

## Vorwort

Das Ministerium für Bildung hat eine landeseinheitliche Schulverwaltungssoftware für alle Schulen in Rheinland-Pfalz beschafft und auf die rheinland-pfälzischen Bedürfnisse anpassen und ergänzen lassen. Diese neue Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP bildet alle Verwaltungsabläufe in den Schulen (außer der automatisierten Stundenplanerstellung) bis zur Erstellung der Schulstatistik ab. Die Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP wird den Schulträgern vom Land Rheinland-Pfalz zur Verfügung gestellt und an allen Schulen in Rheinland-Pfalz verpflichtend eingeführt. Zur Unterstützung der Schulträger in Rheinland-Pfalz bietet der Zweckverband für Informationstechnologie und Datenverarbeitung der Kommunen in Rheinland-Pfalz (ZIDKOR) den Hostingbetrieb der landeseinheitlichen Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP an. Betriebsstandort ist die KDZ Mainz als Betriebsstätte der ZIDKOR-Mitgliedsstadt Landeshauptstadt Mainz.

Im Folgenden sind die Leistungen beschrieben, die ZIDKOR für die Schulträger erbringt. Dieses Leistungsverzeichnis wird durch ZIDKOR regelmäßig überprüft und bei Bedarf aktualisiert.

### Hinweis:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche personenbezogenen Substantive und Pronomen sind im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen.

## 1 Betriebsführung

### 1.1 Betriebsführungsart

Die Betriebsführung und die Bereitstellung der IT-Systeme erfolgen durch ZIDKOR. Zur Unterstützung können bei Bedarf Subunternehmen hinzugezogen werden. Die Subunternehmen sind in Anlage 01 aufgeführt. Sofern weitere oder andere Subunternehmen einbezogen werden, wird die Anlage 01 entsprechend fortgeschrieben.

Das Rechenzentrum des Betriebsstandortes KDZ Mainz besteht aus zwei Serverräumen in unterschiedlichen Brandabschnitten. Die Server werden getrennt und redundant vorgehalten, die Daten ständig zwischen beiden Serverräumen synchron gespiegelt. Bei Komplettausfall eines Serverraumes kann somit ein Notbetrieb sichergestellt werden. Damit sind wesentliche Anforderungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) an den Grundschutz erfüllt.

Beide Serverräume sind u.a. mit folgenden Sicherheitseinrichtungen (auszugsweise) ausgestattet:

- Redundante Stromversorgung mit USV-Anlage (Unterbrechungsfreie Stromversorgung)
- Redundante Kühlung
- Einbruchmeldeanlage mit Aufschaltung zur Polizei
- Brandmeldeanlage mit Aufschaltung zur Feuerwehr der Stadt Mainz
- Brandfrüherkennung durch Rauchansaugsysteme mit automatischer N<sub>2</sub>-Löschanlage
- unterschiedliche Sensoren (z.B.: Temperatur, Wasser, ...) mit automatischer Eskalation
- elektronischer Zutrittsschutz, inklusive Video-Überwachung

### 1.2 Leistungsübergabepunkt

Die durch ZIDKOR am Betriebsstandort Mainz erbrachten Dienstleistungen werden an der Schnittstelle der KDZ Mainz zum kommunalen Netz Rheinland-Pfalz (kNRP) bzw. zum Internet bereitgestellt. Diese beiden Punkte sind die Leistungsübergabepunkte. Auf Ziffer 7 wird verwiesen.

## 2 Zeiten

2.1 Bereitstellungszeiten der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP

Die Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP wird durch ZIDKOR zu folgenden Zeiten bereitgestellt:

|                    |   |
|--------------------|---|
| Montag bis Freitag | 07 <sup>00</sup> Uhr – 18 <sup>00</sup> Uhr |
| Ausnahme           | angekündigte Wartungszeiten                 |

Regelmäßige Wartungsarbeiten finden am zweiten Mittwoch eines Monats ab 16<sup>00</sup> Uhr statt.

