



Leistungskatalog LMZ-Support

**Leistungsbeschreibung für die Support-Pakete
paed.ML® (Standard & Grundschule)**

Impressum

Herausgeber und Bezugsadresse

Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (LMZ)

Vertreten durch Direktor Michael Zieher

Moltkestraße 64, 76133 Karlsruhe

Rotenbergstraße 111, 70190 Stuttgart

E-Mail: lmz@lmz-bw.de

Redaktion

Abteilung 2 / Technische Unterstützungsleistungen

Bildnachweise

Deckblatt: LMZ / VISEE

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 der paed.ML®, der Software-Musterlösung für pädagogische schulische Computernetze (im Folgenden „paed.ML®“ genannt) anzubieten. Dieser Auftrag erfolgt in Umsetzung der gemeinsamen „Multimedia-Empfehlungen“ des Landes und der Kommunalen Landesverbände vom Dezember 2002, die im Jahr 2016 neu gefasst wurden. Zum Schuljahr 2016/17 wurde das Angebot erweitert auf alle Grundschulen.

Diese Leistungen des LMZ sind im Einzelnen:

- Die Bereitstellung und Weiterentwicklung der paed.ML®, der Musterlösung des Landes Baden-Württemberg
- Die paed.ML®-Hotline zur Fehleranalyse und Unterstützung bei der Fehlerbehebung
- Den Zugriff auf den LMZ Service Desk Kundenbereich
- Das Online-Portal mit aktuellen Informationen zur paed.ML®
- Die Bereitstellung von Software-Installationspaketen für die paed.ML® (im Folgenden SoN-Installationspakete genannt)

Darüber hinaus bestehen im Rahmen des Unterstützungssystems für die paed.ML® folgende ergänzende Angebote:

Das Beratungsangebot des LMZ im Medienzentrenverbund

Den Schulen und Schulträgern in Baden-Württemberg steht an Stadt- und Kreismedienzentren ein flächendeckendes Beratungsangebot zur Verfügung. Sie werden vom LMZ koordiniert und qualifiziert.

Die an den Medienzentren verorteten Beratertandems (Schulnetzberatung und medienpädagogische Beratung) beraten in allen Fragen zu schulischen Netzen

und unterstützen die Schulen beim nachhaltigen Medieneinsatz in der Erziehungs- und Bildungsarbeit. Ein Schwerpunkt ihrer Arbeit ist der Einsatz der paed.ML® für die Unterrichtsarbeit.

Die Beratertandems helfen

- bei der Erstellung und Umsetzung von Medienentwicklungsplänen
- bei der Planung und Durchführung von Unterrichtsvorhaben mit Medien
- Lehrkräften beim Medieneinsatz durch Begleitung im Unterricht

Sie moderieren zudem für Schulen, Schulträger und Dienstleister Entscheidungsprozesse bei der Planung, der Einrichtung, dem Betrieb und der Fortschreibung der Schulnetzwerke und regionaler Supportstrukturen.

Auf die paed.ML® ausgerichtete Aus- und Fortbildungsangebote des Landes

Die regionalen und überregionalen Fortbildungsangebote der amtlichen Lehrerfortbildung des Landes für schulische Netzwerkberater (z.B. Basis- und Aufbaukurse, regionale Multiplikatoren-Arbeitskreise usw.) sind auf die paed.ML® ausgerichtet. Für aktuelle Informationen zu den Angeboten wird auf die Internet-Seiten der Lehrerfortbildung des Landes unter <http://www.lehrerfortbildung-bw.de> verwiesen.

Da im Grundschulbereich i.d.R. keine Netzwerkberater vorhanden sind, werden die Multimediaberaterinnen und –berater Grundschule (MMB GS) bzw. die qualifizierten Ansprechpartnerinnen und -partner einerseits in den grundlegenden Funktionalitäten der paed.ML® Linux für Grundschulen sowie in Aufgaben wie Passwörter zurücksetzen, Projekte anlegen sowie Klassenlisten aktuell halten geschult. Dies geschieht entweder im Rahmen ihrer Ausbildung oder in einem Zusatzmodul.

