

Beratung und Support
Technische Plattform
Support-Netz-Portal



paedML® – stabil und zuverlässig vernetzen

Leistungskatalog LMZ - Support

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

Stand 30.06.2016

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, die im Jahr 2016 neu gefasst werden. Zum Schuljahr 2016/17 wird das Angebot erweitert auf alle Grundschulen.

Diese Leistungen des LMZ sind im Einzelnen:

- Die Bereitstellung und Weiterentwicklung von paedML®, der Musterlösung des Landes Baden-Württemberg
- Die paedML®-Hotline: Fehleranalyse und Unterstützung bei der Fehlerbehebung
- Den Zugriff auf eine Ticket-Datenbank des LMZ (im Folgenden „Trouble-Ticket-Datenbank“ genannt) zur Online-Verfolgung des Bearbeitungsstatus von Hotline-Anfragen
- Ein Online-Portal mit aktuellen Informationen zur paedML®
- Die Bereitstellung von Software-Installationspaketen (MSI- und Opsi-Paketen) für paedML®

Darüber hinaus bestehen im Rahmen des Unterstützungssystems für die paedML® 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 paedML® 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 paedML® 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 paedML® ausgerichtet. Für aktuelle Informationen zu den Angeboten wird auf die Internet-Seiten der Lehrerfortbildung des Landes unter 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 paedML Linux 6.0 für Grundschulen, andererseits 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 insbesondere gegenüber den Schulträgern in Baden-Württemberg (im Folgenden „Träger“ genannt) und dem von der Schule benannten Ansprechpartner (im Folgenden „Ansprechpartner“ genannt).

1. Bereitstellung und Weiterentwicklung der paedML[®], der Musterlösung des Landes Baden-Württemberg

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. Hierbei werden Standards definiert, die Bedingung für die in diesem Dokument beschriebenen Unterstützungs-Leistungen sind. Ausführliche und aktuelle Beschreibungen der paedML[®] finden sich auf dem Online-Portal des LMZ.

2. Die paedML[®]-Hotline

Die Hotline berät und unterstützt die support-berechtigte Schule oder Bildungseinrichtung bei der Bearbeitung von auftretenden Problemen mit der paedML[®].

- 2.1. Hierfür benennt die Schule einen festen Ansprechpartner, der den Kontakt zur Hotline pflegt. Der Ansprechpartner kann sich telefonisch oder per E-Mail mit der Hotline in Verbindung setzen.
- 2.2. Die Hotline steht dem Ansprechpartner an Werktagen montags bis donnerstags von 08:00 bis 16:00 Uhr, freitags von 08:00 bis 14:30 Uhr 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. Nach Erfassung einer Störungsmeldung per E-Mail oder Telefon wird aus der Trouble-Ticket-Datenbank eine E-Mail an den Ansprechpartner generiert. Diese enthält eine Empfangsbestätigung und das Trouble-Ticket.
- 2.3.2. Danach beginnt die Hotline mit der Fehlerbehandlung. Angestrebt wird, dem Ansprechpartner innerhalb von drei Werktagen nach Erhalt der Störungsmeldung mitzuteilen, wie das Problem beseitigt werden kann.
Alternativ übermittelt die Hotline dem Anwender Handlungsanweisungen zur Problemumgehung, temporären Überbrückung des Problems oder Reduzierung der Problemauswirkungen (Work-around).
- 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 gemäß Ziffer 2.3.2.
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* weiter geleitet.

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 gemäß Ziffer 2.3.2. 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 Support-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 Support-Dienstleisters zu keiner Lösung, wird das Problem an die Entwickler der paedML® weitergeleitet.