2.2 Servicezeiten

Die Systeme werden durch ZIDKOR zu folgenden Zeiten bedient<sup>1</sup> betrieben

|  |   |
|--|---|
| Montag bis Freitag   | 08 <sup>00</sup> Uhr – 16 <sup>30</sup> Uhr |
| gesetzl. Feiertage, Rosenmontag,<br>Heiligabend, Silvester | kein bedienter Betrieb                      |
| Ausnahme   | angekündigte Wartungszeiten                 |

2.3 Betriebszeiten

Die Systemlaufzeit der Systeme ist an 365, in Schaltjahren an 366 Tagen im Jahr, 24 Stunden durchgängig. In den Betriebszeiten außerhalb der Bereitstellungszeiten werden die Datensicherung, die Replikation der Datenbanken sowie Wartungsarbeiten durchgeführt. Während dieser Zeiten stehen die Systeme den Schulträgern nicht zur Anwendung zur Verfügung.

2.4 Verfügbarkeit

Ziel ist eine Verfügbarkeit der Systeme von 99% jährlich, gemessen innerhalb der Servicezeiten. Während der Servicezeiten wird eine Reaktionszeit (Zeit der Problemerkennung bzw. -meldung bis zum Beginn der Problembearbeitung) von zwei Stunden sichergestellt. Eine Verfügbarkeit der Systeme bezogen auf die Betriebszeiten wird nicht definiert.

2.5 Antwortzeitverhalten

ZIDKOR sorgt für ein angemessenes Antwortzeitverhalten beim Betrieb der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP im Rechenzentrum. Der Schulträger ist verpflichtet, eine ausreichend dimensionierte Leitung anzumieten. Grundsätzlich gibt es keine besonderen Anforderungen an die erforderliche Datenleitung, die notwendige Leitungsdimension ist jedoch abhängig von der Anzahl der Benutzer. ZIDKOR gibt eine Orientierungshilfe bekannt, sobald ihm entsprechende Erfahrungswerte vorliegen.

**3 Support**

3.1 Grundsatz

Den fachlichen Support für die Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP leistet das Ministerium für Bildung, ZIDKOR leistet den technischen Support.

3.2 Abgrenzung der Zuständigkeiten

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Ministerium für Bildung | Fachlicher Support zur Schulverwaltungssoftware (inklusive Altdatenübernahme) <ul style="list-style-type: none"><li>Anmelde-/LOGIN-Maske für edoo.sys erscheint, es besteht grundsätzlich die Möglichkeit der Anmeldung in der Schulverwaltungssoftware</li></ul> |
|-------------------------|---|

<sup>1</sup> bedienter Betrieb: Betrieb unter Aufsicht der Systemadministratoren

## ZIDKOR

### Technischer Support

- Anmelde-/LOGIN-Maske für edoo.sys erscheint nicht

weitere beispielhafte mögliche Supportfälle:

- es ist keine Auswahl eines Druckers möglich
- das Antwortzeitverhalten ist sehr langsam – das Arbeiten in der Schulverwaltungssoftware ist deutlich erschwert/nicht möglich
- das Hochladen von Dateien ist nicht möglich
- der Zugriff auf die im Verfahren erstellten Daten ist nicht möglich

### 3.3 Verfahren fachlicher Support (Nicht Bestandteil des Leistungsumfangs)

Zur Unterstützung der edoo.sys-Benutzer hat das Ministerium für Bildung in Kooperation mit der Zentralstelle für IT und Multimedia im Ministerium des Innern und für Sport eine Support-Hotline eingerichtet. Die Support-Hotline nimmt Anfragen zu folgenden Zeiten an:

Montag, Mittwoch, Donnerstag und Freitag      09<sup>00</sup> bis 12<sup>00</sup> Uhr und 13<sup>00</sup> bis 14<sup>00</sup> Uhr

Supportanfragen per Telefon      06132 / 60799-11  
Supportanfragen per eMail      Siehe Internetangebot des Ministeriums für Bildung zu edoo.sys RLP,  
<http://www.svp-rlp.de/projektinformationen/projektteam.html>

Außerdem steht das Self-Service-Portal TOPdesk zur Versendung von fachlichen Anfragen für geschulte edoo.sys-Benutzer zur Verfügung. Die Login-Daten erhalten die edoo.sys-Benutzer bei der Basisschulung zu edoo.sys RLP. Im Portal stellt das Ministerium für Bildung zahlreiche Informationen, Handbücher und Kurzanleitungen bereit, die im Umgang mit edoo.sys RLP unterstützen.

Die Vorgenannten Informationen entsprechend dem Stand vom April 2018.

### 3.4 Verfahren technischer Support

Zur Annahme von Supportanfragen bei technischen Störungen hat ZIDKOR ein eMail-Postfach und eine Support-Hotline eingerichtet.

