diese Zusatzleistungen müssen vom Träger schriftlich und nach Maßgabe der gesetzlichen datenschutzrechtlichen Vorgaben im Anmeldeformular durch Wahl des paedML-Plus Paketes

beauftragt werden. Die Hotline ist dann befugt, im Rahmen dieser Fernzugriffs-Dienstleistungen gemäß den gesetzlichen datenschutzrechtlichen Vorgaben auf das Netzwerk der jeweiligen Schule oder Bildungseinrichtung und deren Server Zugriff zu nehmen und in alle Dateien zum Zwecke der Fehlerbehandlung Einsicht zu nehmen. Dem Träger ist bekannt, dass die Maßnahmen der Hotline im Wege der Fernwartung – je nach Gestaltung des Vertrages des Trägers mit seinem externen Support-Dienstleister oder je nach konkreter Sachlage – im Einzelfall zum Verlust oder der Beeinträchtigung von Ansprüchen des Trägers 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 Trägers 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.

2.8. Folgende Leistungen werden von der Hotline nicht erbracht:

- 2.8.1. Die Hotline ist nicht zu Leistungen vor Ort in den Räumlichkeiten der jeweiligen von den Trägern im Anmeldeformular benannten Schule(n) verpflichtet.
- 2.8.2. Die Hotline ist nicht zur Behandlung von Fehlern an der beim Träger und den von ihm benannten Schule(n) vorhandenen Hardware oder an sonstiger Software, die nicht von paedML umfasst ist, verpflichtet. Für MSI-Pakete, die das LMZ im Rahmen des Supports für Schulen zum Download bereitstellt, wird lediglich Support bei der Installation geleistet.
- 2.8.3. Die Hotline ist nicht zu Leistungen verpflichtet, wenn auf Seiten des Trägers Mitwirkungs-voraussetzungen (vgl. Ziffer 6 ff dieses Katalogs) verletzt werden.
- 2.8.4. Die Hotline leistet keine Problembeseitigung, sondern lediglich eine technische Unterstützung bei der Problembehandlung.
- 2.8.5. Die Hotline ist nicht zu Leistungen an Produktständen von paedML verpflichtet, die der Hotline von dem Träger nicht als aktuell genutzte Version oder aktuell genutzter Produktstand von paedML gemeldet sind.

- 2.9. Die Hotline erbringt die oben genannten Leistungen für den jeweils aktuellen und den vorhergehenden Produktstand der paedML. Die aktuellen Produktstände sind auf dem Internetportal www.support-netz.de veröffentlicht.

3. Trouble-Ticket-Datenbank

- 3.1. Das LMZ unterhält eine Trouble-Ticket-Datenbank zur Unterstützung des Betriebs der Hotline. Die Trouble-Ticket-Datenbank wird betrieben, um die Leistungen der Hotline möglichst schnell und effektiv sowie das ergänzende Angebot der Schulnetzberatung möglichst bedarfsgerecht gegenüber den Trägern zu erbringen. Dazu verfügt sie über ein Archiv mit Daten zu den bisher für die Kunden entwickelten Problemlösungen und den Stand der Verfahren. Außerdem dient die Trouble-Ticket-Datenbank dazu, dem Ansprechpartner bei auftretenden Problemen mit paedML 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, die Schulnetzberatung sowie der Ansprechpartner in der Schule. Berichte (Reports) aus der TT-Datenbank dürfen darüber hinaus nur in anonymisierter Form zu statistischen Zwecken durch das LMZ ausgelesen werden.
- 3.3. In der Trouble-Ticket-Datenbank werden alle zur Erfüllung der Leistungen 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, Fehler-

oder Problemmeldung, Problembehandlung 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 Trägers und/oder der Herstellerfirma sowie Problemlösungs- und Bearbeitungsdokumentationen.

