

# LMZ Support-Netz

**LMZ Service Desk Kundenbereich - Benutzerhandbuch**

**Version: 1.9**

**Stand: 21. Februar 2012**

# 1 Inhalt

<b>1</b>	<b>INHALT</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>ÜBERSICHT</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ARBEITSBEREICH</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>REGISTRIERUNG UND ANMELDUNG</b>	<b>6</b>
4.1	REGISTRIERUNG	6
4.2	ANMELDUNG (LOGIN)	7
<b>5</b>	<b>SERVICE DESK</b>	<b>8</b>
5.1	OFFENE STÖRUNGEN	8
5.1.1	<i>Kommunikation mit der Hotline</i>	8
5.2	ABGESCHLOSSENE STÖRUNGEN	9
<b>6</b>	<b>SOFTWARE IM NETZ (SON-DOWNLOAD)</b>	<b>10</b>
6.1	ALLGEMEIN	10
6.2	ABHÄNGIGKEIT DES MSI-PAKETES ZUR INSTALLIERTEN PAEDML®	10
6.3	ABHÄNGIGKEIT DES MSI-PAKETES ZUM VERWENDETEN CLIENT-BETRIEBSSYSTEM	10
6.4	ABLAUF DER BESTELLUNG IM ÜBERBLICK	11
6.5	BESTELLVERFAHREN IN ANHÄNGIGKEIT ZUR LIZENZPFLICHT	12
6.5.1	<i>Abhandlung lizenzfreier Software</i>	12
6.5.2	<i>Abhandlung lizenzpflichtiger Software (unter Angabe der Rechnungsnummer)</i>	13
6.5.3	<i>Abhandlung lizenzpflichtiger Software (mit Sichtprüfung Kaufbeleg)</i>	14
6.6	MSI-PAKETE IN DEN WARENKORB LEGEN	15
6.7	WARENKORB BEARBEITEN	16
6.7.1	<i>Pflichtangaben</i>	17
6.8	BESTELLUNG ABSCHICKEN	19
6.9	MEINE BESTELLUNGEN (LISTE)	19
6.10	MEINE BESTELLUNGEN (AUSDRUCK)	19
<b>7</b>	<b>MEINE DATEN</b>	<b>20</b>
7.1	MEINE DATEN	20
7.1.1	<i>Anmeldekennwort ändern</i>	21
7.1.2	<i>Benutzerdaten prüfen und ändern</i>	22
7.1.3	<i>Änderungen von Benutzerdaten der Stammdatenverwaltung mitteilen</i>	23
7.2	ABMELDEN	24
<b>8</b>	<b>HILFE</b>	<b>24</b>
<b>9</b>	<b>GLOSSAR</b>	<b>25</b>
<b>10</b>	<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>27</b>
<b>11</b>	<b>DATENSCHUTZ</b>	<b>28</b>
11.1	ALLGEMEIN	28
11.2	UMFANG DER GESPEICHERTEN DATEN	28
11.3	VERWENDUNG DER GESPEICHERTEN DATEN	29
11.4	ZUGRIFFSMATRIX	29
11.5	WEITERGABE VON DATEN AN DRITTE	30
11.5.1	<i>Generell</i>	30
11.5.2	<i>Weitergabe von Daten im Rahmen der Lizenzprüfung (SoN-Download)</i>	30
11.5.2.1	<i>Weitergabe von Daten im Rahmen eines Downloads von lizenzpfl. Software unter Angabe der Rechnungsnummer</i>	30
11.5.2.2	<i>Weitergabe von Daten im Rahmen eines Downloads von lizenzpfl. Software mit Sichtprüfung des Kaufbeleges</i>	31
<b>12</b>	<b>ANHANG</b>	<b>32</b>
12.1	VORRAUSSETZUNGEN FÜR DEN ZUGRIFF AUF DEN LMZ SERVICE DESK KUNDENBEREICH	32
12.1.1	<i>Popup Blocker-Einstellungen des Browsers anpassen</i>	33
12.1.2	<i>JavaScript-Einstellungen des Browsers anpassen</i>	34
12.1.3	<i>Download-Einstellungen des Browsers anpassen</i>	35

12.1.4	ActiveX-Einstellungen des Browsers anpassen.....	35
12.1.5	Cookies zulassen.....	36
12.1.6	Bekannte Probleme nach der Aktivierung von Browser-Add-ons.....	37
12.2	MD5-PRÜFSUMME FÜR SOFTWAREPAKETE.....	38
12.2.1	Allgemein.....	38
12.2.2	Prüfung des MSI-Paketes.....	38
12.3	EMAIL (BEISPIELE).....	39
12.3.1	Anforderung des Kaufbeleges für Sichtprüfung.....	39
12.3.2	Ihr Download zur Bestellung.....	40
12.3.3	Sichtprüfung des Kaufbeleges wird angefordert.....	41
12.3.4	Sichtprüfung des Kaufbeleges wird durchgeführt.....	42
12.3.5	Nachricht bezüglich Sichtprüfung des Kaufbeleges.....	43
12.3.6	Keine Downloadberechtigung nach Sichtprüfung.....	44
12.3.7	Sichtprüfung hinfällig (Bestellung wurde storniert).....	45
<b>13</b>	<b>NUTZUNGSBEDINGUNGEN.....</b>	<b>46</b>
13.1	NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DEN DOWNLOAD VON LIZENZPFLICHTIGER SOFTWARE UNTER ANGABE DER RECHNUNGSNUMMER.....	46
13.2	NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DEN DOWNLOAD VON LIZENZPFLICHTIGER SOFTWARE MIT SICHTPRÜFUNG DES KAUFBELEGS.....	46

## 2 Übersicht

Schulen in gesamten Bundesgebiet haben die Möglichkeit, ein [paedML@-Leistungspaket](#) beim Landesmedienzentrum Baden-Württemberg ([LMZ](#)) zu erwerben. Dieses Leistungspaket berechtigt unter anderem die Nutzung des *LMZ Service Desk Kundenbereichs* mit den Funktionen

- [Software im Netz \(SoN-Download\)](#)
- [Service Desk](#)
- [Meine Daten](#)

Die Nutzung des *LMZ Service Desk Kundenbereichs* ist erst nach erfolgreicher [Registrierung](#) möglich.

Dieses Handbuch beschreibt den Funktionsumfang und die Bedienung des LMZ Service Desk Kundenbereichs.

1. Machen Sie sich ab Seite [5](#) mit dem Arbeitsbereich der Anwendung vertraut.
2. Das Registrierungs- und Anmeldeverfahren (Login) sowie die Sicherstellung der notwendigen Voraussetzungen finden Sie ab Seite [6](#).
3. [Service Desk](#) (ab Seite [8](#)):  
  
Fragen Sie den Status der von Ihnen eingereichten [Störungsmeldungen](#) (*Tickets*) ab.  
Richten Sie [Kommentare](#) zu Störungsmeldungen an die Hotline.
4. [SoN Download](#) (ab Seite [10](#)):  
  
Füllen Sie Ihren Warenkorb mit Software-Paketen. Diese sind speziell an die [paedML@](#) angepasst.  
Bestellen Sie und laden Sie die Software herunter.
5. [Meine Daten](#) (ab Seite [20](#)):  
  
Überprüfen Sie die im LMZ Service Desk Kundenbereich gespeicherten Daten. Halten Sie diese auf einem aktuellen Stand. Ändern Sie Ihr LMZ Service Desk Kundenbereich *Zugangskennwort*.
6. [Glossar](#) (ab Seite [25](#))  
Im Glossar finden Sie Erklärungen für Fachbegriffe, die in diesem Handbuch verwendet werden.
7. [Datenschutz](#) (ab Seite [28](#))  
  
Welche Daten werden gespeichert. Wer hat in welchem Umfang Zugriff auf die Daten.



### Hinweis:

Dieses Handbuch ist in druckbarer Version (im pdf-Format) [hier](#) verfügbar.

### Zusätzlicher Hinweis:

Wenn in einzelnen Formulierungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gleichermaßen angesprochen sind, wird aus redaktionellen und Platzgründen nur die männliche Form gewählt. Selbstverständlich sind beide Geschlechter gleichermaßen angesprochen. Ich bitte hierfür um Verständnis.

## 3 Arbeitsbereich

Das folgende Kapitel bietet Ihnen einen Überblick über die Bedienung der Anwendung. Nach erfolgreicher [Anmeldung \(Login\)](#) zeigt sich Ihnen der Omnitracker® – Arbeitsbereich mit den folgenden Funktionsbereichen:

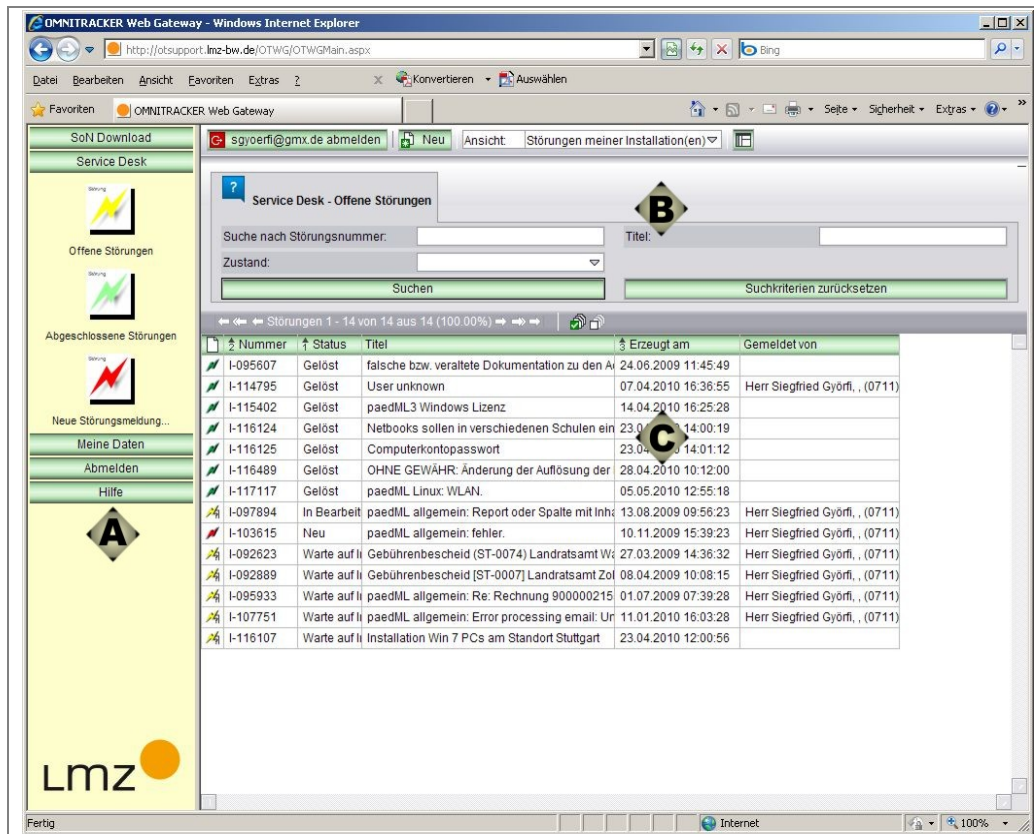


Abbildung 1: OmniTracker® Arbeitsbereich

- A** Schnellzugriffsleiste (Shortcut-Bar)  
Auswahl des Funktionsbereiches  
[Software im Netz \(SoN-Download\)](#)  
[Service Desk](#)  
[Meine Daten](#)  
[Hilfe](#)
- B** Such- und Filterbereich
- C** Datenbereich

## 4 Registrierung und Anmeldung

### 4.1 Registrierung

Zur Anforderung von Zugangsdaten sowie bei Anmeldeproblemen senden Sie bitte eine Email an die Adresse [hotline@lmz-bw.de](mailto:hotline@lmz-bw.de) mit dem Betreff *LMZ Service-Desk Zugangsdaten*. Diese Adresse können Sie auch verwenden, falls Sie Ihre Zugangsdaten vergessen haben.