Sofern die Entwickler in der Lage sind, eine Problemlösung zu finden, wird dem Ansprechpartner der Schule 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 „paedML® für Grundschulen“ abrufen, Hierbei sind die in den [Fernzugriffsvoraussetzungen²](#) 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 (Schüler und Lehrer)
- Unterstützung beim Zurücksetzen von Passwörtern
- Unterstützung bei der Pflege von Internetzugriffsregeln
- Unterstützung bei der Pflege von Projekten
- Bereitstellung zusätzlicher Software auf dem paedML-Server (opsi-Server) im Rahmen des beim LMZ verfügbaren Software-Katalogs. Die Softwareverteilung auf die Endgeräte erfolgt durch den Verantwortlichen für den Betrieb der paedML vor Ort.
- Unterstützung bei der Handhabung von pädagogischen Funktionen der Schulkonsole
- Beratung bei Softwareauswahl und –einsatz im Rahmen des „lebendigen Warenkorbs“

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

² http://www.lmz-bw.de/fileadmin/user_upload/Technische_Unterstuetzung_SPN/Dateien/1_Netzwerkloesung/Supportvoraussetzungen.pdf

- Pädagogische Beratung zum Einsatz des pädagogischen Netzes
- Wiederherstellung des Systems, sofern eine definierte Datensicherung verfügbar ist.
- Analyse von Internetstörungen (nur bei BelWü-Kunden)

2.6. Folgende Leistungen werden von der Hotline nicht erbracht:

- 2.8.1 Die Hotline ist nicht zu Leistungen in den Schulen vor Ort verpflichtet.
- 2.8.2 Die Hotline ist nicht zur Behandlung von Fehlern der Hardware einer Schule oder der Software von Drittanbietern, die nicht paedML® spezifisch ist, verpflichtet. Der Support für Software-Pakete, die das LMZ für Schulen zum Download bereitstellt, beschränkt sich auf deren Installation.
- 2.8.3 Die Hotline ist nicht zu Leistungen verpflichtet, wenn auf Seiten des Trägers Mitwirkungs Voraussetzungen (vgl. Ziffer 7 ff dieses Katalogs) verletzt werden.
- 2.8.4 Sofern die Hotline in Einzelfällen keine Problembeseitigung leisten kann, erfolgt eine technische Unterstützung bei der Problembehandlung.
- 2.8.5 Bei Workarounds, die an paedML-Systemen mehrfach durchzuführen sind, zeigt die Hotline den Lösungsweg lediglich exemplarisch auf.
- 2.8.6 Die Hotline leistet keine Unterstützung bei kundenspezifischen Änderungswünschen an der paedML oder an Endgeräten.
- 2.8.7 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 paedML wieder hergestellt wurde.
- 2.8.8 Die Hotline ist nicht zu Leistungen an abgekündigten oder nicht aktualisierten Versionen der paedML verpflichtet. 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 der Hotline. Die Datenbank ermöglicht es dem Ansprechpartner zu prüfen, welche aktuellen Trouble-Tickets bearbeitet werden und in welchem Status sich die einzelnen Tickets befinden.
- 3.2 Zugang zu personen- und schulbezogenen Daten haben ausschließlich die Mitarbeiter der Hotline, der Datenbankadministrator, die zuständige Schulnetzberatung, sowie der Ansprechpartner der Schule.
- 3.3 Berichte (Reports) aus der Trouble-Ticket-Datenbank dürfen darüber hinaus nur in anonymisierter Form zu statistischen Zwecken durch das LMZ ausgelesen werden.
- 3.4 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, 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 Trägers und/oder der Herstellerfirma sowie Problemlösungs- und Bearbeitungsdokumentationen.
- 3.5 Dem Ansprechpartner wird auf Anfrage eine Zugangsberechtigung (Passwort) zugeteilt, mit dessen Hilfe er Zugang zu der Trouble-Ticket-Datenbank hat. Der Zugang ist beschränkt auf die Informationen zu der Schule oder Bildungseinrichtung, für die er als Ansprechpartner tätig ist.
- 3.6 Eine Anleitung zur Benutzung der Datenbank sowie 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 der paedML®. Hier sind wichtige Dokumentationen, Tools oder Patches hinterlegt. Der Zugang zu den Downloadbereichen des Portals ist ausschließlich angemeldeten Schulen bzw. Schulträgern vorbehalten.

5 Die Bereitstellung von Software (MSI- und Opsi-Pakete)

Im Rahmen der Anpassung und Erstellung von MSI- und Opsi-Paketen bietet das LMZ folgende Leistungen für Kunden der paedML.

- 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 Opsi-Pakete und stichprobenartige Qualitätskontrolle der MSI- und Opsi-Pakete).

