

Support- und Wartungsvertrag

für die Netzwerke der Schulen

(ausgenommen Verwaltungsnetz)

Zwischen

der Stadt St. Georgen, Hauptstraße 9, 78112 St. Georgen,

vertreten durch den Bürgermeister Michael Rieger -nachfolgend als Schulträger bezeichnet-
und

dem **Schulnetzwerk der Stadt St. Georgen**,

vertreten durch den geschäftsführenden Schulleiter N.N., -nachfolgend Schulnetzwerk genannt-
und

der Firma **N.N.**,

vertreten durch den Geschäftsführer N.N. -nachfolgend Dienstleister genannt-

wird folgender Support- und Wartungsvertrag geschlossen:

Präambel

Mit zunehmender Digitalisierung im Schulbetrieb wächst die IT-Ausstattung der Schulen im Bereich der Hard- und Software stetig. Durch Fördergelder des Bundes sowie des Landes Baden-Württemberg ist die Anzahl der zu betreuenden Geräte in den letzten Jahren sprunghaft gestiegen. Um die Nachhaltigkeit der Investitionen zu sichern, ist eine regelmäßige Wartung sowie der IT-Infrastruktur als auch der digitalen Endgeräte erforderlich. Zudem ist ein verlässlicher Support erforderlich, welcher bei Bedarf kurzfristig erreichbar und einsatzbereit ist. Nur unter diesen Voraussetzungen kann ein effektiver Einsatz der Technik im Unterricht gewährleistet werden.

§ 1 Zentraler IT-Support

Für die Wahrnehmung des zentralen IT-Support für folgende Schulen wird der Dienstleister beauftragt:

- Rupertsbergschule, Grundschule, Neue Heimatstraße 37, 78112 St. Georgen
- Grundschule Peterzell, Bärlochstraße 3, 78112 St. Georgen
- Robert-Gerwig-Schule, Grund- und Werksrealschule, Schulstraße 1, 78112 St. Georgen
- Sommerrain-Schule (Förderschule), Neue Heimatstraße 37, 78112 St. Georgen
- Realschule St. Georgen, Im Hochwald 8, 78112 St. Georgen
- Thomas-Strittmatter-Gymnasium, Im Hochwald 8, 78112 St. Georgen

§ 2 Zuständigkeit

Für einen verlässlichen Support sowie einer effektiven und effizienten Störungsbeseitigung wird der Support in Stufen aufgeteilt. Die erste Stufe stellen den First-Level Support dar. Dieser Bereich wird von den Netzwerkberater bzw. Medienbeauftragten der Schulen vor Ort umgesetzt. Die zweite Stufe – der Second-Level-Support – wird vom Dienstleister gewährleistet. Die dritte Stufe stellt den Third-Level-Support dar und wird von den Herstellern der digitalen Endgeräte geleistet.

Nachfolgend werden die jeweiligen Stufen grob umrissen. Die konkreten Inhalte sind in den nachfolgenden Paragraphen geregelt.

First – Level – Support

Anwendende Lehrkräfte:

- durch Neustart selbstständiger Versuch, das Problem zu lösen
- bei nicht lösbarer Problemen Kontakt mit dem Netzwerkberater / Medienbeauftragten der Schule herstellen

Netzwerkberater/
Medienbeauftragter:

- selbstständiger Versuch, das Problem zu lösen
- bei nicht lösbarer Problemen Meldung an den Dienstleister per Ticket mit konkreter Beschreibung des Problems

Second – Level – Support

Dienstleister:

- Erhalt des Tickets mit der jeweiligen Problemmeldung
- bei nicht lösbarer Problemen Kontakt mit dem Hersteller des betreffenden digitalen Endgerätes
- Begleitung und Sicherstellung der Problembehebung durch den Hersteller

Third – Level – Support

- Hersteller:
- löst das gemeldet Problem falls möglich
 - nimmt notwendige Anpassungen vor Ort vor
 - führt Reparatur, Austausch etc. durch