Die Anmeldung ist für Personen folgender Benutzerklassen möglich:

- Händler
- LFB Standortbetreuer
- Schule - NWB Netzwerkberater
- Schule - Konrektor
- Schule - Rektor
- Verwaltung (Stadt/Gemeinde)
- Softwarehersteller

Ihre Benutzerklasse wird Ihnen mit Zustellung der Anmeldedaten per Email mitgeteilt:

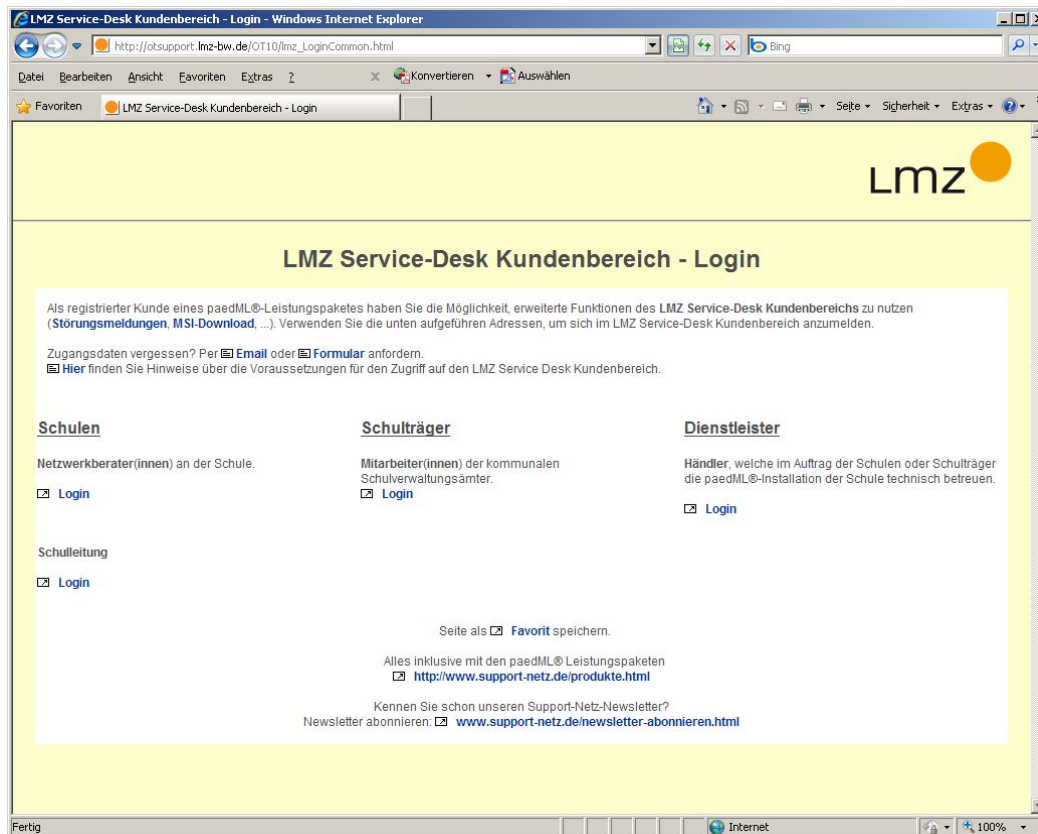


Abbildung 2: Ihr Zugriff auf LMZ Support-Netz Services

## 4.2 Anmeldung (Login)

Um den LMZ Service Desk Kundenbereich zu nutzen, melden Sie sich mit dem Browser an der URL <http://otsupport.lmz-bw.de/kunde> an. Sind Sie nicht mehr im Besitz Ihres Kennwortes, so können Sie sich unter Verwendung der URL <http://otsupport.lmz-bw.de/kundepw> Ihre aktuellen Zugangsdaten zusenden lassen.

Achten Sie bitte darauf, dass die Voraussetzungen für den Zugriff auf den LMZ Service Desk Kundenbereich (Seite [32](#)) erfüllt sind.



Wählen Sie den Login gemäß Ihrer [Benutzerklasse](#):

### Schulen

- LFB Standortbetreuer
- Schule - NWB Netzwerkberater
- Schule - Konrektor
- Schule - Rektor
- Softwarehersteller

### Schulträger

- Verwaltung (Stadt/Gemeinde)

### Dienstleister

- Händler

Verwenden Sie die Benutzerdaten (*E-Mail* sowie das zugehörige *Kennwort*), welche Sie im Rahmen der [Registrierung](#) erhalten haben:

### LMZ Service Desk Kundenbereich

Kennwort vergessen? Nutzen Sie [diese](#) Adresse.  
Nutzen Sie auch unsere [Online-Hilfe](#).

OMNITRACKER Web Gateway V8.5.300 build 2643  
Copyright © 1999-2009 OMNINET GmbH

Abbildung 3: Login

## 5 Service Desk

### 5.1 Offene Störungen

● *Pfad:* Service Desk / [Offene Störungen](#)

Diese Funktion bietet Ihnen die Möglichkeit, die von Ihnen erstellten und *noch nicht abgeschlossenen* Störungsmeldungen aufzulisten und Detailinformationen abzufragen.

Im Datenbereich werden

- Störungsnummer
- aktueller Status
- Titel
- Datum 'Erzeugt am' sowie
- 'Gemeldet von'

der Störungsmeldungen in Listenform dargestellt.

	↑ Nummer	↑ Status	Titel	↑ Erzeugt am	Gemeldet von
✓	I-095607	Gelöst	falsche bzw. veraltete Dokumentation zu den A	24.06.2009 11:45:49	
✓	I-114795	Gelöst	User unknown	07.04.2010 16:36:55	Herr Siegfried Györfi, , (0711)
✓	I-115402	Gelöst	paedML3 Windows Lizenz	14.04.2010 16:25:28	

Abbildung 4: Offene Störungen Übersicht

Durch Auswahl der einzelnen Störungsmeldung und [\[Doppelklick\]](#) mit der Maus erhalten Sie Details zur Störungsmeldung.

#### 5.1.1 Kommunikation mit der Hotline

● *Pfad:* Service Desk / Offene Störungen / [\[Störung wählen\]](#) / Reiter: [Ihr Kommentar](#) / [Ihre Antwort](#)

Erläuterung:

Zu jeder Störung können Sie Mitteilungen / Kommentare an die Hotline übermitteln. Zusätzlich können Sie auch Dateianhänge (Attachments) hinzufügen

(*Pfad:* Service Desk / Offene Störungen / [\[Störung wählen\]](#) / Reiter: Allgemein / [Anhänge](#)).

## 5.2 Abgeschlossene Störungen

● Pfad: Service Desk / [Abgeschlossene Störungen](#)

Diese Funktion bietet Ihnen die Möglichkeit, die von Ihnen erstellten und *bereits abgeschlossenen* Störungsmeldungen aufzulisten und Detailinformationen abzufragen.

Im Datenbereich werden

- Störungsnummer
- aktueller Status
- Titel
- Datum 'Erzeugt am' sowie
- 'Gemeldet von'

der Störungsmeldungen in Listenform dargestellt.

	↑ Nummer	↑ Status	Titel	↑ Erzeugt am	Gemeldet von
✓	I-091294	Abgeschlo:	Unterstützte Versionen	11.02.2009 13:49:47	
✓	I-091710	Abgeschlo:	Gebührenbescheid [S-001499] - Grundschule	04.03.2009 15:43:23	Herr Siegfried Györfi, , (0711)
✓	I-091712	Abgeschlo:	Gebührenbescheid [ST-0842] Sießener Schule	04.03.2009 16:45:59	Herr Siegfried Györfi, , (0711)
✓	I-091716	Abgeschlo:	Gebührenbescheid [ST-0299] (Gemeinde Kön	05.03.2009 09:39:10	Herr Siegfried Györfi, , (0711)

Abbildung 5: Abgeschlossene Störungen Übersicht

Durch Auswahl der einzelnen Störungsmeldung und [\[Doppelklick\]](#) mit der Maus erhalten Sie Details zur Störungsmeldung.

## 6 Software im Netz (SoN-Download)

### 6.1 Allgemein

Mit dem Ziel, den Schulen die Beschaffung und die Installation von neuer Software zu erleichtern, erarbeitet die [SoN-Gruppe](#) Softwarepakete für die [paedML®](#), welche als MSI-Pakete im *LMZ Support-Netz Kundenbereich* heruntergeladen werden können.

Detaillierte Informationen hierzu finden Sie auf dem [LMZ Support-Netz Portal](#) unter [MSI-Pakete: Schulsoftware einfach und schnell installieren](#).

### 6.2 Abhängigkeit des MSI-Paketes zur installierten paedML®

Die wenigsten [MSI-Pakete](#) sind für mehrere [paedML®](#) - Versionen nutzbar. Es werden also in der Regel für jede [paedML®](#) - Version (Novell, Linux, Windows) eigene Pakete geschnürt und zum Download angeboten. Achten Sie deshalb im Rahmen der Auswahl der [MSI-Pakete](#) auf die korrekte Angabe Ihrer installierten [paedML®](#) (Siehe Seite [15](#), [MSI-Pakete in den Warenkorb legen](#))

Detaillierte Informationen über unsere Produkte

- [paedML® Linux](#)
- [paedML® Novell](#)
- [paedML® Windows](#)

finden Sie auf dem [LMZ Support-Netz Portal](#).

### 6.3 Abhängigkeit des MSI-Paketes zum verwendeten Client-Betriebssystem

Die wenigsten [MSI-Pakete](#) sind für alle Client-Betriebssysteme nutzbar. Es werden also in der Regel für jedes Client-Betriebssystem (Windows XP, Windows 7 (32 Bit), Windows 7 (64 Bit)) eigene Pakete geschnürt und zum Download angeboten. Achten Sie deshalb im Rahmen der Auswahl der [MSI-Pakete](#) auf die korrekte Angabe Ihres verwendeten Client-Betriebssystems (Siehe Seite [15](#), [MSI-Pakete in den Warenkorb legen](#))

Detaillierte Informationen über den [aktuellen Entwicklungsstand zur Integration von Windows 7 in die paedML®](#) finden Sie auf dem [LMZ Support-Netz Portal](#).



#### Technische Voraussetzungen:

Beabsichtigen Sie, die bestellten Softwarepakete von Ihrem installierten [paedML®](#) - Server aus herunterzuladen, so achten Sie bitte darauf, daß der ftp Port 21 auf der vorhandenen Firewall freigeschaltet ist.

## 6.4 Ablauf der Bestellung im Überblick

Folgend der Ablauf der Bestellung im Überblick:

1. Zusammentragen der gewünschten Artikel im Warenkorb (siehe Seite [15](#), MSI-Pakete in den Warenkorb legen)
2. Überprüfung der Bestellaangaben in Ihrem Warenkorb, insbesondere, wenn es sich um lizenzpflichtige Software handelt (siehe Seite [16](#), Warenkorb bearbeiten ⇒ [Pflichtangaben](#))
3. Bestellung abschicken (siehe Seite [19](#))
4. Die Bestellfreigabe richtet sich danach, ob lizenzpflichtige Software bestellt wurde (siehe Seite [12](#), [Bestellverfahren in Anhängigkeit zur Lizenzpflicht](#)).
5. Nach erfolgreicher Bestellfreigabe wird Ihnen eine Email zugestellt, welche die Download-Adresse des bestellten Artikels beinhaltet. Sie haben nun die Möglichkeit, die MSI-Pakete innerhalb der nächsten **48 Stunden** herunterzuladen.

Zusätzlich wird bei der Bestellung von lizenzpflichtiger Software die Schule über den Bestellvorgang informiert.

6. Sie haben zudem jederzeit die Möglichkeit, sich einen Überblick über die von Ihnen bestellten Artikel zu verschaffen, ob in tabellarischer Form (siehe Seite [19](#), Meine Bestellungen (Liste)) oder als Ausdruck (siehe Seite [19](#), Meine Bestellungen (Ausdruck)).

Als zentrale Ansprechpartner stehen Ihnen die Mitarbeiter und Koordinatoren der LMZ [SoN](#)-Gruppe zur Verfügung.

## 6.5 Bestellverfahren in Anhängigkeit zur Lizenzpflicht

Folgendes Kapitel veranschaulicht in vereinfachter Form den Unterschied der Abhandlung von

- [Lizenzfreier Software](#)
- [Lizenzpflichtiger Software](#) (unter Angabe der Rechnungsnummer)
- [Lizenzpflichtiger Software](#) (mit Sichtprüfung Kaufbeleg).

### 6.5.1 Abhandlung lizenzfreier Software

Lizenzfreie MSI-Pakete basieren auf frei verfügbarer Software. Informationen hierzu erteilen Ihnen die Mitarbeiter der LMZ [SoN](#)-Gruppe.

Der Ablauf ist wie folgt.