6 Mitwirkungspflicht des Schulträgers/der Schulen für die Erfüllung der Support-Leistungen durch das LMZ

- 6.1 Der Schulträger/die Schule teilt dem LMZ einen Ansprechpartner für das schulische Netzwerk sowie dessen Stellvertreter mit und übermittelt dem LMZ alle erforderlichen Kontaktdaten. Nur dem LMZ gemeldete Ansprechpartner können 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. Die Hotline des LMZ kommuniziert ausschließlich mit Ansprechpartnern, die in der Trouble-Ticket-Datenbank in den Stammdaten der Schule hinterlegt sind.
- 6.2 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 und in der Datenbank hinterlegt werden.
- 6.3 Die paedML® muss entsprechend der verfügbaren Anleitungen installiert sein. Die Träger/Schulen sorgen für die Einhaltung der jeweiligen Nutzungsbedingungen, die bei der Bestellung und Lieferung der paedML® übermittelt wurden. Die paedML® darf nicht unsachgemäß behandelt und/oder eigenmächtig bearbeitet oder verändert werden.
- 6.4 Die Leistungen können nur in vollständigem Umfang erbracht werden, wenn der Hotline stets mitgeteilt wird, welchen paedML®-Versionsstand die Schule oder Bildungseinrichtung einsetzt. Das LMZ informiert die Träger bzw. die Schulen auf seiner Website sowie in einem Newsletter regelmäßig über das Erscheinen neuer paedML®-Versionen.
- 6.5 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.
- 6.6 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.
- 6.7 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 Support-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 Support-Dienstleister weiterleiten, benötigt sie hierzu zum einen die aktuellen Daten des externen Support-Dienstleisters und zum anderen eine schriftliche Problemdarstellung der Schule, mit der Bitte um Weiterleitung durch die Hotline an den externen Support-Dienstleister. Um eine bestmögliche weitere Unterstützung durch die Hotline zu gewährleisten, soll der Träger/die Schule seinen Support-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.

- 6.8 Um dem LMZ eine reibungslose Auftragsabwicklung zu ermöglichen, muss der Träger/die Schule 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.
- 6.9 Der Umfang des von externen Support-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.

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/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.
- 8.3 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.
- 8.4 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.
- 8.5 Bei einem vom LMZ verschuldeten Datenverlust haftet das LMZ ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von den vom Träger/der Schule zu 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 vom Träger im 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 kann der Ansprechpartner die Trouble-Ticket-Datenbank nutzen. Der Ansprechpartner ist befugt der Hotline alle zur Erfüllung ihrer der für die oben genannten Angebote 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 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.

Externe Support-Dienstleister

„Externe Support-Dienstleister“ sind Unternehmen und Dienstleister, die von dem Träger mit der Wartung und Pflege der in den Schulen vorhandenen Hard- und Software beauftragt sind.

Ferndiagnose bzw. Fernanalyse

„Ferndiagnose“ bzw. „Fernanalyse“ ist die Befugnis der Hotline, zum Zwecke der Erfüllung der o.g. Serviceleistungen der Hotline 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

„Fernwartung“ ist die Befugnis des LMZ auf das Netzwerk, den Server und die Dateien der jeweiligen Schule zum Zwecke der Fehlerbehandlung im Sinne dieses Leistungskatalogs Zugriff zu nehmen und Veränderungen in der Konfiguration vorzunehmen, wobei dies nicht vor Ort erfolgt, sondern von einem Arbeitsplatz im LMZ.

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“ bezeichnet die jeweilige Version der paedML®. Ein neuer Produktstand ist eine verbesserte, erweiterte und aktualisierte Version der paedML®, die gegenüber der Ursprungsversion um einzelne Fehler bereinigt und um einzelne Leistungsmerkmale erweitert wurde. Der 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, mit deren Hilfe die Anfrage des Ansprechpartners von der Hotline, dem Ansprechpartner, den Herstellerfirmen oder Support-Dienstleistern jederzeit eindeutig identifiziert werden und anhand derer der Status der Bearbeitung sowie die eventuell erteilte Handlungsanweisung ermittelt werden können.