Supportanfragen per eMail      [edoo.sys@kdz.mainz.de](mailto:edoo.sys@kdz.mainz.de)  
Supportanfragen an die Hotline      06131 / 12-16989

Supportanfragen an die Hotline werden grundsätzlich zu folgenden Zeiten angenommen:

Montag bis Donnerstag      08<sup>00</sup> bis 16<sup>30</sup> Uhr  
Freitag      08<sup>00</sup> bis 14<sup>00</sup> Uhr

ZIDKOR stellt zusätzlich auf der Homepage des Betriebsstandortes KDZ Mainz Informationen zum aktuellen Status des Betriebs der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP bereit (siehe auch <https://webservice.kdz.rlp/status.php>).

Eine Nutzung dieser Statusauskunft ist nur über das kommunale Netz Rheinland-Pfalz (kNRP) möglich. Sie steht daher nur dem Schulträger und Schulen mit kNRP-Zugang zur Verfügung. Schulen ohne kNRP-Anschluss müssen sich für die Nutzung der Statusauskunft an den Schulträger wenden.

ZIDKOR beseitigt Störungen der beauftragten Leistungen nach Maßgabe der unter Ziffer 7 und 8 beschriebenen Rahmenbedingungen.



## 4 Zentrale Betriebsleistungen

### 4.1 Allgemein

ZIDKOR stellt die für den Betrieb von edoo.sys RLP erforderlichen Systemkomponenten bereit und betreibt sie. Hierzu gehören u.a.

- Datenbank-Server
- Firewalls für die verschiedenen Ebenen (3-Firewall-Sicherheitskonzept)
- edoo.sys DSS-Application Server (Dedizierter Dezentraler Server)
- edoo.sys Client
- Terminal-Server (Citrix)
- Netscaler inklusive Web-Application Firewall

### 4.2 Datenbankadministration

Für den Betrieb von edoo.sys RLP ist als Systemkomponente eine PostgreSQL-Datenbank vorgesehen. PostgreSQL ist ein objektrelationales Datenbankmanagementsystem (ORD-BMS), das auf einem Client-Server-Modell basiert.

ZIDKOR übernimmt folgende Aufgaben im Bereich Datenbankadministration der PostgreSQL-Datenbank:

- a) Datenbank Backup/Restore/Recovery
- b) Storage Management
- c) Tabellen- und Indexmanagement
- d) WriteAheadLog-Management
- e) Auditierung
- f) Verwaltung von Benutzern, Ressourcen und Rollen bezogen auf die PostgreSQL-DB
- g) Optimierung und Tuning
- h) Prüfung des Datenbank Errorlogs, mindestens zweimal täglich
- i) Backup/Restore der Datenbankarchive
- j) Redundante Datenhaltung durch Replikation und langfristig vorgehaltene Datensicherungen
- k) Ergreifen von proaktiven Maßnahmen zur Vermeidung von unvollständigen Recoveries
- l) Durchführung von Exports/Imports
- m) Verwaltung des Datenbankzugriffes (hba.conf)
- n) Einspielen von PostgreSQL-Patches/Upgrades, Durchführung von Datenbank-Migrationen

### 4.3 Datensicherung

ZIDKOR führt auf den Datenbank-Servern ein Betriebssystembackup, ein Datenbankbackup (Cluster-Backup), ein Archivbackup und ein Datenbankexport (pg\_dump) durch. Das Betriebssystembackup umfasst dabei das Backup der kompletten Maschine, ausschließlich Datenbankfiles, WriteAheadLogs, Mirrlogs, Archive (Archivelogs). Das Datenbankbackup (Cluster-Backup) umfasst das Backup der Datenbankfiles, der WriteAheadLogs, der Mirrlogs und Clusterkonfiguration. Das Archivbackup umfasst das Backup der Datenbankarchive. Der Datenbankexport umfasst separate Sicherungen einzelner DSS-Server (Schule/n). Bei gemeinsamer Nutzung eines DSS-Servers durch mehrere Schulen können diese ausschließlich gemeinsam gesichert und wiederhergestellt werden.