1. Warenkorb wird mit Auswahl von Artikeln gefüllt
2. Bestellung wird nach Prüfung der [Pflichtangaben aufgegeben](#) (1)
3. Bestellung wird, weil lizenzfrei (A), sofort [freigegeben](#) (5)
4. Bestellfreigabe erlischt nach [48](#) Stunden (C6)

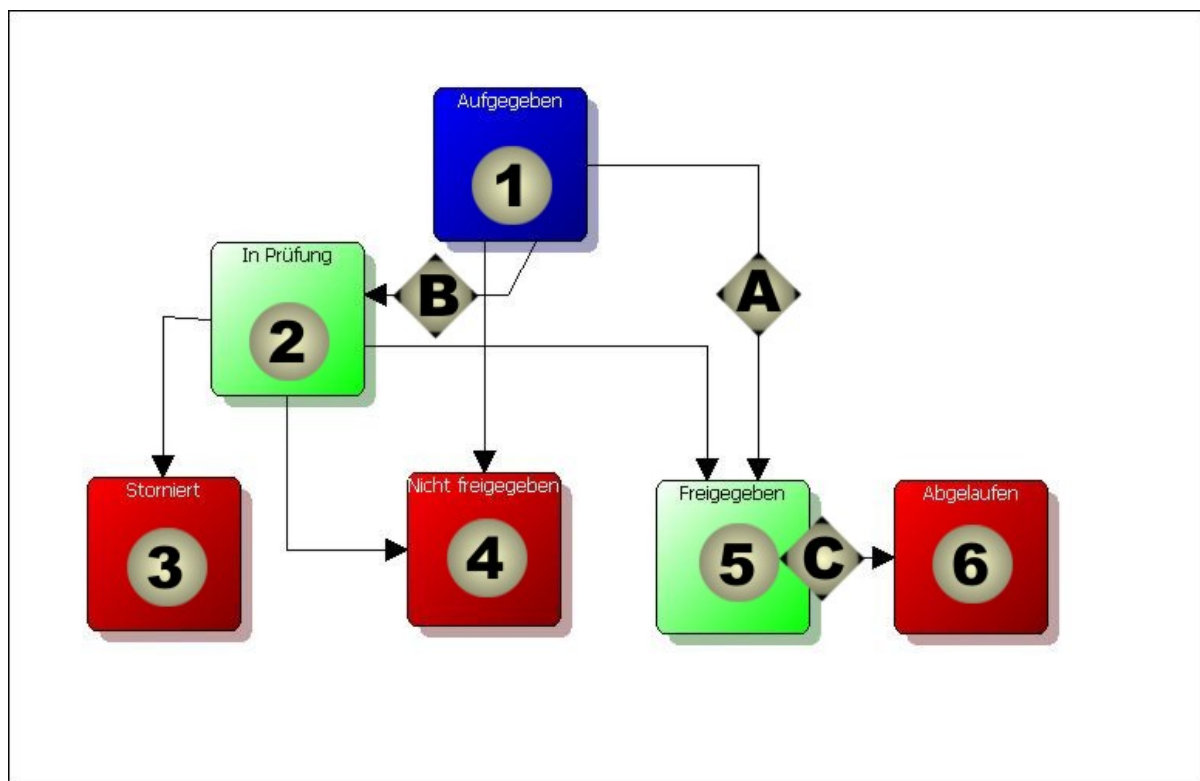


Abbildung 6: Abhandlung lizenzfreier Software

## 6.5.2 Abhandlung lizenzpflichtiger Software (unter Angabe der Rechnungsnummer)

Lizenzpflichtige MSI-Pakete (unter Angabe der Rechnungsnummer) basieren auf lizenzpflichtiger Software, für welche der Softwarehersteller dem LMZ zwar eine Paketierungserlaubnis erteilt hat, sich aber vorbehält, in Form von *Stichproben* einen Auszug seiner im vorgegebenen Zeitraum heruntergeladenen MSI-Pakete vom LMZ anzufordern. Detaillierte Informationen hierzu erteilen Ihnen die Mitarbeiter der LMZ [SoN](#)-Gruppe.

Der Ablauf ist wie folgt.

1. Warenkorb wird mit Auswahl von Artikeln gefüllt
2. Bestellung wird nach Prüfung der [Pflichtangaben aufgegeben](#) (1)
3. Bestellung wird [freigegeben](#) (5)
4. Mit Freigabe der Bestellung erhält die bestellende Person eine [Email](#), welche den Download-Link des bestellten Artikels enthält
5. Bestellfreigabe erlischt nach [48](#) Stunden (C6)

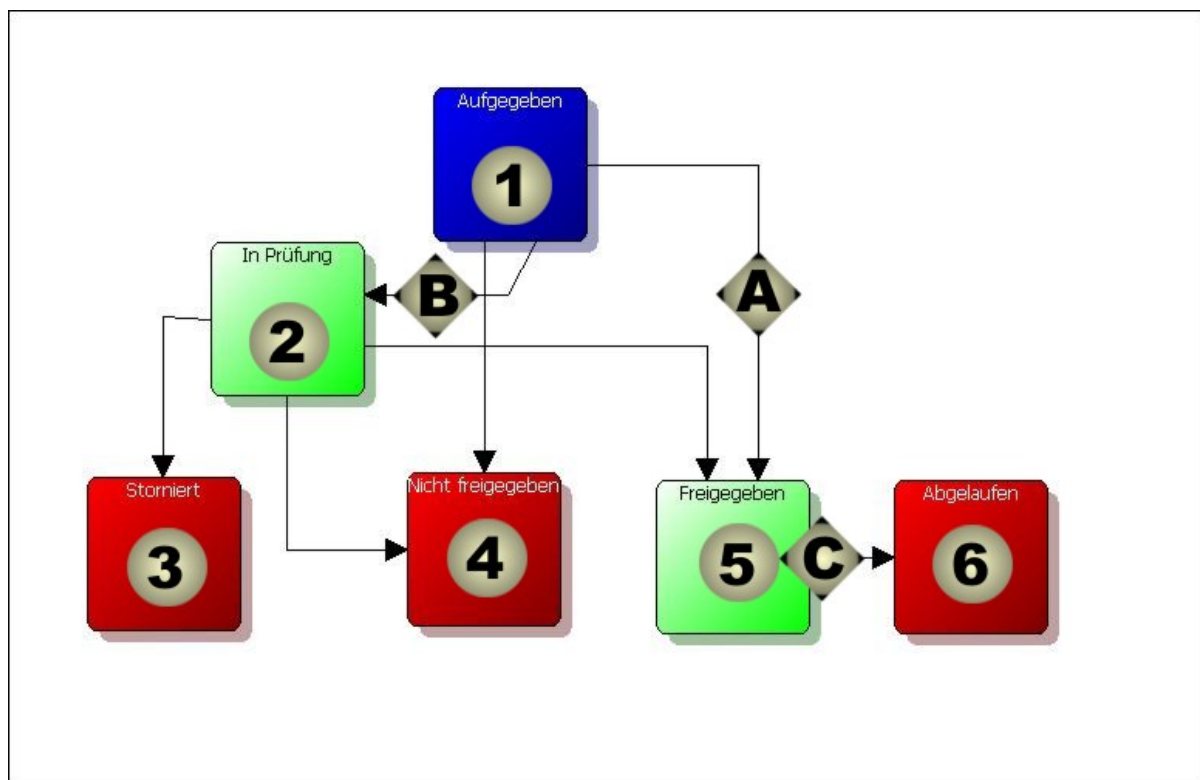


Abbildung 7: Abhandlung lizenzpflichtiger Software (unter Angabe der Rechnungsnummer)

### 6.5.3 Abhandlung lizenzpflichtiger Software (mit Sichtprüfung Kaufbeleg)

Lizenzpflichtige MSI-Pakete (mit Sichtprüfung Kaufbeleg) basieren auf lizenzpflichtiger Software, für welche der Softwarehersteller dem LMZ zwar eine Paketierungserlaubnis erteilt hat, sich aber darauf verlassen kann, dass gemäß Kooperationsvertrag zwischen dem LMZ und Co.Tec GmbH (Rosenheim) vor Download des MSI-Paketes eine Sichtprüfung des Kaufbeleges erfolgt. Detaillierte Informationen hierzu erteilen Ihnen die Mitarbeiter der LMZ [SoN](#)-Gruppe.

Der Ablauf ist wie folgt.

1. Warenkorb wird mit Auswahl von Artikeln gefüllt
2. Bestellung wird nach Prüfung der [Pflichtangaben aufgegeben](#) (1)
3. Wurde im Rahmen der Bestellung von der bestellenden Person kein Kaufbeleg angehängt, so erhält nun die bestellende Person eine Aufforderung, diesen Kaufbeleg zu liefern ([Seite 39, Anforderung des Kaufbeleges für Sichtprüfung](#))
4. *Wurde Kaufbeleg geliefert?*  
Nein
  - 4.1. Bestellung wird nach 14 Tagen automatisch storniert, falls in diesem Zeitraum keine Kaufbeleg eingegangen ist.  
JA
  - 4.2. Bestellung wechselt in Zustand 'In Prüfung' (2)
    - 4.2.1. Email an Sichtprüfer von Co.Tec GmbH (Rosenheim) ([Seite 41, Sichtprüfung des Kaufbeleges wird angefordert](#))
    - 4.2.2. Email an die bestellende Person ([Seite 42, Sichtprüfung des Kaufbeleges wird durchgeführt](#))
  - 4.3. Kommunikation zwischen Sichtprüfer (Co.Tec GmbH) und bestellender Person, bis alle offene Fragen geklärt sind ([Seite 43, Nachricht bezüglich Sichtprüfung des Kaufbeleges](#)) *und*
    - 4.3.1. Kunde die Bestellung mangels *passender* Lizenzen zurückzieht (storniert) (3) ([Seite 45, Sichtprüfung hinfällig \(Bestellung wurde storniert\)](#))  
*oder*
    - 4.3.2. die Sichtprüfung eine *Freigabe* rechtfertigt (5) ([Seite 40, Email an bestellende Person mit Download-Link](#))  
*oder*
    - 4.3.3. die Sichtprüfung eine *Ablehnung der Freigabe* erfordert (4) ([Seite 44, Keine Downloadberechtigung nach Sichtprüfung](#))
    - 4.3.4. In Falle einer Freigabe erlischt die Möglichkeit des ftp-Downloads nach [48](#) Stunden (C6)

Siehe auch [Abbildung 7: Abhandlung lizenzpflichtiger Software \(unter Angabe der Rechnungsnummer\)](#) Seite [13](#).

*Abbildung 8: Abhandlung lizenzpflichtiger Software (mit Sichtprüfung Kaufbeleg)*

## 6.6 MSI-Pakete in den Warenkorb legen

Pfad: SoN Download / [Artikel](#)

Nach Auswahl dieser Funktion erhalten Sie *zunächst* eine Übersicht über *alle* zur Verfügung stehenden [MSI-Pakete](#). Wählen Sie dann das von Ihnen eingesetzte [Client-Betriebssystem](#) sowie die bei Ihnen installierte [paedML®](#). Suchen Sie die geeigneten [MSI-Pakete](#) mit Hilfe des [Suchen]-Buttons:

Abbildung 9: Suchmaske für die passenden Artikel

Die Symbole der Ergebnisliste geben Auskunft über das Bestellverfahren in Anhängigkeit zur Lizenzpflicht:

- [Lizenzfreie](#) Software
- [Lizenzpflichtige](#) Software (unter Angabe der Rechnungsnummer)
- [Lizenzpflichtige](#) Software (mit Sichtprüfung Kaufbeleg)