Die folgenden Abschnitte beschreiben die Rahmenbedingungen für die Leistungen des LMZ für paed.ML®-Kunden.

1. Bereitstellung und Weiterentwicklung der paed.ML

Das LMZ gewährleistet die Weiterentwicklung der paed.ML® als Konzept und als Softwareprodukt und stellt sie den Schulträgern und Schulen in Baden-Württemberg zur Verfügung. Hierbei werden Standards definiert, die Bedingung für die in diesem Dokument beschriebenen Unterstützungs-Leistungen sind. Aktuelle Beschreibungen der paed.ML® finden sich auf www.meine-schulplattform.de.

2. Die paed.ML®-Hotline

Die Hotline berät und unterstützt Kunden bei der Lösungsfindung bezüglich gemeldeter Probleme im Rahmen der *Installation* und *Nutzung* der paed.ML®. Sie ist telefonisch und per E-Mail erreichbar und bedient sich eines Ticketsystems, um Lösungswege transparent zu dokumentieren.

2.1. Kontaktberechtigt sind die im Rahmen des Bestellvorganges (Bestellformular) genannten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schule, des Schulträgers sowie des IT-Dienstleisters (*im Folgenden Ansprechpartner genannt*)

2.2. Servicezeiten: Die Hotline steht dem Ansprechpartner an Werktagen zu den im Online-Portal genannten Servicezeiten zur Verfügung.

2.3. Beratung und Unterstützung der Hotline ist jede per E-Mail oder telefonisch übermittelte problembezogene Antwort oder eine im Wege des Fernzugriffs vorgenommene Behandlung eines solchen Problems.

Die Hotline behandelt reproduzierbare, vom Ansprechpartner ordnungsgemäß gemeldete Probleme wie folgt:

2.3.1. Jede Störungsmeldung wird im Ticketsystem des LMZ dokumentiert (für den Kunden transparent und nachvollziehbar im paed.ML® Service Desk Kundenbereich)

2.3.2. Nach Erfassung einer Störungsmeldung wird aus dem Ticketsystem eine E-Mail an den Ansprechpartner generiert. Diese dient als Eingangsbestätigung und enthält die Nummer des generierten Tickets.

2.3.2 Danach beginnt die Hotline mit der Fehlerbehandlung. Angestrebt wird, dem Ansprechpartner innerhalb von drei Werktagen nach Erhalt der Störungsmeldung einen Lösungsvorschlag mitzuteilen. Alternativ übermittelt die Hotline dem Anwender Handlungsanweisungen zur Problemumgehung,

temporären Überbrückung des Problems oder Reduzierung der Problemauswirkungen (Workaround)

2.4. Die Leistungen der Hotline gliedern sich in drei Problem-Behandlungsstufen:

2.4.1. Erste Problem-Behandlungsstufe:

Die Hotline nimmt das vom Ansprechpartner kommunizierte Problem auf, analysiert es und unterbreitet dem Ansprechpartner, falls möglich, einen Lösungsvorschlag. Alternativ nimmt die Hotline die Fehlerbehebung im Rahmen einer Fernwartung selbst vor.

Sofern kein sofortiger Lösungsansatz möglich ist, wird das Problem in die zweite Problem-Behandlungsstufe weitergeleitet.

2.4.2. Zweite Problem-Behandlungsstufe:

In der zweiten Problem-Behandlungsstufe wird eine eingehende Analyse des vorliegenden Problems vorgenommen. Sofern möglich, werden die daraus gewonnenen Erkenntnisse als Handlungsanweisungen an den Ansprechpartner kommuniziert.

Alternativ erfolgt eine Behandlung des Problems im Rahmen einer Fernwartung.

Geht auch aus der zweiten Problem-Behandlungsstufe keine Lösung hervor, greift entweder die 3. Problem-Behandlungsstufe oder es wird in Absprache mit dem Kunden ein externer IT-Dienstleister informiert. Dies muss von der Schule/dem Schulträger autorisiert sein.