Sicherungszyklen

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Betriebssystembackup             | wöchentlich voll, täglich inkrementell <sup>2</sup> |
| Datenbankbackup (Cluster-Backup) | täglich voll offline                                |
| Archive <sup>3</sup>             | stündlich   |
| Datenbankexport (pg_dump)        | täglich   |

Die Lagerung der Datensicherung erfolgt gemäß den gesetzlichen Vorgaben brandgeschützt an zwei Stellen:

- a) in den Rechnerräumen am Betriebsstandort KDZ Mainz
- b) verschlüsselt in einem ausgelagerten Rechnerraum der KDZ Mainz

#### 4.4 Anwendung

ZIDKOR stellt die Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP über Terminal-Server während der Bereitstellungszeiten zur Nutzung für die eingerichteten Benutzer (Fachliche Softwareadministratoren und Fachbenutzer) bereit.

Der Umfang der Betreuung des Verfahrens durch ZIDKOR beschränkt sich auf den Betrieb der Terminal-Server sowie die Anlage / Änderung / Löschung von Benutzern auf den Terminal-Servern. ZIDKOR übernimmt nicht die fachliche Betreuung des Verfahrens.

Die Fachadministration und Verwaltung der Fachbenutzer innerhalb der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP obliegt dem Schulträger.

#### 4.5 File-Server

Die fachlichen Softwareadministratoren des Schulträgers legen in der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP bereits vor der Altdatenübernahme (ADÜ) die künftigen Fachbenutzer usw. an.

Im Produktivbetrieb stellt ZIDKOR für jeden Fachbenutzer ein Laufwerk zur Verfügung, in dem die Fehlerprotokolle (Log-Files) gespeichert werden. Dieses Laufwerk steht den Fachbenutzern nicht zur Dateiablage zur Verfügung. Zur Ablage von eigenen / mit der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP erzeugten Dateien sind die lokalen Laufwerke, bspw. C:\ oder die Netzlaufwerke vor Ort zu nutzen. Diese können nach Anmeldung auf den Terminal-Servern über den Explorer aufgerufen werden.

#### 4.6 Proxy-Server

Für die Kommunikation zum Zentralen Schulserver (ZSS) des Landes Rheinland Pfalz stellt ZIDKOR einen Proxyserver bereit.

#### 4.7 Sonstige Leistungen

ZIDKOR erbringt im Rahmen des Betriebs folgende weitere Leistungen:

- Monitoring des Gesamtsystems (Server, Ressourcen, Dienste, Anwendung, internes Netzwerk, Datenbanken) während der Servicezeiten
- Einspielen / Installation von Betriebssystempatches / -updates / -upgrades auf Serverebene
- Einspielen / Installation der Releases / Patches / Updates / Upgrades der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP. ZIDKOR übernimmt keine Gewähr für die ordnungsgemäße Funktion der Schulverwaltungssoftware. Insbesondere wird keine Vorabprüfung vorgenommen, vgl. Ziffer 7."

<sup>2</sup> betrifft die schrittweisen Erweiterungen/Änderungen

<sup>3</sup> zur Wiederherstellung der Datenbank seit der letzten Vollsicherung

- Upgrade der Datenbank-Server nach bei neuen Anforderungen und/oder Security Fixes
- Bereitstellung der für den Betrieb erforderlichen Lizenzen inkl. Software Assurance / Maintenance / Support (bspw. Windows Server CAL, Windows RDS CAL, Citrix XenDesktop, Identity & Access Manager für die künftige Benutzerverwaltung)

## 5 Einrichtung Systemzugriff

Die Installation und der Betrieb der für den Systemzugriff erforderlichen Client-Software (aktuelle Version des Citrix-Receiver) obliegt der Fachadministration des Schulträgers. Die Client-Software steht auf der Homepage der Firma Citrix (<https://www.citrix.de/products/receiver/>) zum Herunterladen bereit.

ZIDKOR führt die Anlage / Änderung / Löschung von Benutzern auf den Terminal-Servern in Abstimmung mit der Fachadministration des Schulträgers durch. Hierfür stellt ZIDKOR einen Vordruck per E-Mail bereit. Der ausgefüllte Vordruck ist sodann per E-Mail an [edoo.sys@kdz.mainz.de](mailto:edoo.sys@kdz.mainz.de) zu schicken. Die Benutzer werden sodann analog zur Rolloutplanung der Projektgruppe SVP edoo.sys RLP bereitgestellt. Die Rückmeldung mit persönlicher Benachrichtigung über Benutzername und Passwort erfolgt per E-Mail (verschlüsseltes PDF, das zugehörige Passwort wird telefonisch mitgeteilt).