Artikel	Fach	Hersteller	Paketgröße	Lizenzpflichtig?
7-Zip 4.5.7 Nov3	Systemprogramm	Freeware	1.19 MB (1249967 Bytes)	Nein
7-Zip 4.5.7 Win	Systemprogramm	Freeware	910.35 KB (932198 Bytes)	Nein
7-Zip 4.6.5 Nov3	Systemprogramm	Freeware	1.21 MB (1268826 Bytes)	Nein
Acrobat Reader 8.1.2 LinWin	Datenverarbeitung	Adobe Systems Incorporat	42.39 MB (44451451 Byt)	Nein
Acrobat Reader 8.1.2 Nov3	Datenverarbeitung	Adobe Systems Incorporat	43.85 MB (45980498 Byt)	Nein
Acrobat Reader 9.2 LinWin	Datenverarbeitung	Adobe Systems Incorporat	55.01 MB (57686228 Byt)	Nein
Adobe Flash Player 10.0.42.34 LniWin	Systemprogramm	Adobe Systems Incorporat	4.01 MB (4208283 Bytes)	Nein
Adobe Flash Player 10.1 ActiveX LinWin	Systemprogramm	Adobe Systems Incorporat	2.02 MB (2120662 Bytes)	Nein
Adobe Flash Player 10.1 Plugin LinWin	Systemprogramm	Adobe Systems Incorporat	1.99 MB (2087643 Bytes)	Nein
Adobe Flash Player 1003218 Nov3	Systemprogramm	Adobe Systems Incorporat	2.32 MB (2436640 Bytes)	Nein
Adobe Flash Player 9.0.115_LinWin	Systemprogramm	Adobe Systems Incorporat	3.02 MB (3168757 Bytes)	Nein
Adobe Flash Player 9.0.115_Nov3	Systemprogramm	Adobe Systems Incorporat	3.32 MB (3482793 Bytes)	Nein
Adobe Shockwave Player 10.2.0 LinWin	Systemprogramm	Adobe Systems Incorporat	2.40 MB (2517057 Bytes)	Nein
Adobe Shockwave Player 10.2.0 Nov3	Systemprogramm	Adobe Systems Incorporat	2.76 MB (2897177 Bytes)	Nein
aid Das beste Essen für Kinder Nov3	Mensch und Umwelt/ V	aid-infodienst		Ja
aid Die grüne Gentechnik Nov3	Mensch und Umwelt/ V	aid-infodienst	303.69 KB (310974 Bytes)	Ja

Abbildung 10: Son Download - Artikel (Übersicht)

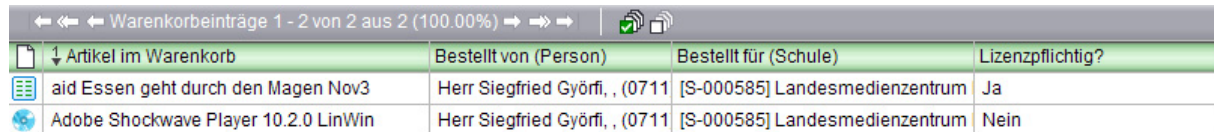
Durch Auswahl eines Paketes und [\[Doppelklick\]](#) mit der Maus erhalten Sie Detailinformationen zum jeweiligen Produkt.

- Um den Artikel in den Warenkorb zu legen, drücken Sie die Taste
- Um den Warenkorb zu bestellen, fahren Sie fort wie beschrieben auf Seite [19](#), Bestellung abschicken.

## 6.7 Warenkorb bearbeiten

● Pfad: SoN Download / [Mein Warenkorb](#)

Diese Funktion bietet Ihnen eine Übersicht über alle [MSI-Pakete](#), welche Sie zwecks späterer Bestellung im Warenkorb abgelegt haben. Zudem können Sie hier Artikel wieder aus dem Warenkorb entfernen.



↓ Artikel im Warenkorb	Bestellt von (Person)	Bestellt für (Schule)	Lizenzpflichtig?
aid Essen geht durch den Magen Nov3	Herr Siegfried Györfi, , (0711	[S-000585] Landesmedienzentrum	Ja
Adobe Shockwave Player 10.2.0 LinWin	Herr Siegfried Györfi, , (0711	[S-000585] Landesmedienzentrum	Nein

Abbildung 11: SoN Download - Warenkorb (Übersicht)

Durch Auswahl eines Paketes und [\[Doppelklick\]](#) mit der Maus erhalten Sie Detailinformationen zum jeweiligen Warenkorbeintrag.

- Um einen Artikel aus den Warenkorb *wieder* zu entfernen, drücken Sie die Taste

Aus dem Warenkorb löschen

- Stellen Sie sicher, daß die [Pflichteingaben](#) getätigt wurden
- Um den Warenkorb zu bestellen, fahren Sie fort wie beschrieben auf Seite [19](#), Bestellung abschicken.

### 6.7.1 Pflichtangaben

Bevor Sie eine Bestellung auslösen (Seite 19), stellen Sie sicher, dass Sie alle erforderlichen Pflichtangaben liefern (siehe auch Seite [12](#), [Bestellverfahren in Anhängigkeit zur Lizenzpflicht](#)). Diese sind:

**Generell:**

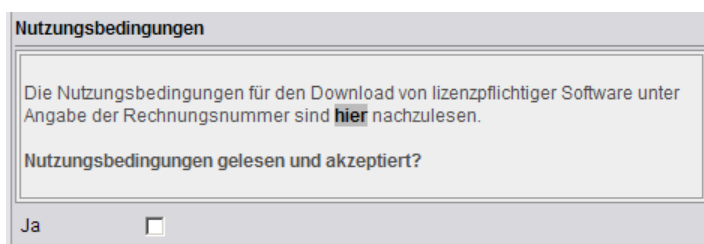
**Für Schule**

Für Schule:

Die Bestellung (und letztendlich der Download) eines [MSI-Paketes](#) tätigen Sie immer im Auftrag der Schule, für die Sie als Netzwerkberater oder Händler tätig sind. Sind Sie nur für *eine* Schule tätig, wird dieses Feld von dieser Anwendung *automatisch* gefüllt.

**Für lizenzpflichtige Software (unter Angabe der Rechnungsnummer):**

**Nutzungsbestimmung akzeptieren**



Für alle [MSI-Pakete](#), die *nicht* frei verfügbar sind, müssen Sie VOR dem Absenden Ihrer Bestellung die Nutzungsbedingungen ( Seite [46](#) ) akzeptieren und bestätigen. Wählen Sie hierzu den Reiter [Nutzungsbedingungen](#) im Warenkorbbeitrag und setzen Sie den notwendigen Haken.

**Händlername**

Der Name des Händlers, bei dem Sie die Lizenz(en) für die ausgewählte Software erworben haben.

**Rechnungsnummer**

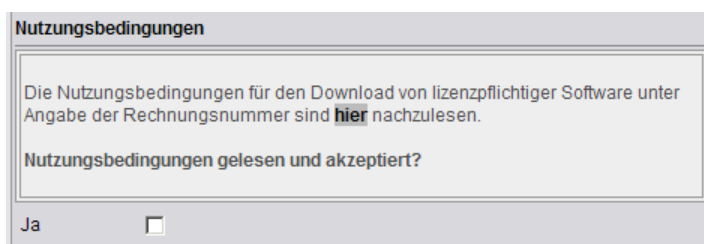
Die Rechnungsnummer, vom Händler ausgestellt, bei dem Sie die Lizenz(en) für die ausgewählte Software erworben haben.

**Rechnungsdatum**

Das Datum der Rechnungsnummer.

**Für lizenzpflichtige Software (mit Sichtprüfung Kaufbeleg):**

**Nutzungsbestimmung akzeptieren**



Für alle [MSI-Pakete](#), die *nicht* frei verfügbar sind, müssen Sie VOR dem Absenden Ihrer Bestellung die Nutzungsbedingungen ( Seite [46](#) ) akzeptieren und bestätigen. Wählen Sie hierzu den Reiter [Nutzungsbedingungen](#) im Warenkorbbeitrag und setzen Sie den notwendigen Haken.



**Hinweis:**

Die Vollständigkeit der Pflichtangaben wird im Rahmen der Bestellung automatisch überprüft.  
Unten aufgeführt eine typische Fehlermeldung als Folge der Unvollständigkeit der Pflichtangaben:

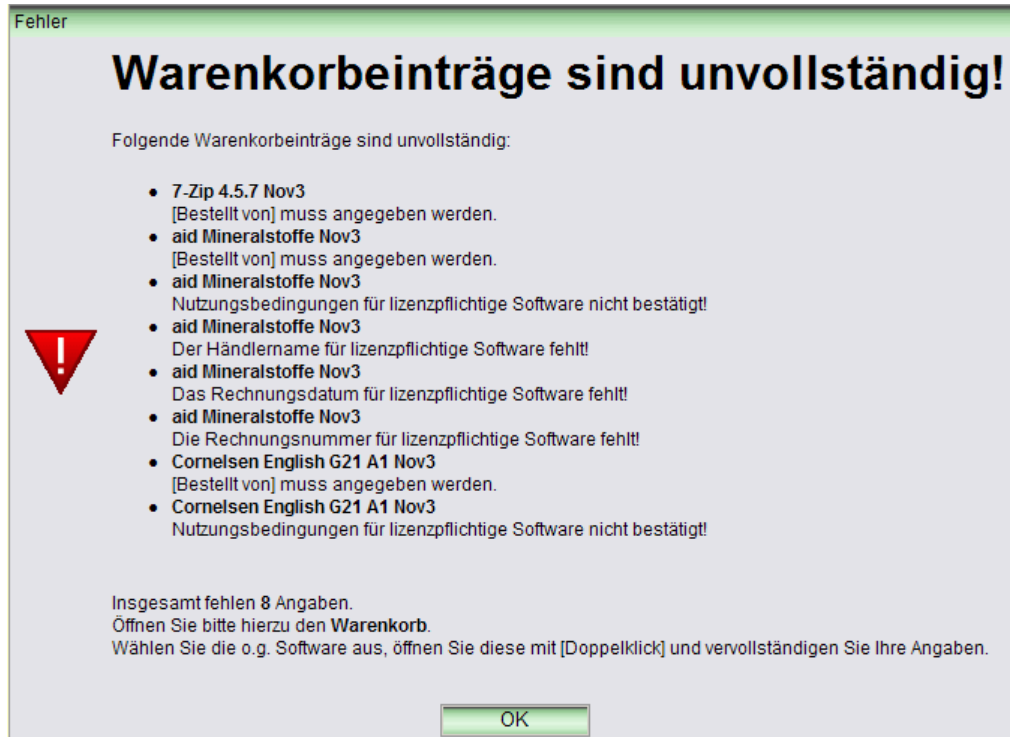


Abbildung 12: Bestellung unvollständig

## 6.8 Bestellung abschicken

 Pfad: SoN Download / [Bestellung abschicken](#)

Diese Funktion bietet Ihnen die Möglichkeit, die von Ihnen im Warenkorb abgelegten [MSI-Pakete](#) zu bestellen. Nach erfolgreicher Bestellfreigabe wird Ihnen [i.d.R. \(Bestellverfahren in Anhängigkeit zur Lizenzpflicht\)](#) eine Email zugestellt, welche die Downloadadressen der bestellten Artikel beinhaltet. Danach sind die Produkte für **48** Stunden zum Download [freigegeben](#).



### Hinweis:

Ein nicht bestellter Warenkorb wird nach **24** Stunden gelöscht.  
Bei Unvollständigkeit der Pflichtangaben erhalten Sie entsprechende Fehlermeldungen (siehe Seite [17](#)).

## 6.9 Meine Bestellungen (Liste)

Diese Funktion bietet Ihnen die Liste aller [MSI-Pakete](#), welche Sie jemals bestellt haben. Die Symbole geben Auskunft über den Status der Downloadfreigabe:



Downloadfreigabe wurde erteilt.



Kaufbeleg in Sichtprüfung (Siehe [Lizenzpflichtige](#) Software (mit Sichtprüfung Kaufbeleg))

 Nummer	Artikel	 Zustand	Freigegeben bis	Lizenzpflichtig?	 Für Schule:
 Best-100624006	Cornelsen English G21 A1 Nov3	In Prüfung		Ja	Bertha-von-Suttner-Schule
 Best-100624005	aid Das beste Essen für Kinder Nov3	Freigegeben	26.06.2010 10:54:2	Ja	Bertha-von-Suttner-Schule
 Best-100624004	7-Zip 4.5.7 Nov3	Freigegeben	26.06.2010 10:54:2	Nein	Bertha-von-Suttner-Schule

Abbildung 13: Meine Bestellungen (Liste)

Durch Auswahl des gewünschten Eintrages und [[Doppelklick](#)] mit der Maus erhalten Sie Detailinformationen zum Produkt.

## 6.10 Meine Bestellungen (Ausdruck)

Diese Funktion bietet Ihnen die Möglichkeit, eine Liste aller [MSI-Pakete](#), welche Sie jemals bestellt haben, auszudrucken.