2.4.3. Dritte Problem-Behandlungsstufe:

Führen die zweite Problem-Behandlungsstufe oder der Einsatz eines externen IT-Dienstleisters zu keiner Lösung, wird das Problem an die Entwickler der paed.ML® weitergeleitet. Sofern die Entwickler in der Lage sind, eine Problemlösung zu finden, wird dem Ansprechpartner durch die Hotline ein Lösungsvorschlag unterbreitet.

2.5. Fernzugriffsdienstleistungen

2.5.1. Ferndiagnose/Fernwartung:

Die Hotline ist befugt, 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.

Auch dem Ansprechpartner ist bewusst, dass bei Fernwartungsmaßnahmen Ansprüche des Trägers gegenüber seinem externen Support-Dienstleister berührt sein können.

2.5.2. Besondere Fernzugriffsdienstleistungen für Grundschulen¹

Für Grundschulen bietet das LMZ besondere Fernzugriffsdienstleistungen. In einem speziell zu buchenden Leistungspaket können Grundschulen additiv die nachstehend definierten Serviceleistungen beim Einsatz einer „paed.ML® für Grundschulen“ abrufen, Hierbei sind die in den [Fernzugriffsvoraussetzungen](#) formulierten Bedingungen für den Leistungsbezug zwingend einzuhalten. Folgende zusätzliche Dienstleistungen führt die Hotline in Rücksprache mit den Kunden durch:

- Unterstützung bei der Pflege der Benutzerkonten (Schülerinnen/-schüler und Lehrkräfte)
- Unterstützung beim Zurücksetzen von Passwörtern
- Unterstützung bei der Pflege von Internetzugriffsregeln
- Unterstützung bei der Pflege von Projekten
- Bereitstellung zusätzlicher Software auf dem paed.ML®-Server (opsi-Server) im Rahmen des beim LMZ verfügbaren Software-Katalogs. Die Softwareverteilung auf die Endgeräte erfolgt durch den Verantwortlichen für den Betrieb der paed.ML® vor Ort.
- Unterstützung bei der Handhabung von pädagogischen Funktionen der Schulkonsole
- Beratung bei Softwareauswahl und –einsatz im Rahmen des „lebendigen Warenkorbs“
- Pädagogische Beratung zum Einsatz des pädagogischen Netzes
- Wiederherstellung des Systems, sofern definierte Datensicherung verfügbar
- Analyse von Internetstörungen (nur bei BelWü-Kunden)

¹ Das LMZ behält sich vor, Art und Umfang der Fernzugriffsdienstleistungen fortlaufend zu überprüfen und ggf. zu ändern

2.6. Folgende Leistungen werden von der Hotline nicht erbracht:

2.6.1 Die Hotline ist nicht zu Leistungen in den Schulen vor Ort verpflichtet.

2.6.2 Die Hotline ist nicht zur Behandlung von Fehlern der Hardware einer Schule oder der Software von Drittanbietern, die nicht paed.ML®-spezifisch sind, verpflichtet. Der Support für Software-Pakete, die das LMZ für Schulen zum Download bereitstellt, beschränkt sich auf deren Installation.

2.6.3 Die Hotline ist nicht zu Leistungen verpflichtet, wenn auf Seiten des Trägers Mitwirkungs Voraussetzungen (vgl. Ziffer 7 ff dieses Katalogs) verletzt werden.

2.6.4 Sofern die Hotline in Einzelfällen keine Problembeseitigung leisten kann, erfolgt eine technische Unterstützung bei der Problembehandlung.

2.6.5 Bei Workarounds, die an paed.ML®-Systemen mehrfach durchzuführen sind, zeigt die Hotline den Lösungsweg lediglich exemplarisch auf.

2.6.6 Die Hotline leistet keine Unterstützung bei kundespezifischen Änderungswünschen an der paed.ML® oder an Endgeräten.

2.6.7 Die Hotline leistet keine Unterstützung bei Störungen, die durch individuelle Anpassungen an Kundensystemen verursacht sind. In einem solchen Fall kann die Hotline erst dann unterstützend eingreifen, wenn der Systemstandard der paed.ML® wieder hergestellt wurde.

2.6.8 Die Hotline ist nicht zu Leistungen an abgekündigten oder nicht aktualisierten Versionen der paed.ML® verpflichtet. Die aktuellen Produktstände sind auf dem Internetportal <http://www.meine-schulplattform.de/ueber-paedml/entwicklungsplanung> veröffentlicht.