Im Laufe des Kalenderjahres 2018 stellt ZIDKOR ein neues Verfahren für die Benutzerverwaltung bereit, wodurch die Fachadministration des Schulträgers in die Lage versetzt wird, Benutzer selbständig anzulegen, zu ändern oder zu löschen. Dann entfallen die Übersendung des Vordrucks per E-Mail sowie die Rückmeldung über Benutzernamen und Passwort.

Es sind nur personenbezogene Benutzerkennungen zulässig.

ZIDKOR stellt dem Schulträger eine Anleitung für den Systemzugriff zur Verfügung.

## 6 Mitwirkungspflichten des Schulträgers bzw. der Schulen

- 6.1 Der Schulträger benennt einen Ansprechpartner und deren Vertretung für jede Schule, außerdem einen Ansprechpartner und deren Vertretung für die generelle IT-Administration. Die vollständigen Kontaktdaten (Name, dienstliche Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer, eMail-Adresse) werden ZIDKOR mit Start des Projektes „Einstieg in / Umstieg auf den Hostingbetrieb der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP (edoo.sys)“ in Textform mitgeteilt.

Änderungen der Ansprechpartner oder der Kontaktdaten teilt der Schulträger ZIDKOR unaufgefordert zeitnah in Textform mit.

- 6.2 Der Schulträger stellt die gesamte technische Infrastruktur für die Benutzer vor Ort bei (inkl. Druckerinfrastruktur und weiteren ggf. erforderlichen Peripheriegeräten).
- 6.3 Der Schulträger räumt ZIDKOR die für den Betrieb erforderlichen Nutzungsrechte an den eingesetzten Softwarelizenzen der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP ein.
- 6.4 Der Schulträger ist für die Anbindung seines Schulnetzes an das kNRP- Netz / Internet verantwortlich. Dies schließt insbesondere auch ggf. vorhandene oder notwendige Firewalls einschließlich Network Address-Translation (NAT) ein.
- 6.5 Die Administration innerhalb der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP (z.B. Fachbenutzerverwaltung, Anwendungsdatenaktualisierung, ZentralerSchulServer (ZSS)-Replikation) obliegt dem Schulträger.
- 6.6 Der Schulträger stellt sicher, dass die eingesetzten Endgeräte den aktuellen BSI Grundschutz-

Vorgaben entsprechen. Unverzichtbar sind u.a. ein zuverlässiger und aktueller Viren- und Spywareschutz, die unverzügliche Einspielung von Sicherheitspatches für das Betriebssystem und die sonstigen auf dem Endgerät installierten Anwendungen sowie die Überwachung der USB-Gerätenutzung.

- 6.7 ZIDKOR informiert den Schulträger, wenn die Installation einer neuen Version des Citrix Receivers notwendig ist. Diese steht dann wiederum auf der Homepage der Firma Citrix (<https://www.citrix.de/products/receiver/>) zum Download bereit. Der Schulträger stellt sicher, dass diese neue Version innerhalb von zwei Wochen auf den für den Zugriff auf die Terminal Server eingesetzten Endgeräten installiert wird.
- 6.8 Der Schulträger stellt sicher, dass die personenbezogene Benutzerkennung nur von der tatsächlich autorisierten Person genutzt wird. Für Änderungen, Löschungen oder Neuanlagen von Benutzerkennungen hält er die in Nummer 5 dargestellte Vorgehensweise ein.
- 6.9 Der Schulträger informiert ZIDKOR unverzüglich über IT-Datenschutzvorfälle in seinem Verantwortungsbereich.
- 6.10 Mitwirkung bei der Analyse sowie der Behebung von Fehlern im Rahmen ihrer Möglichkeit.

## 7 Leistungsabgrenzung

Nicht Gegenstand dieses Leistungsverzeichnisses sind:

- 7.1 der Betrieb des Netzwerks des Schulträger bzw. der Schule, einschließlich der Anbindung an das kNRP bzw. Internet, und Störungen in diesem Netzwerk.
- 7.2 der Betrieb der Client-Systeme und der Peripheriegeräte, bspw. Drucker.
- 7.3 der zentrale Druck von Massendrucksachen, bspw. Auswertungen, Zeugnisse.
- 7.4 die Altdatei-Übernahme aus vorherigen Schulverwaltungsprogrammen. Diese muss vom Schulträger durchgeführt werden nach entsprechender Schulung zu edoo.sys RLP. ZIDKOR stellt für die Altdateiübernahme lediglich ein Laufwerk bereit, in dem die während der Altdateiübernahme vom System erzeugten Fehlerberichte etc. gespeichert werden.
- 7.5 die Schulung der Benutzer
- 7.6 die Pflege, fachliche Prüfung und Freigabe der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP (edoo.sys)
- 7.7 alle sonstigen nicht aufgeführten Leistungen und über dieses Leistungsverzeichnis hinausgehenden Unterstützungsleistungen