## 7 Meine Daten

### 7.1 Meine Daten

 Pfad: Meine Daten / [Meine Daten](#)

Diese Funktion bietet Ihnen die Möglichkeit,

- Ihr Anmeldekennwort zu [ändern](#)
- Ihre eigenen Benutzerdaten in eingeschränktem Umfang zu [ändern](#)
- Änderungen von Benutzerdaten der Stammdatenverwaltung des LMZ Support-Netzes zu [übermitteln](#)

Nach Auswahl der oben genannten Funktion erhalten Sie eine Ansicht in der folgenden Art:



↑ Nachname	Vorname	Telefon	Email	Klasse	Funktion
Györfi	Siegfried	(0711) 25358311	sgyoerfi@gmx.de	Schule - NWB Netzwerkberater	

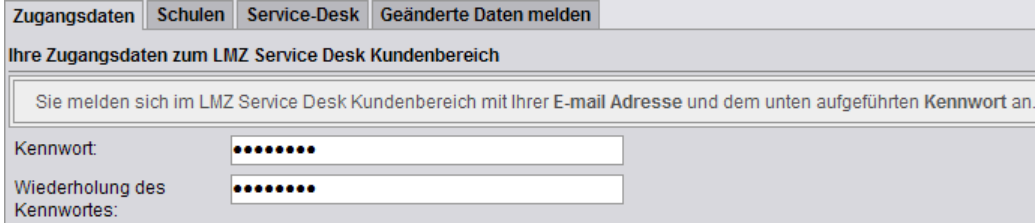
Abbildung 14: Meine Daten (Liste)

Nach Auswahl der Zeile und [\[Doppelklick\]](#) mit der Maus erhalten Sie Detailinformationen zu Ihren Benutzerdaten (Siehe Seite [22](#)).

### 7.1.1 Anmeldekennwort ändern

● *Pfad:* Meine Daten / Meine Daten / [[Benutzer wählen](#)] / Reiter: [Zugangsdaten](#)

Geben Sie hier Ihr neues Kennwort ein. Das Kennwort muss mindestens 8 Zeichen lang sein und darf nur alphanumerische Zeichen enthalten. Übernehmen Sie abschliessend die Änderungen mit [\[OK\]](#) oder [\[Speichern\]](#).



The screenshot shows a web interface with a navigation bar containing tabs: 'Zugangsdaten', 'Schulen', 'Service-Desk', and 'Geänderte Daten melden'. Below the navigation bar, the title reads 'Ihre Zugangsdaten zum LMZ Service Desk Kundenbereich'. A message box states: 'Sie melden sich im LMZ Service Desk Kundenbereich mit Ihrer E-mail Adresse und dem unten aufgeführten Kennwort an.' Below this, there are two input fields: 'Kennwort:' and 'Wiederholung des Kennwortes:'. Both fields contain seven black dots, indicating a password of length 7.

Abbildung 15: Anmeldekennwort ändern

Die Änderung des Kennwortes wirkt sich auf folgende LMZ Support-Netz Services aus:

- [Ihr Zugang zum LMZ Service Desk Kundenbereich](#)
- Ihr Zugang zum [Support-Netz-Portal Kundenbereich](#)
- Ihr Zugang auf den [Fernüberwachungsserver](#) (Nur paedML®-PLUS Kunden)

## 7.1.2 Benutzerdaten prüfen und ändern

● Pfad: Meine Daten / Meine Daten / [[Benutzer wählen](#)] / Stammdaten (Person)

Prüfen Sie mit Hilfe dieser Funktion Ihre bei uns hinterlegten Benutzerdaten. Attribute wie

- Anrede
- Akad. Titel
- Vorname
- Nachname
- Funktion sowie
- alle Telefonnummern

können Sie hier selbst ändern. Übernehmen Sie die Änderungen mit [OK] oder [Speichern].

Attribute wie

- Email-Adresse
- Benutzerklasse
- zugehörige Schulen
- zugehöriger Schulträger
- zugehöriger Dienstleister

können Sie hier *nicht* selbst ändern. Verwenden Sie hierzu die Funktion Seite [23](#), [Änderungen von Benutzerdaten der Stammdatenverwaltung mitteilen](#).

Rufnummer	Verwendungsart
(0711) 25358311	Telefon
(0716) 43097622	Telefon
(0151) 23555058	Telefon
(0711) 234455	Telefax

Abbildung 16: Benutzerdaten prüfen und ändern

### 7.1.3 Änderungen von Benutzerdaten der Stammdatenverwaltung mitteilen

● *Pfad:* Meine Daten / Meine Daten / [[Benutzer wählen](#)] / Reiter: [Geänderte Daten melden](#)

Nach [Prüfung](#) Ihrer bei uns hinterlegten Benutzerdaten geben Sie im Falle von Unstimmigkeiten unter [[Anmerkungen](#)] ihre Änderungen in Freitext ein.

Übernehmen Sie abschliessend die Änderungen mit [[OK](#)] oder [[Übernehmen](#)]. Es wird nun eine neue [Störungsmeldung](#) erzeugt, die von der LMZ Support-Netz Stammdatenverwaltung bearbeitet wird.

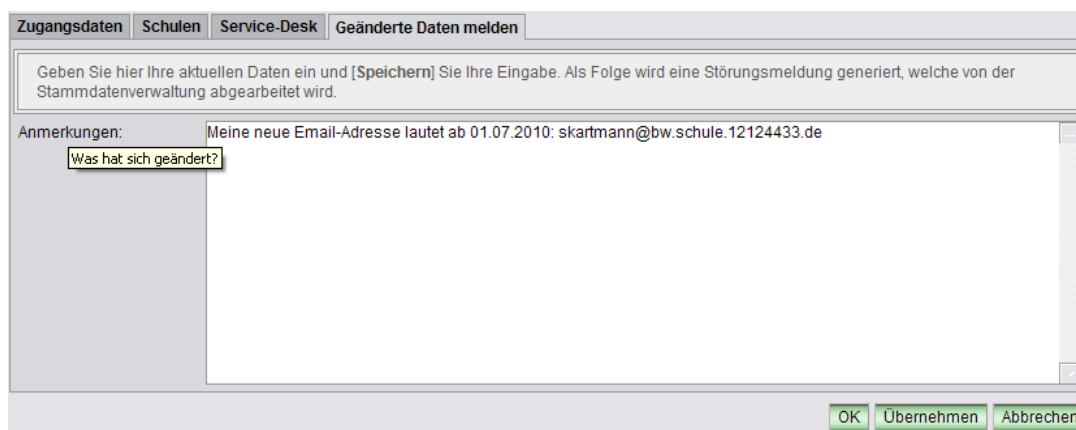


Abbildung 17: Änderungen von Benutzerdaten der Stammdatenverwaltung mitteilen



**Hinweis:**

Editierbare Attribute können Sie selbst ändern.

## 7.2 Abmelden

 *Pfad:* Abmelden / [Abmelden](#)

Unter Verwendung dieser Funktion verlassen Sie den LMZ Service Desk Kundenbereich.

## 8 Hilfe

 *Pfad:* Hilfe / [Hilfe und Handbücher](#)

Dieses Dokument steht Ihnen online zur Verfügung.  
Wählen Sie hierzu das Dokument [LMZ Service-Desk Kundenbereich – Benutzerhandbuch](#).

## 9 Glossar

<b>Änderungsanforderung</b>	Siehe <a href="#">RfC</a> .
<b>Arbeitsablauf</b>	Allgemein: Eine vordefinierte Abfolge von Aktivitäten in einer Organisation. (Quelle: <a href="http://de.wikipedia.org">http://de.wikipedia.org</a> )
<b>Browser</b>	Webbrowser (oder allgemein auch Browser genannt) (engl. für <i>Durchstöberer</i> , <i>Blätterer</i> ) sind spezielle Computerprogramme zum Betrachten von Webseiten im World Wide Web. (Quelle: <a href="http://de.wikipedia.org">http://de.wikipedia.org</a> )
<b>Downloadlink</b>	SoN Download, Produktbeschreibung: Link zum FTP Server inklusive Pfad, wo sich das Paket physikalisch befindet.
<b>Fach</b>	SoN Download, Produktbeschreibung: Ein Artikel ( <a href="#">MSI Paket</a> ) ist für ein primäres Unterrichtsfach vorgesehen.
<b>Hersteller</b>	SoN Download, Produktbeschreibung: Der Hersteller / Lieferant des <a href="#">MSI Paketes</a> .
<b>LMZ</b>	Landesmedienzentrum Baden-Württemberg. Detaillierte Informationen unter <a href="http://www.lmz-bw.de/">http://www.lmz-bw.de/</a> .
<b>MSI Paket</b>	Ein durch einen <a href="#">Hersteller</a> oder Lieferanten geschnürtes und durch den <a href="#">SoN Administrator</a> bereitgestelltes installierbares Softwarepaket. Zu beachten sind <ul style="list-style-type: none"><li>○ Abhängigkeit des MSI-Paketes zur installierten paedML® (Seite <a href="#">10</a>) sowie</li><li>○ Abhängigkeit des MSI-Paketes zum verwendeten Client-Betriebssystem (Seite <a href="#">10</a>)</li></ul>
<b>paedML®</b>	<b>paedagogische Musterlösung.</b> paedML®, die Musterlösung für schulische Computernetzwerke, ist eine speziell für Schulen entwickelte Netzwerklösung. Zur paedML® gibt es vielfältige Angebote. Dazu zählen die Schulnetzberatung, Entwicklung, Hotline und das Online-Portal <a href="http://www.support-netz.de">www.support-netz.de</a> . (Quelle: <a href="http://www.support-netz.de/produkte.html">http://www.support-netz.de/produkte.html</a> )
<b>Popup</b>	Ein Popup (von engl. pop up <i>plötzlich auftauchen</i> ) ist ein visuelles Element eines Computerprogramms. Der Name kommt daher, dass Popup-Elemente <i>aufspringen</i> und dabei andere Teile überdecken. (Quelle: <a href="http://de.wikipedia.org">http://de.wikipedia.org</a> )
<b>Produkt</b>	SoN Download: Siehe <a href="#">MSI Paket</a> .
<b>Produktattribute</b>	SoN Download, Produktbeschreibung: Ein Produkt ( Siehe <a href="#">MSI Paket</a> ) ist gekennzeichnet durch seine Basisdaten <ul style="list-style-type: none"><li>○ <a href="#">Artikelname</a>,</li><li>○ <a href="#">Hersteller</a>,</li><li>○ <a href="#">Status</a>,</li><li>○ ...</li></ul> sowie zusätzliche produktspezifische Attribute wie Software-/Hardwarevoraussetzungen, Speicher- und Festplattenanforderungen und unterstützte Betriebssystemversionen. Diese werden als Produktattribute bezeichnet.
<b>RfC</b>	<b>Request for Change:</b> Ein Request for Change ist ein Änderungswunsch zur Verbesserung

der aktuellen [paedML®](#). Version.

## SoN

Software im Netz. Detaillierte Informationen unter <http://www.support-netz.de/son.html>.

## Support-Netz

Das Support-Netz am [Landesmedienzentrums Baden-Württemberg](#) wurde vor über fünf Jahren mit Mitteln aus der Medienoffensive Schule II ins Leben gerufen mit dem Ziel, zentrale Informations- und Supportangebote zur paedML®, die Musterlösung für schulische Computernetzwerke, bereitzustellen. Das Projekt endet am 31. Juli 2008, doch die umfassenden Unterstützungsangebote für Schulen in Baden-Württemberg wird es auch in Zukunft geben. Detaillierte Informationen unter <http://www.support-netz.de>.

## Workflow

SoN Download: Siehe [Arbeitsablauf](#).