§ 3 Inhalte des First-Level-Supports

Wartungsdienste

- a) Instandhaltung der IT-Ausstattung
 - Pflege der Geräte (z. B. Reinigung der Bildschirmoberfläche, Tastatur, entstauben, etc.)
 - Nachfüllen und Wechsel von Verbrauchsmaterial (z. B. Druckerpatronen, Papier, etc.)
 - Austausch von Tastaturen und Mäusen
- b) Systemcheck und Funktionstest
 - Allgemeine Fehlerprüfung (d. h. i. d. R. Gerät einschalten und sehen ob es geht, Fehlermeldung aufschreiben)
 - Funktion des Computers (PC hochfahren und überprüfen ob Fehlermeldungen im Gerätemanager oder der Ereignisanzeige vorhanden sind)
 - Funktion der Endgeräte (Einschalten, Funktionstest, Fehlermeldung aufschreiben)
 - Erstellen eines Fehlerprotokolls (Welches Gerät [Hersteller, Modell, Inventarnummer], was geht nicht/passiert, welche Fehlermeldung wird ausgegeben)

Benutzerverwaltung

- Verwaltung von Lehrer- und Schüleraccounts
- Benutzer einrichten und ggf. Passwörter vergeben (Verstehen des Unterschieds zw. Administrator und normaler Benutzer)
- Benutzer aktivieren und deaktivieren
- Benutzer den vorhandenen Gruppen zuordnen
- Vergessene Passwörter neu setzen
- Log-Dateien überprüfen, wenn nötig

Installationsaufgaben

- Installation von Open-Source OPSI Paketen
- Deinstallation (z. B. über Systemsteuerung/Software).
- Sicherstellung von Updates (Einstellungen von automatischen Updates in der Software) durch die Netzwerkberater

Systemadministration

- Verwaltung der Drucker
- Lokale Drucker einrichten
- Verbrauchsmaterialien nachbestellen

Systemsicherheit

- Einfache Wiederherstellung nach Absturz von Rechnern (Systemimage zurückspielen)

Organisatorischer Support

- a) Bereitstellung von Bedienungsanleitungen
 - Bedienungsanleitungen zentral aufbewahren und den Zugriff darauf kontrollieren (teilweise zentrale Zurverfügungstellung im Onlineportal des Landesmedienzentrums)

Weitere Aufgaben der Schulen

- Aufbau und Pflege der Schulwebsite sowie der Schulführer auf dem Bildungsserver (Nextcloud, Edupage)
- Einweisung des Kollegiums in die vorhandenen Systeme (mind. 4mal jährlich)
- Eigene Fortbildungen (Unterweisung durch 2nd-Level-Support bei neuer Hard- oder Software)
- Lokale Bedarfsplanung (Vorbereitung der jährlichen Investitionsplanung)
- Koordination der Unterrichtssoftware zwischen Fachschaften
- Kontakt zu Beratungsstellen (z.B. Medienzentrum)

§ 4 Inhalte des Second-Level-Support

Wartungsdienste

- a) Reparaturen
 - Reparaturen von Computern und Netzwerkinfrastruktur, sofern dies nicht durch Hersteller-Garantieleistungen abgedeckt wird.
- b) Ersatzteilbeschaffung
 - Bestellung von Ersatzteilen, sofern dies nicht durch Hersteller-Garantieleistungen abgedeckt wird
- c) Koordination mit Händlern
 - Überwachung von Hersteller-Garantieleistungen
- d) Aufrüstung von Hardwarekomponenten
 - Einbau von Hardware, die nicht extern an einen Computer angeschlossen werden (z.B. Festplatten, Arbeitsspeicher, Karten etc.)

Benutzerverwaltung

- Verwaltung von Lehrer- und Schüleraccounts
 - Änderung bzw. Einrichtung von Gruppen bei Schuljahreswechsel

Installationsaufgaben

- a) Installation von IT-Hardware / digitalen Endgeräten
 - Anschließen und Einrichten zusätzlicher Hardware
 - Kabelverbindungen
 - Installation von Treibern
- b) Installation und Konfiguration neuer lizenpflichtiger Software
 - Installation
 - Sicherstellung von Updates
 - Deinstallation
- c) Einrichtung der Netzwerke
 - Ersteinrichtung von Netzwerken, Zuweisung von Computernamen, Einbindung von Protokollen
- d) Installation von Servern
 - Aufspielen des Betriebssystems, Anpassen an die vorhandene Hardwarestruktur, Aufspielen der Standardsoftware
- e) Installation von Unabhängiger Stromversorgung (USV)
 - Einrichtung einer USV zur Absicherung des Servers
- f) Installation von Arbeitsplätzen
 - Grundinstallation von neu angeschafften Arbeitsplätzen, so dass diese direkt im Schulbetrieb eingesetzt werden können