3. paed.ML-Kundenbetreuung

Die paed.ML®-Kundenbetreuung (im Folgenden Kundenbetreuung genannt) berät und unterstützt Neukunden (Interessenten) sowie Bestandskunden zu nicht-technischen Fragen zur paed.ML® wie

- Bestellvorgang
- Kosten und Lizenzierung
- Rechnungen (paed.ML®-Jahresgebühr)
- Änderungen der Kontaktdaten von Ansprechpartnern
- Änderungen der Stammdaten von Schule, Träger und IT-Dienstleister

Die paed.ML®-Kundenbetreuung des LMZ ist telefonisch und per E-Mail erreichbar. Sie bedient sich eines Ticketsystems, um Auskünfte transparent zu dokumentieren.

4. paed.ML®-Service Desk Kundenbereich

Das LMZ betreibt zur Erbringung der Leistungen einen Service Desk. Der paed.ML® Service Desk Kundenbereich ist eine wesentliche Komponente dieses Service Desks. Ansprechpartner des Kunden erhalten auf Anfrage Zugang zum paed.ML® Service Desk Kundenbereich. Dieser bietet folgende Funktionalität:

4.1. Zugang zu den dem Kunden zugeordnete Tickets

Im Ticketsystem werden alle Problemmeldungen des Ansprechpartners dokumentiert.

4.2. Zugang zu den dem Kunden zugeordneten Stammdaten und den benannten Ansprechpartnern

Diese Funktionalität bietet dem Ansprechpartner die Möglichkeit, in regelmäßigen Intervallen die Stammdaten der Schule, des Trägers sowie des zugeordneten IT-Dienstleisters zu prüfen und dem LMZ Änderungen zu melden. Zudem kann er für weitere Ansprechpartner Zugang zum paed.ML® Service Desk Kundenbereich anfordern.

4.3. Bestellung von SoN-Installationspaketen

SoN-Installationspakete (*paketierte* und *bereitgestellt* unter Ziffer 6) werden in einem Warenkorb gesammelt und bestellt. Die Bestätigung des Bestellvorganges und die Bereitstellung der Download-Adresse erfolgt abschließend in Form einer E-Mail.

4.4. Datenschutz

Unter dem Kapitel *Datenschutz* des [Benutzerhandbuches](#) finden sich

- Eine Auflistung gespeicherter allgemeiner und personenbezogener Daten,
- die Regelung der Weitergabe von Daten an Dritte,
- die Nutzungsbedingungen für den Download von frei verfügbarer sowie lizenzpflichtiger Software sowie
- die Vorgehensweise bei der Wahrnehmung der Rechte für Ansprechpartner bezüglich der DSGVO-Datenschutzrichtlinien

Das Benutzerhandbuch zum *paed.ML® Service Desk Kundenbereich* wird dem Ansprechpartner mit Bestätigung des Zugangs in Form einer E-Mail zugestellt. Der *paed.ML® Service Desk Kundenbereich* ist erreichbar unter der Adresse: <https://ot-support.lmz-bw.de/Kunde>.

5. Online-Portal

Das Support-Portal ist das zentrale Informations- und Kommunikationsangebot zum Thema schulische Computernetze auf Basis der paed.ML®. Hier sind wichtige Dokumentationen, Tools oder Patches hinterlegt. Der Zugang zu den Downloadbereichen des Portals ist ausschließlich registrierten Ansprechpartnern vorbehalten.

6. Die Bereitstellung von SoN-Installationspaketen

Im Rahmen der Anpassung und Erstellung von SoN-Installationspaketen bietet das LMZ folgende Leistungen für Kunden der paed.ML®.

- Bereitstellung von Softwareinstallationspaketen im Kundenportal

- Pflege von Kontakten mit Herstellern und Distributoren
- Definition von Anforderungen an Software in der paed.ML® bzw. in schulischen Netzen
- Empfehlungen für den Warenkorb-Einkauf
- Standardisierung
- Repackaging von Software (Erstellung von Vorgaben für die Herstellung von Installations-Paketen und stichprobenartige Qualitätskontrolle der Installationspakete).