- 3.4. Dem Ansprechpartner wird auf Anfrage bei der Hotline 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 aktuellen Trouble-Tickets bearbeitet werden und in welchem Status sich die einzelnen Problembehandlungsstufen befinden.
- 3.5. Die erforderlichen Zugangsdaten werden dem Ansprechpartner mit dem Passwort übersandt..

4. Online-Portal

Das Support-Portal ist das zentrale Informations- und Kommunikationsangebot zum Thema schulische Computernetze auf Basis von paedML. Hier sind wichtige Dokumentationen, Arbeitsmittel, Tools oder Patches hinterlegt. Der Zugang zu den Downloadbereichen des Portals ist ausschließlich angemeldeten Schulen bzw. Schulträgern vorbehalten.

5. Die Bereitstellung von Software (MSI-Pakete)

Im Rahmen der Bereitstellung von MSI-Paketen koordiniert das LMZ folgende Aufgabenbereiche, die mit der Installation oder dem Betrieb von (Anwender-)Software im schulischen Netzwerk auf Basis von paedML verbunden sind:

- Bereitstellung von Softwareinstallationspaketen auf einem passwortgeschützten Download-Server.
- Pflege von Kontakten mit Herstellern und Distributoren
- Definition von Anforderungen an Software in der paedML bzw. in schulischen Netzen
- Empfehlungen für den Warenkorb-Einkauf
- Standardisierung
- Repackaging von Software (Erstellung von Vorgaben für die Herstellung von MSI-Paketen und stichprobenartige Qualitätskontrolle der MSI-Pakete).