## 8 Störungsbeseitigung

Schwere Störungen werden spätestens innerhalb von acht Stunden, bezogen auf die Servicezeiten, beseitigt, sofern sie im Verantwortungsbereich von ZIDKOR liegen. Alle anderen Störungen werden so schnell wie möglich beseitigt.

Bei schweren Störungen ist ZIDKOR berechtigt, zur Reduzierung der Beeinträchtigung der Benutzer durch die Störung zunächst Umgehungslösungen einzurichten, die ggf. nicht dieser Leistungsbeschreibung entsprechen.

- 8.1 Definitionen

### Schwere Störung

Eine schwere Störung liegt dann vor, wenn die Benutzer sich während der Betriebszeiten nicht auf dem Terminal-Server anmelden können oder die Anmelde- / LOGIN-Maske für e-doo.sys nicht erscheint bzw. alle produktiv nutzbaren Funktionen der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP nicht zur Verfügung stehen (Totalausfall).

ZIDKOR stellt zusätzlich auf der Homepage des Betriebsstandortes KDZ Mainz Informationen zum aktuellen Status des Betriebs der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP bereit (siehe auch <https://webservice.kdz.rlp/status.php>). Einzelheiten siehe Nummer 3.4.

### **Kritische Störung**

Eine kritische Störung liegt dann vor, wenn die produktiven Funktionalitäten der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP nur eingeschränkt genutzt werden können, bspw. ohne Druckfunktionalität oder mit sehr langsamer Systemperformance beim Übertragen der Daten über den Terminal-Server.

### **Unkritische Störung**

Unkritische Störungen liegen dann vor, wenn zwar alle Teile der produktiv nutzbaren Funktionen der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP ordnungsgemäß genutzt werden können, aber bspw. der Anmeldevorgang selbst länger als üblich dauert.

- 8.2 Mit dem Schulträger abgestimmte Betriebsunterbrechungen oder von ZIDKOR angekündigte Wartungsarbeiten gelten für die vereinbarte Unterbrechungszeit / Wartungszeit nicht als Störung.
- 8.3 ZIDKOR ist berechtigt, zur Störungsbehebung Subunternehmen mit einzubeziehen.
- 8.4 ZIDKOR setzt zur Störungsbeseitigung ggf. Fernwerkzeuge ein. Eine Fernwartung wird ausschließlich nach vorheriger Absprache mit den Benutzern durchgeführt. Die Benutzer begleiten die Fernwartung und können sie jederzeit abbrechen.

## **9 Haftung**

- 9.1 ZIDKOR haftet nicht für Datenverluste im Rahmen des Betriebs aufgrund von Bedienungsfehlern der Benutzer.
- 9.2 Ist ZIDKOR aufgrund höherer Gewalt die Erbringung seiner Leistungen vorübergehend ganz oder teilweise unmöglich, ruhen seine Leistungspflichten bis zur Beseitigung des Hindernisses. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Brand, Sturm, Überschwemmungen, Frost, Kurzschluss, Überspannung, Induktion, Blitzschlag, Ex- oder Implosion sowie jegliches andere katastrophenhafte oder außerhalb der Risikosphäre von ZIDKOR liegende Ereignis. Streiks und Aussperrungen im Wirkungsbereich von Internet und Telekommunikation sind ebenfalls höhere Gewalt.

## **10 Geheimhaltung, Datenschutz**

- 10.1 Dem Schulträger ist bekannt, dass ZIDKOR alle zur Durchführung der Zweckvereinbarung erforderlichen Daten speichert und verarbeitet.

Die Mitarbeitenden am Betriebsstandort Mainz und des Schulträgers verpflichten sich, alle direkt oder indirekt zur Kenntnis gekommene Informationen strikt vertraulich zu behandeln und sie nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des jeweils Betroffenen an Dritte weiterzugeben. Alle Mitarbeitenden sind zur Geheimhaltung verpflichtet.