## 10 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: OmniTracker® Arbeitsbereich.....	5
Abbildung 2: Ihr Zugriff auf LMZ Support-Netz Services .....	6
Abbildung 3: Login .....	7
Abbildung 4: Offene Störungen Übersicht.....	8
Abbildung 5: Abgeschlossene Störungen Übersicht .....	9
Abbildung 6: Abhandlung lizenzfreier Software .....	12
Abbildung 7: Abhandlung lizenzpflichtiger Software (unter Angabe der Rechnungsnummer).....	13
Abbildung 8: Abhandlung lizenzpflichtiger Software (mit Sichtprüfung Kaufbeleg) .....	14
Abbildung 9: Suchmaske für die passenden Artikel .....	15
Abbildung 10: Son Download - Artikel (Übersicht) .....	15
Abbildung 11: SoN Download - Warenkorb (Übersicht).....	16
Abbildung 12: Bestellung unvollständig.....	18
Abbildung 13: Meine Bestellungen (Liste).....	19
Abbildung 14: Meine Daten (Liste) .....	20
Abbildung 15: Anmeldekennwort ändern .....	21
Abbildung 16: Benutzerdaten prüfen und ändern .....	22
Abbildung 17: Änderungen von Benutzerdaten der Stammdatenverwaltung mitteilen .....	23

# 11 Datenschutz

## 11.1 Allgemein

Generell finden die unten aufgeführten Datenschutzhinweise auf den hier beschriebenen *LMZ Service Desk Kundenbereich* Anwendung:

1. Datenschutzhinweis für das Support-Netz-Portal  
<http://www.support-netz.de/meta-navigation/datenschutz.html>
2. Leistungskatalog LMZ-Support / 3. Trouble-Ticket-Datenbank  
[http://www.support-netz.de/fileadmin/tx\\_dcfiles/Produkte/paedML-Leistungskatalog-LMZ-Support-09-03-17.pdf](http://www.support-netz.de/fileadmin/tx_dcfiles/Produkte/paedML-Leistungskatalog-LMZ-Support-09-03-17.pdf)

## 11.2 Umfang der gespeicherten Daten

Folgende Daten werden in der Trouble-Ticket-Datenbank gespeichert:

### Ansprechpartner

- Rolle (siehe [Benutzerklassen](#))
- Vorname, Nachname, Titel, Anrede
- Email-Adresse(n)
- Telefon-Nummer(n)
- zugeh. [Zugangsdaten](#)
- gemeldete [Störungen](#)

### Schulträger

- Gemeindeschlüssel
- Titel
- Anschrift
- Homepage
- Email-Adresse
- Telefon
- Telefax
- zugeh. [Schulen](#) in Trägerschaft dieses Schulträgers
- zugeh. [Ansprechpartner](#)
- zugeh. [Gebühren](#)

### Schule oder Bildungsanstalt

- Dienststellenschlüssel
- Bundesland
- Schultyp
- Titel
- Anschrift
- Homepage
- Email-Adresse
- Telefon
- Telefax

- zugeh. [Schulträger](#)
- zugeh. [paedML®-Installation\(en\)](#)
- zugeh. [Ansprechpartner](#)
- gemeldete [Störungen](#)

### paedML®-Installation

- Betriebssystem
- Version
- zugeh. [paedML®-Leistungspaket](#)
- zugeh. [Netzwerkberater](#)

### paedML®-Leistungspaket

- Siehe <http://www.support-netz.de/produkte.html>

### Störungen

- Titel, Beschreibung, Lösung, Lösungsweg
- meldende [Person](#)
  - gemeldet für [Schule](#)
  - betroffene [paedML®-Installation](#)

### SoN-Downloads

- Artikel
- bestellende [Person](#)
- bestellt für [Schule](#)
- Lizenzpflicht
- Kaufbeleg (\*)
- Händler (\*)
- Rechnungsnummer (\*)
- Rechnungsdatum (\*)
- Download-Freigabe von/bis

## 11.3 Verwendung der gespeicherten Daten

Verwendet werden die in der Trouble-Ticket-Datenbank gespeicherten Daten von allen Mitarbeitern des LMZ, welche *mittelbar* oder *unmittelbar* mit der Leistungserbringung gemäß der zwischen LMZ und Leistungsnehmer vereinbarten Service-Level-Agreements betraut sind. Alle Mitarbeiter, welche nicht in diese Kategorie fallen, werden im Folgenden als *Dritte* bezeichnet.

## 11.4 Zugriffsmatrix

Unten aufgeführte Matrix veranschaulicht in vereinfachter Form die Zugriffsrechte der verschiedenen [Benutzerklassen](#) auf in der Datenbank gespeicherte Daten.

<a href="#">Benutzer- klasse</a>	Ansprech- partner	Schulträger	Schule oder Bildungs- anstalt	paedML@- Installation	paedML@- Leistungs- paket	Störungen	SoN- Downloads
Schule – NWB Netzwerk- berater	Eigene Daten	Daten des Schulträgers	Daten der Schule	Installation(en) der Schule	Paket der Install- ation Paket der Schule	<i>Eigene</i> Störungen der Install-ation Störungen der Schule	<i>Eigene</i>
Schule - Rektor	Eigene Daten	Daten des Schulträgers	Daten der Schule	Installation(en) der Schule	Paket (e) der Schule	<i>Eigene</i>	<i>Eigene</i>
Schule - Konrektor	Eigene Daten	Daten des Schulträgers	Daten der Schule	Installation(en) der Schule	Paket (e) der Schule	<i>Eigene</i>	<i>Eigene</i>
LFB Standort- betreuer	Eigene Daten	Daten des Schulträgers	Daten der Schule	Installation(en) der Schule	Paket der Install- ation Paket der Schule	<i>Eigene</i> Störungen der Install-ation Störungen der Schule	<i>Eigene</i>
Händler	Eigene Daten	<i>keine</i>	Daten der Schule(n)  Daten des Dienst- leisters	Installation(en) der Schule	Paket (e) der Schule(n)	<i>Eigene</i> Störungen der Install- ation(en) Störungen der Schule(n)	<i>Eigene</i>
Verwaltung (Stadt / Gemeinde)	Eigene Daten	Daten des Schulträgers	Daten der Schule(n)	Installation(en) der Schule(n)	Paket (e) der Schule(n)	<i>Eigene</i>	<i>Eigene</i>

## 11.5 Weitergabe von Daten an Dritte

### 11.5.1 Generell

Eine Weitergabe von Daten werden aus der Trouble-Ticket-Datenbank an [Dritte](#) erfolgt generell anonymisiert und nur nach Genehmigung und Prüfung durch die LMZ Support-Netz Leitung. Anonymisiert bedeutet, daß der Datenbestand keine Rückschlüsse auf [Personen](#), [Schulen](#) oder [Schulträger](#) zuläßt.

### 11.5.2 Weitergabe von Daten im Rahmen der Lizenzprüfung (SoN-Download)

#### 11.5.2.1 Weitergabe von Daten im Rahmen eines Downloads von lizenzpfl. Software unter Angabe der Rechnungsnummer

Die bestellende Person erklärt ausdrücklich ihr Einverständnis zu den [Nutzungsbedingungen](#) für den Download dieser lizenzpflichtigen Software.

Unten aufgeführte Daten werden auf Anforderung des Softwareherstellers an diesen übermittelt.

- Bestellnummer
- Lizenz.[Haendlername](#)
- Lizenz.[Rechnungsdatum](#)
- Lizenz.[Rechnungsnummer](#)
- Artikel.Name
- Artikel.Hersteller.Name
- Bestellt\_von.[Person](#).Anrede
- Bestellt\_von\_[Person](#).Nachname
- Bestellt\_von\_[Person](#).Vorname
- Bestellt\_von\_[Person](#).Telefon
- Bestellt\_fuer\_[Schule](#).Titel
- Download\_Freigegeben\_am
- Download\_Freigegeben\_bis

*Wichtig:*

Generell erfolgt bei offensichtlichen Unstimmigkeiten bezüglich der Lizenzdaten vor Übermittlung dieser Daten eine Rücksprache zwischen [SoN](#)-Kordinator und der bestellenden [Person](#).

### 11.5.2.2 Weitergabe von Daten im Rahmen eines Downloads von lizenzpfl. Software mit Sichtprüfung des Kaufbeleges

Gemäß der Kooperationsvereinbarung zwischen LMZ und Co.Tec GmbH (Rosenheim) werden zur Sichtprüfung des Kaufbeleges der gesamte Inhalt des Kaufbeleges sowie die unten aufgeführten personenbezogenen Daten an Co.Tec GmbH (Rosenheim) übermittelt. Die bestellende Person erklärt ausdrücklich ihr Einverständnis zu den [Nutzungsbedingungen](#) für den Download dieser lizenzpflichtigen Software.

1. [Bestellende Person](#)
  - Vorname
  - Nachname
  - Akad. Titel
  - Anrede
  - Primäre Email-Adresse
  - Primäre Telefon-Nummer
2. [Bestellt für Schule](#)
  - Schultitel
  - Anschrift
3. [Gesamter Inhalt des Kaufbeleges](#)

*Hinweis:*

Die Pflichten des Co.Tec Mitarbeiters sind in der Kooperationsvereinbarung zwischen LMZ und Co.Tec GmbH (Rosenheim) dokumentiert.

## 12 Anhang

### 12.1 Voraussetzungen für den Zugriff auf den LMZ Service Desk Kundenbereich

Um im LMZ Service Desk Kundenbereich arbeiten zu können, sind unten aufgeführte Voraussetzungen zu beachten bzw. Anpassungen vorzunehmen:

Unterstützt werden folgende Browser:

- **Microsoft® Internet Explorer**
  - Unterstützte Version(en):  
Internet Explorer 6.0 oder höher
  - Einstellungen:
    - ActiveX muss unter Verwendung des Internet Explorers 6.0 aktiviert sein.  
([So aktivieren...](#))  
Dies ist nicht notwendig unter Verwendung des Internet Explorers 7.0 oder höher.
    - JavaScript muss aktiviert sein.  
([So aktivieren...](#))
    - Popup Blocker für diese Seite zulassen  
([So zulassen...](#))
    - Cookies für diese Seite zulassen  
([So zulassen...](#))
    - Dateidownloads für diese Seite zulassen  
([So zulassen...](#))
- **Mozilla Firefox**
  - Unterstützte Version(en):  
Mozilla Firefox 1.5 oder höher.
  - Einstellungen:
    - JavaScript muss aktiviert sein.  
([So aktivieren...](#))
    - Popup Blocker für diese Seite zulassen  
([So aktivieren...](#))
    - Cookies für diese Seite zulassen  
([So zulassen...](#))
    - Browser-Add-ons in Problemfällen ggf. deaktivieren  
([So prüfen...](#))

### 12.1.1 Popup Blocker-Einstellungen des Browsers anpassen

Generell ist zu empfehlen, den Popup Blocker des Browsers zu aktivieren. Allerdings erfordern verschiedene Anwendungen wie hier der Omnitracker, dass Popup - Fenster zugelassen werden.

Für Mozilla Firefox:

Extras / Einstellungen... / Inhalt > Pop-up-Fenster blockieren / Ausnahmen

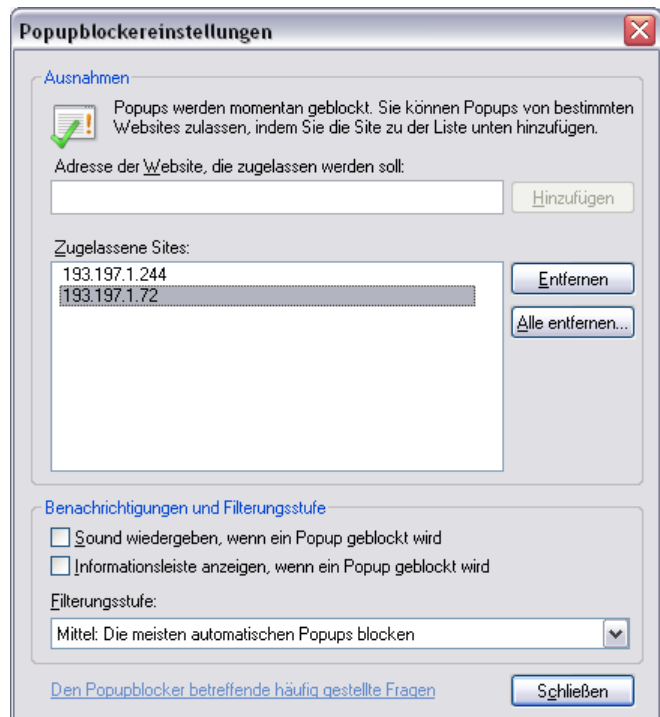
Spezifizieren Sie die Website, die zugelassen werden soll:  
<http://otsupport.lmz-bw.de/>



Für Windows Internet Explorer:

Extras / Internetoptionen / Datenschutz / Pop-upblocker / Einstellungen

Spezifizieren Sie die Website, die zugelassen werden soll:  
<http://otsupport.lmz-bw.de/>