7. Mitwirkungspflicht des Schulträgers/der Schule für die Erfüllung der Support-Leistungen durch das LMZ

7.1. Der Schulträger/die Schule teilt dem LMZ im Rahmen des Bestellvorgangs alle notwendigen Kontaktdaten der Ansprechpartner mit. Sollten sich im Verlauf der Nutzungszeit durch personelle Veränderungen die Kontaktdaten der Ansprechpartner ändern, so ist dieser Sachverhalt ebenfalls unverzüglich dem LMZ mitzuteilen. Ausschließlich den dem LMZ gemeldeten Ansprechpartnern ist es vorbehalten, Probleme zur paed.ML® zu melden, Auskünfte über die Hotline einzuholen, den Service Desk Kundenbereich zu nutzen und der Hotline Informationen in Bezug auf die paed.ML® sowie Details zur Hardware- und Softwareumgebung des Schulnetzwerks zu übermitteln.

7.2. Sofern die Schule/der Träger dem Zugang der Hotline zum Netzwerk der Schule oder Bildungseinrichtung zum Zwecke der Fernwartung nicht zustimmt, muss dies dem LMZ schriftlich mitgeteilt werden.

7.3. Die paed.ML® muss entsprechend der verfügbaren Anleitungen installiert sein. Die Träger/Schulen sorgen für die Einhaltung der jeweiligen Nutzungsbedingungen, die bei der Bestellung und Lieferung der paed.ML® übermittelt wurden. Die paed.ML® darf nicht unsachgemäß behandelt und/oder eigenmächtig bearbeitet oder verändert werden.

7.4. Sollte sich im Verlauf der Nutzungszeit der Versionsstand der paed.ML® bei der Schule oder Bildungseinrichtung ändern (*upgrade*), so ist dieser Sachverhalt unverzüglich dem LMZ mitzuteilen. Um die in diesem Katalog zugesicherten Leistungen zu erfüllen, benötigt die Hotline die Information über den aktuellen Versionsstand.

7.5. Damit die Fernwartung durch die Hotline vollständig erbracht werden kann, benötigt das LMZ alle für diese Tätigkeiten erforderlichen Informationen und Unterlagen. Voraussetzung ist, dass die vom LMZ geforderten technischen und organisatorischen Anforderungen erfüllt werden.

7.6. Der Träger/die Schule informiert die Hotline darüber, wenn er einen externen Support-Dienstleister beauftragt hat. Befürchtet der Träger/die Schule einen Verlust seiner Ansprüche gegenüber dem Support Dienstleister oder eine Beeinträchtigung

seines Systems durch einen Hotline-Eingriff, weist er die Hotline bereits im Vorfeld etwaiger Maßnahmen der Fernwartung darauf hin, dass er (entgegen seinem grundsätzlichen Einverständnis) eine Fernwartung ablehnt.

7.7. Die Hotline ist nicht berechtigt, eigenständig Störungsanfragen an den von der Schule beauftragten externen Support-Dienstleister weiterzuleiten und abzuklären. Eine solche Weiterleitung und Klärung ist nur möglich, wenn der Schulträger dies ausdrücklich wünscht und dem LMZ hierzu die schriftliche Einwilligung erteilt. Die Kosten, die durch diese Inanspruchnahme des externen IT-Dienstleisters entstehen, werden ausschließlich durch den Schulträger als eigentlichen Auftraggeber übernommen. Das LMZ ist lediglich Vermittler nicht jedoch eigenständiger Auftraggeber. Soll die LMZ-Hotline eine Störungsanfrage an den externen IT-Dienstleister weiterleiten, benötigt sie hierzu zum einen die aktuellen Daten des externen IT-Dienstleisters und zum anderen eine schriftliche Problemdarstellung der Schule, mit der Bitte um Weiterleitung durch die Hotline an den externen IT-Dienstleister. Um eine bestmögliche weitere Unterstützung durch die Hotline zu gewährleisten, soll der Träger/die Schule seinen IT-Dienstleister verpflichten, unverzüglich, spätestens innerhalb von zwei Werktagen nach Abschluss einer Problembearbeitung und Problemlösung, eine Dokumentation über die Problemlösung entsprechend den Vorgaben des LMZ an das LMZ zu übersenden.