Die mit dem Betrieb der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP beauftragten Personen am Betriebsstandort Mainz werden gemäß den Regelungen des Gesetzes über die förmliche Verpflichtung nichtbeamteter Personen (Verpflichtungsgesetz) verpflichtet.

- 10.2 ZIDKOR verpflichtet sich, insbesondere dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit in Rheinland-Pfalz (LfDI) das Kontrollrecht nach Maßgabe des Landesdatenschutzgesetzes zu ermöglichen. Der Schulträger hat das Recht, nach Abstimmung mit ZIDKOR Zugang zum Betriebsstandort KDZ Mainz zu erhalten. Im Übrigen wird auf die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung zwischen ZIDKOR und Schulträger verwiesen.
- 10.3 Der Schulträger ist für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen hinsichtlich der Zulässigkeit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten verantwortlich. ZIDKOR verarbeitet die Daten nur im Rahmen der Weisungen des Schulträgers.

## 11 Kündigung

- 11.1 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt unberührt. Dies gilt insbesondere bei einer mehrfachen Unterschreitung der Verfügbarkeit von 99% während der Servicezeiten (siehe Nummer 2.2) innerhalb von 12 Monaten aus von ZIDKOR zu vertretenden Gründen (siehe Nummer 9).
- 11.2 Eine Kündigung erfolgt in Schriftform.
- 11.3 Wird die Zweckvereinbarung, aus welchen Gründen auch immer, beendet, gelten die folgenden Regelungen:
- a) ZIDKOR wird alle Daten des Schulträgers unverzüglich herausgeben. Die Bereitstellung der Daten erfolgt in einer Form, die es dem Schulträger ermöglicht, sie auf ein anderes System Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP zu migrieren.
  - b) ZIDKOR bestätigt auf Verlangen die Vollständigkeit schriftlich.
  - c) Die Aufwände für die Bereitstellung der Daten tragen ZIDKOR und der Schulträger bei einer ordentlichen Kündigung jeweils zur Hälfte. Bei einer außerordentlichen Kündigung wegen der mehrfachen Unterschreitung der zugesicherten Verfügbarkeit gemäß Nummer 11.1 trägt ZIDKOR diese Aufwände. Bei einer außerordentlichen Kündigung aus einem anderen Grund als der mehrfachen Unterschreitung der zugesicherten Verfügbarkeit gemäß Nummer 11.1 trägt der Schulträger diese Aufwände.
  - d) Die verpflichtenden Mindestabnahmezeiten für die eingerichteten Benutzer der beiden Funktionsgruppen sind einzuhalten (siehe Nummer 12). Dies gilt nicht bei einer außerordentlichen Kündigung aufgrund der mehrfachen Unterschreitung der zugesicherten Verfügbarkeit gemäß Nummer 11.1.

## 12 Kostenbeitrag

- 12.1 Es gilt grundsätzlich das aktuelle Leistungs- und Entgeltverzeichnis des ZIDKOR. Die dort genannten Beträge werden aufgrund der übertragenen hoheitlichen Aufgabe ohne Umsatzsteuer ausgewiesen. Sollte sich nachträglich eine Umsatzsteuerpflicht ergeben, so wird ZIDKOR dies entsprechend nachberechnen.  
Aufgrund der unterschiedlichen Einsatzgebiete der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP hat ZIDKOR zwei verschiedene Benutzergruppen entwickelt.

Personen, die ganzjährig mit der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP arbeiten müssen, fallen unter die Benutzergruppe dauerhafte Benutzer. Hierzu zählen hauptsächlich Schulleitungen, Verwaltungs- / Sekretariatskräfte und Fach-Administratoren.

Personen, die nur zeitweise mit der Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP arbeiten müssen, fallen unter die Benutzergruppe temporäre Benutzer. Hierzu zählen hauptsächlich Lehrer. Die Benutzer dieser Funktionsgruppe werden für den Zeitraum der Zeugniserstellung für die Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP freigeschaltet und stehen nicht dauerhaft zur Verfügung. Der Freischaltungszeitraum beginnt i.d.R. sechs Wochen vor dem Termin für die Ausgabe der Halbjahreszeugnisse bzw. Jahreszeugnisse und endet i.d.R. vier Wochen nach diesem Ausgabetermin.

Für beide Benutzergruppen besteht eine verpflichtende Mindestabnahmezeit. Bei einem Einsatz einer Person innerhalb der gleichen Funktionsgruppe an zwei verschiedenen Schulen eines Schulträgers wird kein doppelter Kostenbeitrag erhoben.