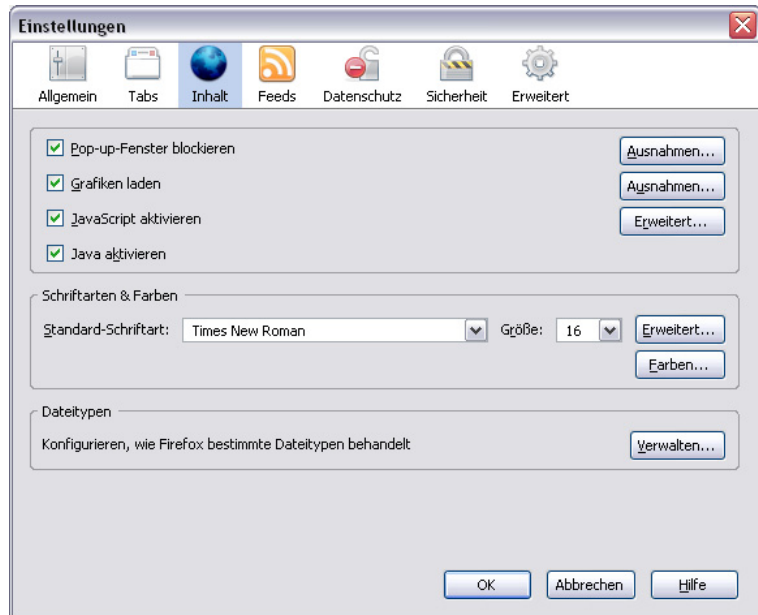


## 12.1.2 JavaScript-Einstellungen des Browsers anpassen

Aktivieren Sie JavaScript wie unten beschrieben:

Für Mozilla Firefox:

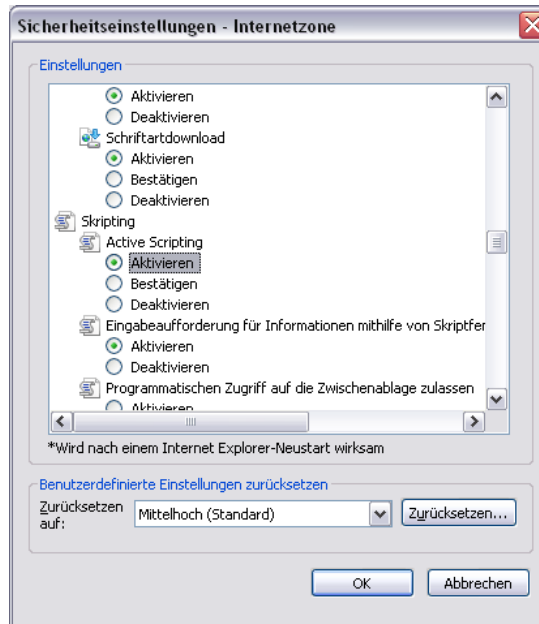
Extras / Einstellungen... / Inhalt  
JavaScript: [aktivieren](#)



Für Windows Internet Explorer:

Extras / Internetoptionen... /  
Sicherheit / Stufe anpassen /  
**Scripting:**  
Active Scripting: [aktivieren](#)

Hier ist JavaScript standardmäßig  
aktiviert.



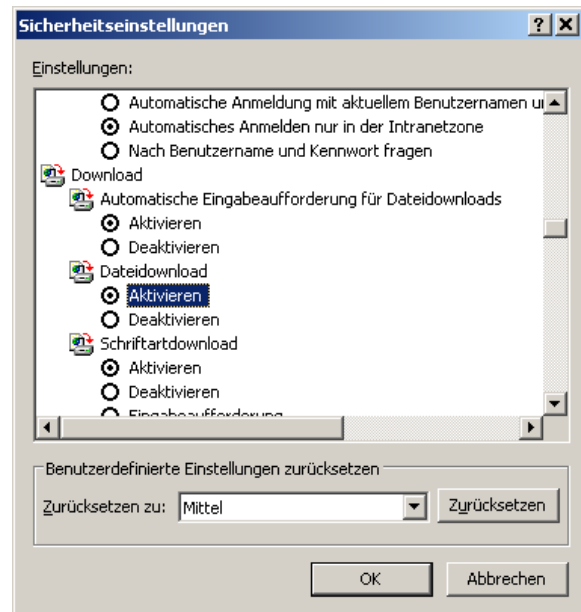
### 12.1.3 Download-Einstellungen des Browsers anpassen

Um in der Lage zu sein, Dateien und Dokumente herunterzuladen und zu öffnen, müssen Sie *zwei* Sicherheitseinstellungen Ihrer aktuellen Sicherheitsstufe anpassen.

Für Windows Internet Explorer:

Extras / Internetoptionen... / Sicherheit / Stufe anpassen / **Download:**

- Automatische Eingabeaufforderung für Dateidownloads: [aktivieren](#)
- Dateidownload: [aktivieren](#)



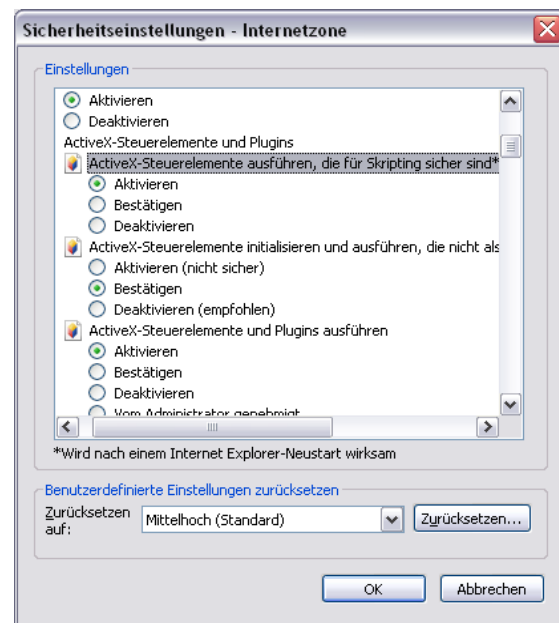
### 12.1.4 ActiveX-Einstellungen des Browsers anpassen

Aktivieren Sie ActiveX-Steuerelemente wie unten beschrieben:

Für Windows Internet Explorer:

Extras / Internetoptionen... / Sicherheit / Stufe anpassen / **ActiveX-Steuerelemente und Plugins:**

- ActiveX-Steuerelemente ausführen: [aktivieren](#)



### 12.1.5 Cookies zulassen

Generell ist zu empfehlen, Cookies zu sperren. Allerdings erfordern verschiedene Anwendungen wie hier der Omnitacker, dass die Erstellung von Cookies zugelassen wird. Was sind Cookies? [Hier](#) eine kurze Erläuterung.

Für Mozilla Firefox:

Extras / Einstellungen... / Datenschutz

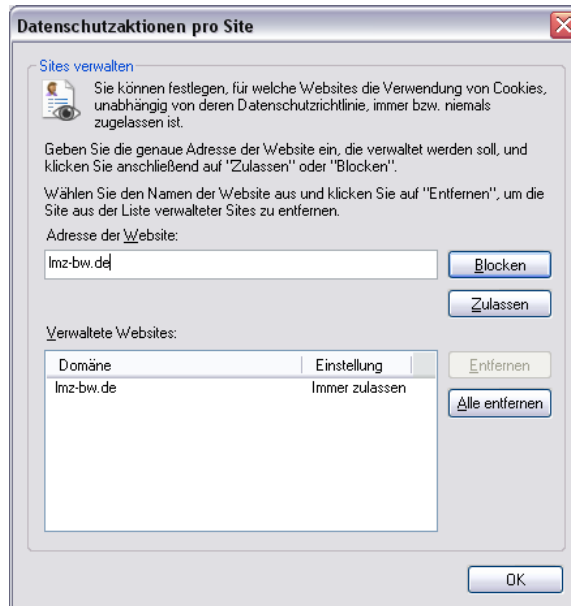
- Cookies *nicht* akzeptieren
- Ausnahmen...  
Spezifizieren Sie hier die Websites, die zugelassen werden sollen:  
[lmz-bw.de](http://lmz-bw.de)



Für Windows Internet Explorer:

Extras / Internetoptionen / Datenschutz

- Sites...  
Spezifizieren Sie die Websites, die zugelassen werden sollen:  
[lmz-bw.de](http://lmz-bw.de)



## 12.1.6 Bekannte Probleme nach der Aktivierung von Browser-Add-ons

Generell ist zu empfehlen, sämtliche Add-ons des Browsers *im Fehlerfall* zu deaktivieren. Tritt der Fehler nicht mehr auf, so kann Schritt für Schritt das zuvor deaktivierte Add-on wieder aktiviert werden. Probleme bereitet Das Skype® Add-on für die automatische Erkennung von Rufnummern im Inhaltstext.

Für Mozilla Firefox:

Extras / Add-ons...

Wählen Sie das Add-on und deaktivieren Sie dieses.



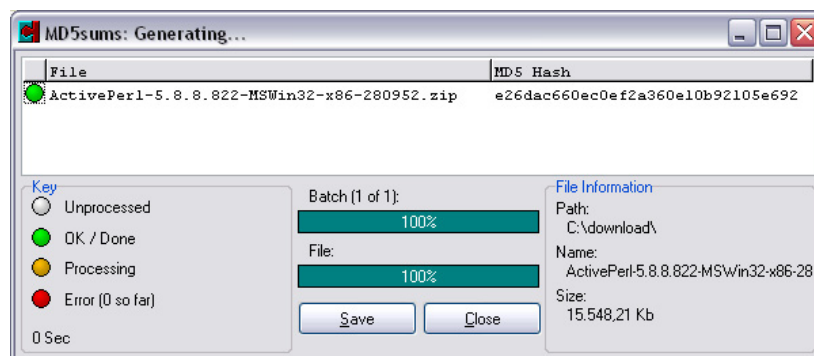
## 12.2 MD5-Prüfsumme für Softwarepakete

### 12.2.1 Allgemein

Verschiedene [MSI-Pakete](#) werden mit einer Prüfsumme bereitgestellt. Sie haben als Kunde somit die Möglichkeit, die *Echtheit* des heruntergeladenen Paketes zu prüfen. Im folgenden Beispiel wird das Programm [md5summer.exe](#) verwendet. Dieses Programm steht Ihnen unter [Hilfe](#) zum Download zur Verfügung.

### 12.2.2 Prüfung des MSI-Paketes

1. Download des [MSI-Paketes](#) ( in unserem Beispiel [ActivePerl.zip](#) nach [C:\download](#) )
2. Kopieren der Prüfsumme ( [e26dac660ec0ef2a360e10b92105e692](#) ) aus MSI-Produktbeschreibung des SoN Download Tools und in Datei [\[Datei-name.zip\].txt](#) ( in unserem Beispiel [C:\download\ActivePerl.zip.txt](#) ) ablegen.
3. md5summer.exe ausführen
4. Root folder angeben ( in unserem Beispiel [C:\download](#) )
5. [Verify Sums](#) wählen, Prüfsummendatei [ActivePerl.zip.txt](#) auswählen
6. [Öffnen](#) wählen
7. Programm muss fehlerfrei durchlaufen und Status [grün](#) zeigen.



## 12.3 Email (Beispiele)

### 12.3.1 Anforderung des Kaufbeleges für Sichtprüfung

Subjekt [LMZ Support-Netz: Anforderung des Kaufbeleges für Sichtprüfung zur Bestellung #\[Best.-Nr.\]#](#)  
An [\[Bestellende Person\]](#)  
Cc -  
Von "SoN Sichtprüfung co.Tec" <[hotline@lmz-bw.de](mailto:hotline@lmz-bw.de)>  
Inhalt :



Sehr geehrter Herr [\[Nachname\]](#),

Für den unter der Bestellnummer [Best-100528003](#) angeforderten Artikel [Cornelsen English G21 A1 Nov2](#) ist eine Sichtprüfung des Kaufbeleges notwendig.  
Die Sichtprüfung wird von co.Tec GmbH (Rosenheim) durchgeführt. Nutzen Sie einen der folgenden Wege, um uns den Kaufbeleg zuzustellen:

- Fax an: [0711 25358399](tel:071125358399) unter Angabe der Bestellnummer [Best-100528003](#).
- Antwort auf diese Email an [hotline@lmz-bw.de](mailto:hotline@lmz-bw.de) mit Anhang des eingescannten Kaufbeleges unter Beibehaltung der Betreffzeile.

Falls das Resultat der Sichtprüfung ergeben sollte, daß Sie zum download nicht berechtigt sind, werden Sie bezüglich der weiteren Vorgehensweise direkt von co.Tec GmbH (Rosenheim) kontaktiert.

**Wichtig:**

Antworten Sie auf diese Email ausschließlich durch Verwendung der **Antwort**-Funktion Ihres Email-Programmes unter Beibehaltung der Betreffzeile.