6. Voraussetzungen für die Erfüllung der Support-Leistungen durch das LMZ von Seiten des Trägers

- 6.1. Der Schulträger teilt dem LMZ einen Ansprechpartner für das schulische Netzwerk sowie dessen Stellvertreter mit und übermittelt dem LMZ alle erforderlichen Kontaktdaten. Nur der Ansprechpartner kann Auskünfte über die Hotline einholen, die Trouble-Ticket-Datenbank nutzen und der Hotline Informationen in Bezug auf paedML sowie die Hardware- und Softwareumgebung des Schulnetzwerks übermitteln. Außerdem ist der Ansprechpartner allein befugt, sollte der Träger dem schriftlich zugestimmt haben, den Zugang zum Netzwerk der Schule oder Bildungseinrichtung zum Zwecke der Fernwartung oder Ferndiagnose zu eröffnen. Dem Träger wird empfohlen, auch einen Wechsel dieses Ansprechpartners oder des Stellvertreters dem LMZ umgehend mitzuteilen. Die Hot-line des LMZ kommuniziert ausschließlich mit dem oben genannten Ansprechpartner.
- 6.2. paedML muss entsprechend den dazugehörigen Anleitungen installiert, ausschließlich in der dort angegebenen Hardwareumgebung, sowie in Einhaltung der jeweiligen Nutzungsbedingungen, die bei Lieferung von paedML den Trägern übermittelt wurden, genutzt werden. paedML darf nicht unsachgemäß behandelt und/oder eigenmächtig bearbeitet oder verändert werden.
- 6.3. Die Leistungen können nur in vollständigem Umfang erbracht werden, wenn der Hotline stets mitgeteilt wird, mit welchem aktuellen Produktstand von paedML die Schule oder Bildungseinrichtung arbeitet. Bei einem Wechsel des Produktstandes sollte die Hotline unverzüglich, spätestens jedoch zwei Werktage nach dem Beginn der Nutzung des neuen Produktstandes informiert werden. Nach Eingang der Information über eine Aktualisierung des Produktstandes von paedML wird das LMZ den Eintrag in seiner Datenbank entsprechend ändern. Das LMZ informiert die Träger bzw. die die Support-Leistungen in Anspruch nehmenden Schulen auf seiner Website unter der Domain www.support-netz.de sowie in einem Newsletter regelmäßig über das Erscheinen neuer Produktstände von paedML. Alle Produktstände sind in einem Archiv auf der Website dokumentiert. Der Träger kann sich darüber hinaus selbst über aktuelle Produktstände durch Sichtung der Informationen auf der Website informieren und den Ansprechpartner hiervon in Kenntnis setzen.
- 6.4. Damit die für Schulträger/Schulen optionalen Services der Ferndiagnose und/oder Fernwartung durch die Hotline vollständig erbracht werden können, benötigt das LMZ alle für diese Tätigkeiten erforderlichen Informationen und Unterlagen. Voraussetzung ist, dass die vom LMZ geforderten technischen Voraussetzungen erfüllt werden. Der Träger informiert die Hotline insbesondere darüber, ob er einen externen Support-Dienstleister beauftragt hat. Außerdem weist der Träger die Hotline vor Einleitung etwaiger Maßnahmen der Fernwartung bereits bei Übermittlung der Fehlermeldung darauf hin, falls er im Einzelfall entgegen seinem grundsätzlichen Einverständnis mit der Fernwartung Maßnahmen der Fernwartung ablehnt, da er einen Verlust oder eine Beeinträchtigung seiner Ansprüche gegenüber dem Support Dienstleister befürchtet.
- 6.5. Sollte der Träger sich damit einverstanden erklären, dass die Hotline seinen externen Support-Dienstleister bei der Problemlösung einschaltet und beauftragt, übermittelt er dem LMZ alle zur Auftragserteilung erforderlichen Daten. Es wird ferner empfohlen, dass der Träger seinen Support-Dienstleister dahingehend verpflichtet, unverzüglich, spätestens innerhalb von zwei Werktagen nach Abschluss einer Problembearbeitung und Problemlösung, eine Dokumentation über die Problemlösung an das LMZ zu übersenden. Um dem LMZ eine reibungslose Auftragsabwicklung zu ermöglichen, muss der Träger außerdem einen Wechsel des Support-Dienstleisters dem LMZ unverzüglich, spätestens zwei Wochen vor Beendigung der Tätigkeit des früheren Dienstleisters, mitteilen und dem LMZ die erforderlichen Daten übermitteln. Der Umfang des von externen Support-Dienstleistern geleisteten Supports und sämtliche Vertragsbedingungen werden direkt zwischen dem Träger und dem externen Dienstleister ausgehandelt und überwacht. Von dem Inhalt dieses Support-Vertrages hat das LMZ keine Kenntnis und ist auch nicht verpflichtet, etwaige vertragliche Einschränkungen zu beachten. Im Falle einer Beauftragung des externen Support-Dienstleisters durch das LMZ, wird dieser sich bezüglich des Umfangs und der Bedingungen seines Tätigwerdens mit dem Träger einigen, falls dies nicht schon in dem Supportvertrag abschließend geregelt ist.

7. Datenschutz

Das LMZ verpflichtet sich zum Datenschutz nach den gesetzlichen Regelungen.

8. Haftung

- 8.1. Das LMZ haftet auf Schadensersatz nach den gesetzlichen Regelungen.
- 8.2. Das LMZ haftet nicht bei einem Mitverschulden des Trägers oder des vom Träger im Benehmen mit der Schule benannten Ansprechpartners zum Beispiel durch die Nichtbeachtung der „Voraussetzungen für die Erfüllung der Support-Leistungen von Seiten des Trägers“ gemäß Ziffer 6 ff., der Empfehlungen im „Merkblatt für Netzwerkberater“ oder durch sonstige Organisationsfehler.
- 8.3. Der Träger zeigt dem LMZ etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen unverzüglich schriftlich an und/oder er 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 Träger zu erstellenden Sicherungskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären.