#### 12.2 Kostenbeitrag dauerhafte Benutzer

Der Kostenbeitrag je Benutzer ergibt sich aus dem jeweils aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis des ZIDKOR und beträgt zurzeit kalenderjährlich 281,00 €. Für die Anzahl der dauerhaft eingerichteten Benutzer besteht eine Mindestabnahmepflicht von fünf Jahre.

Scheidet eine Person, für die ein dauerhafter Benutzer eingerichtet wurde, vor Ablauf der fünf Jahre aus, gilt grundsätzlich die Mindestabnahmepflicht von fünf Jahren. Bei einer Stellennachfolge durch eine andere Person, für die bis dahin kein dauerhafter Benutzer eingerichtet wurde, läuft die Mindestabnahmezeit dann mit dieser neuen Person weiter.

Bei Neuanlage von Benutzern oder Löschung von Benutzern im Laufe eines Kalenderjahres nach Ablauf der Mindestabnahmepflicht wird der Preis zeitratierlich berechnet, wobei jeder Teilmonat als voll zu berücksichtigender Monat zählt.

Beispiele:

- Neuanlage Benutzer A am 15.09. des Kalenderjahres → Berücksichtigung mit 4/12 von 281,00 € = Abrechnung von 93,67 € im betreffenden Kalenderjahr
- Löschung Benutzer B am 15.09. des Kalenderjahres (seit 01.01. des Kalenderjahres vorhanden, fünf Jahre Mindestabnahme für einen eingerichteten Benutzer eingehalten) → Berücksichtigung mit 9/12 von 281,00 € = Abrechnung von 210,75 € im betreffenden Kalenderjahr

#### 12.3 Kostenbeitrag temporäre Benutzer

Der Kostenbeitrag je Benutzer ergibt sich aus dem jeweils aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis des ZIDKOR und beträgt zurzeit kalenderjährlich 174,00 €. Für die Anzahl der temporär eingerichteten Benutzer besteht eine Mindestabnahmepflicht von zwei Jahre.

Scheidet eine Person, für die ein temporärer Benutzer eingerichtet wurde, vor Ablauf der zwei Jahre aus, gilt grundsätzlich die Mindestabnahmepflicht von zwei Jahren. Bei einer Stellennachfolge durch eine andere Person, für die bis dahin kein temporärer Benutzer eingerichtet wurde, läuft die Mindestabnahmezeit dann mit dieser neuen Person weiter.

Bei Neuanlage von Benutzern oder Löschung von Benutzern im Laufe eines Kalenderjahres nach Ablauf der Mindestabnahmepflicht wird der Preis zeitratierlich berechnet, wobei jeder Teilmonat als voll zu berücksichtigender Monat zählt.

Beispiele:

- Neuanlage Benutzer A am 15.09. des Kalenderjahres → Berücksichtigung mit 4/12 von 174,00 € = Abrechnung von 58,00 € im betreffenden Kalenderjahr
- Löschung Benutzer B am 15.09. des Kalenderjahres (seit 01.01. des Kalenderjahres vorhanden, zwei Jahre Mindestabnahme für einen eingerichteten Benutzer eingehalten) → Berücksichtigung mit 9/12 von 174,00 € = Abrechnung von 130,50 € im betreffenden Kalenderjahr

#### 12.4 Abrechnung

Die Abrechnung des Kostenbeitrags erfolgt jährlich im ersten Quartal eines Kalenderjahres, der Kostenbeitrag kann als Einmalbetrag oder quartalsweise gezahlt werden. Der Abrechnung

**Auflistung der im Rahmen der Leistungserbringung Hostingbetrieb der landeseinheitlichen Schulverwaltungssoftware edoo.sys RLP eingesetzten Subunternehmen**

|   | <b>Name</b> des Subunternehmens | <b>Leistung</b> des Subunternehmens         |
|---|---------------------------------|---|
| 1 | Carpe diem GmbH, Wiesbaden      | Betriebsunterstützung Terminal Server       |
| 2 | NetKnights GmbH                 | Unterstützung zwei-Faktor-Authentifizierung |
| 3 | Tools4ever Informatik GmbH      | Unterstützung Benutzerverwaltung            |
| 4 | IT Competence Group AG          | Unterstützung XenApp-Infrastrukturen        |