Systemadministration

- a) Ersteinrichtung von Netzwerkdruckern
 - Drucker anschließen und Treiber installieren
- b) Virenschutz/Firewall
 - Installation des Antivirenprogramms auf jedem Client überwachen
 - Worauf muss ich achten, Fehlerprotokoll einsehen
- c) Webfilter
 - Einrichtung und Verwaltung des Webfilters
 - Anlegen einer Black- und Whitelist
- d) Pflege von Datenbereichen und Verzeichnissen in Absprache mit First-Level-Support
 - Löschen von nicht mehr benötigten Verzeichnissen und Dateien, zuvor Datensicherung ggf. wichtiger Daten (z. B. Reste die nach Deinstallation von Software trotzdem noch im Ordner Programme zurückbleiben)

Systemsicherheit

- a) Erweiterte Wiederherstellung nach Absturz von Rechnern
 - Systemimage (Kopie der Festplatte) zurückspielen und Rechner konfigurieren
- b) Einrichtung des Konfigurationsschutzes
 - Aufspielen von Sicherheitssoftware oder Einbau von Sicherheitskomponenten
- c) Planung des Konfigurationsschutzes und anderer Sicherungsmaßnahmen
 - Festlegung welche Konfigurationsmaßnahmen getroffen werden müssen

Organisatorischer Support

- a) Verwaltung von Softwarelizenzen
 - Softwarelizenzen zentral aufbewahren
 - Prüfen ob auch nur die Software in der Menge installiert ist, für die auch Lizenzen vorhanden sind
 - Software in der Online-Datenbank eingeben
- b) Dokumentation des LAN
 - Welcher PC hat welchen Namen und wo steht er?
 - Welche digitalen Endgeräte werden wo eingesetzt (Name, Menge, Einsatzorte)?
 - ➔ Erfassung über neu einzuführendes Ticketsystem

Beratungsleistungen

- Beratung über Beschaffungsvorschläge
- Vermittlung technisch notwendigen Grundwissens
- Beratung der Kollegen für Softwarehandhabung
- Beratung der Schulleitungen bei Planungen und Entscheidungen im IT-Bereich
- Beratung bei der Auswahl geeigneter System-, Anwender- und Lernsoftware
- Beratung für den fachspezifischen Einsatz von Software
- Informationsverbreitung über Hard- und Software, Angebote auf Bildungsservern, von Beratungsstellen u.a.
- Beratung für Softwarehandhabung und Nutzung der Vernetzung
- Beratung und Betreuung bei der Planung von Unterrichtsprojekten
- Vermittlung externer Fortbildungsveranstaltungen

Planung

- Beratung bei der Planung der Verzeichnisstrukturen
- Beratung bei der Planung der Benutzerverwaltung
- Beratung bei der Planung der Netzwerkstrukturen und des Netzwerkaufbaus

Entwicklung

- Vorgaben bei Hard- und Software
- Beratung zur Entwicklung des Konzepts zur Softwareaktualisierung
- Beratung zur Entwicklung der Nutzungsvereinbarungen
- Beratung zur Entwicklung von Vorgaben zur technischen Dokumentation

Weitere Aufgaben des Dienstleisters

- Einweisung der Netzwerkberater in die vorhandenen Systeme (kleine Schulung im Bedarfsfall)
- Fortbildungen der Netzwerkberater bei neuer Hard- oder Software
- Erarbeitung von Checklisten für die Netzwerkberater
- Jährliche Wartung der Schüler-/Lehrerlaptops inkl. Laptop-Wagen

§ 5 Einsatz- und Reaktionszeiten

- Der Dienstleister ist für die Netzwerkberater montags bis freitags in der Zeit von 07:00 Uhr bis 17:15 Uhr erreichbar.
- Nach Eingang einer Mängelmeldung nimmt der Dienstleister grundsätzlich innerhalb von vier Stunden Kontakt mit dem Netzwerkberater auf, welcher die Mängelmeldung verursacht hat, um die weitere Vorgehensweise zu besprechen.

Prüfungsphasen sowie Zeugnisausgaben werden rechtzeitig, spätestens vier Wochen vor dem Ereignis, dem Dienstleister gemeldet. Für die Prüfungstage wird eine Reaktionszeit innerhalb von fünfzehn Minuten vereinbart. Sobald die kurzfristige Reaktion nicht mehr benötigt wird, wird der Dienstleister entsprechend informiert.

Dringende Ausfälle sind neben der schriftlichen Meldung immer telefonisch (Hotline: xxxx/xxxxx) zu melden.

- Sollte der Mangel nicht über Fernwartung behoben werden können, ist der Dienstleister verpflichtet, die Behebung des Mangels vor Ort vorzunehmen.