Anhang

Definitionen

- **Ansprechpartner**
„Ansprechpartner“ ist die von dem Träger in dem Anmeldeformular benannte Person (bzw. deren VertreterIn), der allein es gestattet ist, für die jeweilige Schule, für die sie tätig ist, Auskünfte über die Hotline einzuholen, über eine Zugangsberechtigung die Trouble-Ticket-Datenbank zu nutzen, der Hotline alle zur Erfüllung ihrer o.g. Angebote erforderlichen Informationen im Hinblick auf die jeweilige Schule zu erteilen, alle diesbezüglichen Entscheidungen verantwortlich zu treffen oder zügig eine Entscheidung eines Verantwortlichen zu beschaffen und als Kontaktperson an der Schule für das LMZ zu fungieren.
- **Datenbankadministrator**
„Datenbankadministrator“ ist derjenige Mitarbeiter des LMZ, der die Trouble-Ticket-Datenbank betreut und pflegt sowie sein Stellvertreter. Der Datenbank-Administrator verfügt über eine besondere Zugangsberechtigung zur Trouble-Ticket-Datenbank.
- **Externer Support-Dienstleister**
„Externe/r Support-Dienstleister“ sind Unternehmen und Dienstleister, die von dem Träger mit der Wartung und Pflege der in den Schulen vorhandenen Hard- und Software vor Ort beauftragt sind.
- **Ferndiagnose**
„Ferndiagnose“ bedeutet, dass die Hotline zum Zwecke der Erfüllung der oben genannten Serviceleistungen auf das Netzwerk der jeweiligen Schule und deren Server lesend zugreift. Es erfolgt nur eine Einsichtnahme, keine Änderung am System.
- **Fernwartung**
Bei der „Fernwartung“ greift die Hotline des LMZ auf den Server und die Dateien der jeweiligen Schule zum Zwecke der Fehlerbehandlung im Sinne dieses Leistungskatalogs schreibend zu und nimmt gegebenenfalls Veränderungen in der Konfiguration vor, wobei dies nicht vor Ort erfolgt, sondern elektronisch von einer entfernten Station.
- **Fernüberwachung**
„Fernüberwachung“ heißt im vorliegenden Zusammenhang, dass der schulische Server durch technische Überwachungsmaßnahmen kontinuierlich beobachtet wird, um Störfälle oder Kapazitätsgrenzen frühzeitig erkennen und dem Ansprechpartner entsprechende Handlungsempfehlungen geben zu können oder konkrete Handlungen zur Abwendung einer Störung im Netzwerk vorzunehmen.
- **Hotline**
„Hotline“ sind die Mitarbeiter des LMZ, die die in diesem Leistungskatalog beschriebenen Serviceleistungen erbringen und Zugang zu der Trouble-Ticket-Datenbank haben.
- **Netzwerk**
„Netzwerk“ ist ein Verbund von Computern, die über verschiedene Leitungen verbunden sind und sich gemeinsame Ressourcen, Daten und Peripheriegeräte teilen. Diese vernetzte Umgebung wird über eine der drei Versionen von paedML betrieben.
- **paedML**
„paedML“ ist ein Softwareprodukt und ein Konzept, das im Anmeldeformular bezeichnet ist und eine Netzwerklösung für die jeweilige Schule mit für den Unterricht erforderlichen Funktionalitäten darstellt.
- **Produktstand**
„Produktstand“ ist eine verbesserte, erweiterte und aktualisierte Version von paedML, die gegenüber der Ursprungsversion um einzelne Fehler bereinigt und um einzelne Leistungsmerkmale erweitert wurde. Ein neuer Produktstand ist jeweils durch fortlaufende Endziffern der Produktbezeichnung kenntlich gemacht.
- **Support-Vertrag**
„Support-Vertrag“ ist der Vertrag zwischen dem Träger und dem von dem Träger beauftragten externen Support-Dienstleister für die technische Unterstützung an den Schulen vor Ort.
- **Trouble-Ticket**
„Trouble-Tickets“ sind die Datensätze, die die Angaben zu jeder Anfrage des Ansprechpartners bei der Hotline enthalten, mit deren Hilfe die Anfrage von der Hotline, dem Ansprechpartner, den Herstellerfirmen oder Support-Dienstleistern jederzeit eindeutig identifiziert werden kann und anhand deren der Status der Bearbeitung sowie die eventuell erteilte Handlungsanweisung ermittelt werden können.