7.8. Um dem LMZ eine reibungslose Auftragsabwicklung zu ermöglichen, muss der Träger/die Schule außerdem einen Wechsel des IT-Dienstleisters dem LMZ unverzüglich, spätestens zwei Wochen vor Beendigung der Tätigkeit des früheren IT-Dienstleisters, mitteilen und dem LMZ die erforderlichen Daten übermitteln.

7.9. Der Umfang des von externen IT-Dienstleistern geleisteten Supports und sämtliche Vertragsbedingungen werden direkt zwischen dem Träger/der Schule 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.

8. Datenschutz

Das LMZ verpflichtet sich zum Datenschutz nach den gesetzlichen Regelungen.

9. Haftung

9.1. Das LMZ haftet auf Schadensersatz nach den gesetzlichen Regelungen.

9.2. Das LMZ haftet nicht bei einem Mitverschulden des Trägers/der Schule oder des vom Träger im Benehmen mit der Schule benannten Ansprechpartners zum Beispiel durch die Nichtbeachtung der „Mitwirkungspflicht des Schulträgers/der Schulen für die Erfüllung der Support-Leistungen durch das LMZ“ gemäß Ziffer 6 ff., der Empfehlungen im „Merkblatt für Netzwerkberater“ oder durch sonstige Organisationsfehler.

9.3. Das LMZ haftet nicht für Kosten oder Schäden die durch Dritte, insbesondere durch einen von der Schule oder dem Schulträger beauftragten externe Dienstleister, verursacht worden sind.

9.4. Der Träger/die Schule zeigt dem LMZ etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen unverzüglich schriftlich an und/oder lässt diese vom LMZ aufnehmen, sodass das LMZ möglichst frühzeitig informiert ist und erforderlichenfalls gemeinsam mit dem Träger/der Schule Schadensminderung betreiben kann.

9.5. Bei einem vom LMZ verschuldeten Datenverlust haftet das LMZ ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von den vom Träger/der Schule zu erstellen- den Sicherungskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verlorengegangen wären.

Anhang

Definitionen

Ansprechpartnerin und Ansprechpartner

Die im Bestellformular benannten Mitarbeiter/innen des Schulträgers, der Schule und des IT-Dienstleisters. Ausschließlich diesem Personenkreis ist es gestattet, Auskünfte über den Kunden über die Hotline einzuholen.

Der Ansprechpartner der Schule (*Netzwerkberater vor Ort*) ist befugt, der Hotline alle zur Erfüllung der in diesem Dokument aufgeführten Leistungen erforderlichen Informationen im Hinblick auf die jeweilige Schule zu übermitteln, alle diesbezüglichen Entscheidungen verantwortlich zu treffen oder zügig eine Entscheidung eines Verantwortlichen zu beschaffen und als Kontaktperson an der Schule für das LMZ zu agieren.

Auf Anfrage erhält der Ansprechpartner Zugang zum Service Desk Kundenbereich.

Bestellformular

Schriftstück zum Erwerb der Nutzungsrechte für den Einsatz der paed.ML® an Schulen und Bildungseinrichtungen. Hier werden

- Produkt und Leistungskatalog
- Versionsstand zum Zeitpunkt des Erwerbs
- Stammdaten der nutzenden Schule und des Trägers
- MitarbeiterInnen des Trägers, der Schule und, falls zutreffend, MitarbeiterInnen des beauftragten IT-Dienstleisters
- Angaben zum Rechnungsträger

aufgeführt. Die Gültigkeit des Antrages wird durch Stempel und Unterschrift des Trägers sowie der Schule bestätigt.

URL: <https://meine-schulplattform.de/bestellformular-paedml>

IT-Dienstleister

Dienstleistungsunternehmen in der IT-Branche. Der Träger/die Schule beauftragt den IT-Dienstleister mit der Wartung und Pflege der in den Schulen vorhandenen Hard- und Software, sofern diese Aufgabe nicht selbst wahrgenommen werden kann. Der Umfang der Dienstleistung wird in der Regel mit Hilfe eines Support-Vertrages festgelegt.