§ 6 Abrechnung

- Die Abrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt per Rechnungsstellung an die jeweilige Schule. Im Vorfeld ist die erbrachte Leistung anhand eines Rapportberichts an die jeweilige Schule und in Kopie an die jeweiligen Netzwerkberater zu senden:
 - Rupertsbergschule, Neue Heimatstraße 37, 78112 St. Georgen
E-Mail Schulsekretariat: N.N
E-Mail Medienbeauftragter: N.N

- Grundschule Peterzell, Bärlochatalstraße 3, 78112 St. Georgen
E-Mail Sekretariat: N.N.
E-Mail Medienbeauftragte: N.N.
 - Robert-Gerwig-Schule, Grund- und Werkrealschule, Schulstraße 1, 78112 St. Georgen
E-Mail Schulleitung: N.N.
E-Mail Medienbeauftragter: N.N.
 - Sommerrain-Schule (Förderschule), Neue Heimatstraße 37, 78112 St. Georgen
E-Mail Sekretariat: N.N.
 - Realschule St. Georgen, Im Hochwald 8, 78112 St. Georgen
E-Mail Sekretariat: N.N.
E-Mail Netzwerkberater: N.N.
 - Thomas-Strittmatter-Gymnasium, Im Hochwald 8, 78112 St. Georgen
E-Mail Sekretariat: N.N.
E-Mail Netzwerkberater: N.N.
- Für die Zuordnung der Rechnung sollen die jeweiligen Leistungen mit den entsprechenden Kostenstellen ausgewiesen werden. Dabei wird zwischen zwei Kostenstellen unterschieden:

Kostenstelle 42210000	Notwendige Ersatzbeschaffung oder Neuanschaffungen (nach Rücksprache mit dem Schulträger) sowie die damit verbundenen Tätigkeiten
Kostenstelle 44310000	Tätigkeiten, welche aufgrund von Störungsmeldungen der Netzwerkberater erbracht werden
 - Die Kosten für diesen Support- und Wartungsvertrag werden in einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Schulträger und dem Dienstleister geregelt.

§ 7 Zusammenarbeit und Evaluation

- Die Vertragsparteien vereinbaren eine offene und vertrauensvolle sowie Lösungsorientierte Zusammenarbeit. Konflikte sind in einem gemeinsamen Gespräch mit dem Schulträger, dem Dienstleister und der Schulleitung der jeweiligen Schule beizulegen.
- Um den laufenden Aufbau der zentralisierten und standardisierten lernförderlichen IT-Infrastruktur an allen St. Georgener Schulen mit all seinen Komponenten nachhaltig erfolgreich zu gestalten, wird ein jährlicher Austauschtermin mit den Vertragspartnern vereinbart. Dieser findet jeweils im zweiten Quartal des Kalenderjahres statt. Damit ist sichergestellt, dass evtl. erforderliche Neuanschaffungen, kostenintensive Reparaturen

oder Nachbesserungen in die Haushaltsplanung für das folgende Jahr aufgenommen werden können.

§ 8 Laufzeit und Kündigungsregelungen

- Dieser Support- und Wartungsvertrag tritt zum xx.xx.2025 in Kraft und wird für die Dauer von zwei Jahren abgeschlossen.
- Aus wichtigem Grund kann der Vertrag jederzeit zum Ende eines Schuljahres gekündigt werden. Ein wichtiger Grund kann der Verstoß gegen Pflichten aus diesem Vertrag sein, wenn eine der Vertragsparteien ihren Verpflichtungen trotz Aufforderung durch einen anderen Vertragspartner in angemessener Frist schuldhaft nicht nachgekommen ist.

§ 9 Salvatorische Klausel

- Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, nichtig sein oder nichtig werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen/nichtigen Bestimmung werden die Parteien eine solche Bestimmung treffen, die dem mit der unwirksamen/nichtigen Bestimmung beabsichtigten Zweck am nächsten kommt. Dies gilt auch für die Ausfüllung eventueller Vertragslücken.
- Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform.
- Dieser Vertrag wird dreifach ausgefertigt. Jede Vertragspartei erhält eine Ausfertigung.

St. Georgen, den _____

Michael Rieger
Bürgermeister der Stadt St. Georgen
- Schulträger-

N.N.
Geschäftsführender Schulleiter des
Schulnetzwerk St. Georgen
- Schulnetzwerk-

N.N.
Geschäftsführer N.N.
- Dienstleister-