Mit freundlichen Grüßen

**Landesmedienzentrum Baden-Württemberg**

Support-Netz / SoN Download  
Rotenbergstraße 111  
70190 Stuttgart  
[www.lmz-bw.de](http://www.lmz-bw.de)  
[www.support-netz.de](http://www.support-netz.de)

Alles inklusive mit den paedML® Leistungspaketen  
[www.support-netz.de/produkte.html](http://www.support-netz.de/produkte.html)

Kennen Sie schon unseren Support-Netz-Newsletter?  
Newsletter abonnieren: [www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html](http://www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html)

### 12.3.2 Ihr Download zur Bestellung

Subjekt [LMZ Support-Netz: Ihr Download zur Bestellung #\[Best.-Nr.\]#](#)  
An [\[Bestellende Person\]](#)  
Cc -  
Von "Son Download LMZ-BW" <hotline@lmz-bw.de>  
Inhalt :



Sehr geehrter Herr [\[Nachname\]](#),

Sie haben hiermit die Möglichkeit, den unter der Bestellnummer [Best-100523005](#) angeforderten Artikel [Rüpel 0.76 LinWin](#) bis zum [25.05.2010 20:31:34](#) von unserem ftp-Server herunterzuladen. Bitte verwenden Sie den folgenden Link zum Download des Artikels:

[↑↑Rüpel](#)  
265.36 KB (271732 Bytes)

**Hinweis zu den Lizenz- und Nutzungsbedingungen:**

Beachten Sie, dass auch bei nicht kostenpflichtiger Software die Lizenz- und Nutzungsbedingungen des Herstellers ausdrücklich einzuhalten sind.

Mit freundlichen Grüßen

**Landesmedienzentrum Baden-Württemberg**

Support-Netz / SoN Download  
Rotenbergstraße 111  
70190 Stuttgart  
son@lmz-bw.de  
[www.lmz-bw.de](http://www.lmz-bw.de)  
[www.support-netz.de](http://www.support-netz.de)

Alles inklusive mit den paedML® Leistungspaketen

[www.support-netz.de/produkte.html](http://www.support-netz.de/produkte.html)

Kennen Sie schon unseren Support-Netz-Newsletter?

Newsletter abonnieren: [www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html](http://www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html)

### 12.3.3 Sichtprüfung des Kaufbeleges wird angefordert

Subjekt [LMZ Support-Netz: Für Bestellung #\[Best.-Nr.\]# wird Sichtprüfung des Kaufbeleges angefordert](#)  
An co.Tec GmbH (Rosenheim)  
Cc -  
Von "SoN Sichtprüfung co.Tec" <hotline@lmz-bw.de>  
Inhalt :



---

Sehr geehrte(r) Mitarbeiter von co.Tec GmbH (Rosenheim),

Für den unter der Bestellnummer [Best-100528003](#) angeforderten Artikel [Cornelsen English G21 A1 Nov2](#) wird die Sichtprüfung des Kaufbeleges angefordert.  
Zum Öffnen der Bestellung verwenden Sie bitte [diesen](#) Link.

Mit freundlichen Grüßen

**Landesmedienzentrum Baden-Württemberg**

Support-Netz / SoN Download

Rotenbergstraße 111

70190 Stuttgart

[www.lmz-bw.de](http://www.lmz-bw.de)

[www.support-netz.de](http://www.support-netz.de)

Alles inklusive mit den paedML® Leistungspaketen

[www.support-netz.de/produkte.html](http://www.support-netz.de/produkte.html)

Kennen Sie schon unseren Support-Netz-Newsletter?

Newsletter abonnieren: [www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html](http://www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html)

### 12.3.4 Sichtprüfung des Kaufbeleges wird durchgeführt

Subjekt [LMZ Support-Netz: Für Bestellung #\[Best.-Nr.\]# wird Sichtprüfung des Kaufbeleges angefordert](#)  
An co.Tec GmbH (Rosenheim)  
Cc -  
Von "SoN Sichtprüfung co.Tec" <hotline@lmz-bw.de>  
Inhalt :



Sehr geehrter Herr [[Nachname](#)],

Für den unter der Bestellnummer [Best-100528003](#) angeforderten Artikel [Cornelsen English G21 A1 Nov2](#) wird die Sichtprüfung des Kaufbeleges durchgeführt. Bitte gedulden Sie sich. Falls das Resultat der Sichtprüfung ergeben sollte, daß Sie zum download nicht berechtigt sind, werden Sie bezüglich der weiteren Vorgehensweise direkt von co.Tec GmbH (Rosenheim) kontaktiert.

**Wichtig:**

Antworten Sie auf diese Email ausschließlich durch Verwendung der **Antwort**-Funktion Ihres Email-Programmes unter Beibehaltung der Betreffzeile.

Mit freundlichen Grüßen

**Landesmedienzentrum Baden-Württemberg**

Support-Netz / SoN Download  
Rotenbergstraße 111  
70190 Stuttgart  
son@lmz-bw.de  
[www.lmz-bw.de](http://www.lmz-bw.de)  
[www.support-netz.de](http://www.support-netz.de)

Alles inklusive mit den paedML® Leistungspaketen  
[www.support-netz.de/produkte.html](http://www.support-netz.de/produkte.html)

Kennen Sie schon unseren Support-Netz-Newsletter?  
Newsletter abonnieren: [www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html](http://www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html)

### 12.3.5 Nachricht bezüglich Sichtprüfung des Kaufbeleges

Subjekt [LMZ Support-Netz: Nachricht bezüglich Sichtprüfung des Kaufbeleges zur Bestellung #\[Best.-Nr.\]#](#)  
An [\[Bestellende Person\]](#)  
Cc -  
Von "SoN Sichtprüfung co.Tec" <[hotline@lmz-bw.de](mailto:hotline@lmz-bw.de)>  
Inhalt :



---

Sehr geehrter Herr [\[Nachname\]](#),

Folgende Nachricht/Bemerkung bezüglich der Sichtprüfung des Kaufbeleges:  
[\[Text... \]](#)

**Wichtig:**

Antworten Sie auf diese Email ausschließlich durch Verwendung der **Antwort**-Funktion Ihres Email-Programmes unter Beibehaltung der Betreffzeile.

Mit freundlichen Grüßen

**co.Tec GmbH (Rosenheim)** in Kooperation mit dem  
**Landesmedienzentrum Baden-Württemberg**  
Support-Netz / SoN Download  
Rotenbergstraße 111  
70190 Stuttgart  
[son@lmz-bw.de](mailto:son@lmz-bw.de)  
[www.lmz-bw.de](http://www.lmz-bw.de)  
[www.support-netz.de](http://www.support-netz.de)

Alles inklusive mit den paedML® Leistungspaketen  
[www.support-netz.de/produkte.html](http://www.support-netz.de/produkte.html)

Kennen Sie schon unseren Support-Netz-Newsletter?  
Newsletter abonnieren: [www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html](http://www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html)

### 12.3.6 Keine Downloadberechtigung nach Sichtprüfung

Subjekt [LMZ Support-Netz: Keine Downloadberechtigung für Bestellung #\[Best.-Nr.\] nach Sichtprüfung](#)  
An [\[Bestellende Person\]](#)  
Cc -  
Von "SoN Sichtprüfung co.Tec" <hotline@lmz-bw.de>  
Inhalt :



---

Sehr geehrter Herr [\[Nachname\]](#),

Leider können wir Ihnen die unter der Bestellnummer [Best-100528003](#) bestellten Software [Cornelsen English G21 A1 Nov2](#) nicht zum Download zur Verfügung stellen. Grund: [\[Grund...\]](#)

Bitte erwerben Sie die benötigten Lizenzen.  
Starten Sie dann den Bestellvorgang erneut.  
Dieser Bestellvorgang ([Best-100528003](#)) ist als gegenstandslos zu betrachten.

Mit freundlichen Grüßen

**co.Tec GmbH (Rosenheim)** in Kooperation mit dem  
**Landesmedienzentrum Baden-Württemberg**  
Support-Netz / SoN Download  
Rotenbergstraße 111  
70190 Stuttgart  
son@lmz-bw.de  
[www.lmz-bw.de](http://www.lmz-bw.de)  
[www.support-netz.de](http://www.support-netz.de)

Alles inklusive mit den paedML® Leistungspaketen  
[www.support-netz.de/produkte.html](http://www.support-netz.de/produkte.html)

Kennen Sie schon unseren Support-Netz-Newsletter?  
Newsletter abonnieren: [www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html](http://www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html)

### 12.3.7 Sichtprüfung hinfällig (Bestellung wurde storniert)

Subjekt **LMZ Support-Netz: Sichtprüfung hinfällig (Bestellung storniert)**  
An co.Tec GmbH (Rosenheim)  
Cc [\[Bestellende Person\]](#)  
Von "SoN Sichtprüfung co.Tec" <hotline@lmz-bw.de>  
Inhalt :



---

Sehr geehrte(r) Mitarbeiter von co.Tec GmbH (Rosenheim),

Die Bestellung [\[Best.-Nr.\]](#) wurde seitens des Kunden storniert. Eine Sichtprüfung des Kaufbeleges ist somit hinfällig.

Zum Öffnen der Bestellung verwenden Sie bitte [diesen](#) Link.

Mit freundlichen Grüßen

**Landesmedienzentrum Baden-Württemberg**

Support-Netz / SoN Download

Rotenbergstraße 111

70190 Stuttgart

son@lmz-bw.de

[www.lmz-bw.de](http://www.lmz-bw.de)

[www.support-netz.de](http://www.support-netz.de)

Alles inklusive mit den paedML® Leistungspaketen

[www.support-netz.de/produkte.html](http://www.support-netz.de/produkte.html)

Kennen Sie schon unseren Support-Netz-Newsletter?

Newsletter abonnieren: [www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html](http://www.support-netz.de/newsletter-abonnieren.html)

## 13 Nutzungsbedingungen

### 13.1 Nutzungsbedingungen für den Download von lizenzpflichtiger Software unter Angabe der Rechnungsnummer

Die Schule ist im Besitz der erforderlichen Lizenzen für die Installation und den Einsatz dieser lizenzbehafteten Software.  
Die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Softwareherstellers sind unbedingt zu beachten.  
Bei Nicht-Einhaltung dieser Lizenzbestimmungen erlöschen automatisch sämtliche Nutzungsrechte.  
Der Softwarehersteller behält sich für diesen Fall ausdrücklich straf- und zivilrechtliche Konsequenzen vor.

Zudem behält sich das LMZ das Recht vor, einen Auszug der [Bestelldaten](#) an den Softwarehersteller und/oder Händler zu übermitteln, falls der Sachverhalt dies erfordert.

Die bestellende Person erklärt ausdrücklich ihr Einverständnis zu den Nutzungsbedingungen. Erst durch die Einverständniserklärung kann diese Software heruntergeladen werden.  
Siehe auch: [Abhandlung lizenzpflichtiger Software \(unter Angabe der Rechnungsnummer\)](#), Seite [13](#).

### 13.2 Nutzungsbedingungen für den Download von lizenzpflichtiger Software mit Sichtprüfung des Kaufbelegs

Die Schule ist im Besitz der erforderlichen Lizenzen für die Installation und den Einsatz dieser lizenzbehafteten Software.  
Die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Softwareherstellers sind unbedingt zu beachten.  
Bei Nicht-Einhaltung dieser Lizenzbestimmungen erlöschen automatisch sämtliche Nutzungsrechte.  
Der Softwarehersteller behält sich für diesen Fall ausdrücklich straf- und zivilrechtliche Konsequenzen vor.

Handelt es sich bei dem [MSI-Paket](#) um eine Software, für welche der Softwarehersteller eine [Sichtprüfung des Kaufbeleges](#) fordert, so erfolgt gemäß Kooperationsvertrag zwischen dem LMZ und Co.Tec GmbH (Rosenheim) eine Sichtprüfung des Kaufbeleges durch Co.Tec GmbH (Rosenheim). Es werden [diese](#) Daten an Co.Tec GmbH zum Zwecke der Sichtprüfung übermittelt.

Die bestellende Person erklärt ausdrücklich ihr Einverständnis zu den Nutzungsbedingungen. Erst durch die Einverständniserklärung kann diese Software heruntergeladen werden.  
Siehe auch: [Abhandlung lizenzpflichtiger Software \(mit Sichtprüfung Kaufbeleg\)](#), Seite [14](#).