Ferndiagnose bzw. Fernanalyse

Befugnis der Hotline, zum Zwecke der Erfüllung der in diesem Katalog aufgeführten Serviceleistungen auf das Netzwerk der jeweiligen Schule und deren Server Zugriff zu

nehmen und in alle für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen erforderlichen Dateien Einsicht zu nehmen. Es erfolgt nur eine Einsichtnahme, *keine* Änderung am System.

Fernwartung

Befugnis der Hotline, zum Zwecke der Erfüllung der in diesem Katalog aufgeführten Serviceleistungen auf das Netzwerk der jeweiligen Schule und deren Server Zugriff zu nehmen und in alle für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen erforderlichen Dateien Einsicht zu nehmen und Veränderungen vorzunehmen, falls erforderlich. Veränderungen erfolgen nicht vor Ort, sondern per Zugriff über das Netzwerk (*remote access*).

Hotline

Funktionalität des User Help Desks (*UHD*). Die Hotline ist zuständig für die Erfassung von Anfragen und Störungen sowie der Herbeiführung einer Lösung.

Kundenbetreuung

Berät und unterstützt Neukunden (*Interessenten*) sowie Bestandskunden zu *nicht-technischen* Fragen zur paed.ML®.

Netzwerk

Verbund von Computern, welche sich gemeinsame Ressourcen, Daten und Peripheriegeräte teilen.

paed.ML®

paed.ML® ist ein Softwareprodukt und ein Konzept des LMZ, welches eine Netzwerklösung für Schulen mit für den Unterricht erforderlichen Funktionalitäten darstellt. Die Unterstützungsleistungen des LMZ für die paed.ML® sind Gegenstand dieses Leistungskatalogs.

Versionsstand

Der Versionsstand der paed.ML® wird mit Hilfe einer fortlaufenden Versionsnummer gekennzeichnet. Ein neuer Produktstand ist eine verbesserte, erweiterte und aktualisierte Version der paed.ML®, die gegenüber der Ursprungsversion um einzelne Fehler bereinigt und um einzelne Leistungsmerkmale erweitert wurde.

Service Desk Kundenbereich

Internetpräsenz des LMZ für Kunden der paed.ML® für

- den Zugang zu den vom Kunden gemeldeten Störungen (*Tickets*)
- den Zugang zu den dem Kunden zugeordneten Stammdaten und benannten Ansprechpartnern
- die Bestellung von SoN-Installationspaketen

SoN

Software im Netz. Angebot des LMZ für Kunden der paed.ML®.

Ziel ist es, Software zentral über das schulische Computernetz (paed.ML®) zu verteilen. Um die Arbeit für schulische Netzwerkbetreuer zu erleichtern, bietet die Arbeitsgruppe SoN fertige Installationspakete (*aktuell* MSI-, opsi- und Nov1-Pakete) zum Download. Damit können wesentlich schneller Programme in den Serverumgebungen installiert werden.

Quelle: <https://meine-schulplattform.de/ueber-paedml/son-pakete>

SoN-Installationspakete

siehe SoN

Support-Vertrag

Vertrag zwischen dem Träger und dem von dem Träger beauftragten externen IT-Dienstleister für die technische Unterstützung an den Schulen vor Ort.

Ticket

Als Ticket wird ein Objekt im Ticketsystem des User Help Desks (*UHD*) bezeichnet. Es wird von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hotline gepflegt, um

- den Zeitpunkt der Erfassung einer Anfrage oder Störung
- die meldende Person (Ansprechpartner)
- die betroffene Schule
- den aktuellen Bearbeitungsstatus
- den Lösungsweg
- den Lösungsvorschlag für den Ansprechpartner

zu dokumentieren. Tickets sind für den Ansprechpartner im Service Desk Kundenbereich einsehbar.

Meine Schule. Mein Unterricht. Meine IT.



© Landesmedienzentrum Baden-Württemberg, 2024

**Landesmedienzentrum
Baden-Württemberg (LMZ)**
Support Netz
Rotenbergstraße 111
70190 Stuttgart

