

Allgemeine Betriebs- und Servicezeiten des HRZ

Version: 2.0

Datum: 01.02.2018



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

HRZ
Hochschulrechenzentrum

Technische Universität Darmstadt
Hochschulrechenzentrum
Alexanderstr. 2
64283 Darmstadt

<http://www.hrz.tu-darmstadt.de>
service@hrz.tu-darmstadt.de

Inhalt

1.	Zweck des Dokuments.....	3
2.	Betriebszeiten.....	3
3.	Servicezeiten	3
3.1.	Annahme von Anfragen (Information, Aufträge, Störungsmeldungen)	3
3.2.	Bearbeitungszeiten	3
4.	Systemzeiten	3
5.	Ausfallzeiten.....	3

Änderungshistorie

Datum	Version	Änderung
01.05.2014	1.0	Initialversion
18.07.2014	1.1	Anpassung des Layouts
23.01.2018	2.0	Anpassung der Begriffe („Dienst“ > „Service“), Adressänderung auf dem Deckblatt; Wegfall von Kapitel „2. Definitionen“ und Begriffsdefinitionen in die jeweils zugehörigen Abschnitte integriert, Abschnitt 5. ist neu hinzugekommen

1. Zweck des Dokuments

Dieses Dokument beschreibt die Betriebs- und Servicezeiten, die das HRZ für seine Standard-IT-Services abdeckt.

2. Betriebszeiten

Betriebszeiten umfassen die Zeiten, in denen der IT-Service und die dafür benötigten Maschinen und Anwendungen, sofern sie vom HRZ verantwortet werden, bei störungsfreiem Betrieb den Anwenderinnen und Anwendern zur Verfügung stehen sollen. Ebenso zu den Betriebszeiten gehören geplante Zeiten eines eingeschränkten oder unterbrochenen Betriebs aufgrund von Wartung (Systemzeiten).

Soweit dies nicht anders schriftlich vereinbart wird oder in einer Servicebeschreibung abweichend festgelegt ist, gelten folgende allgemeine Betriebszeiten für IT-Systeme des HRZ:

Mo – So 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr

3. Servicezeiten

Servicezeiten umfassen die Zeiten, in denen Beschäftigte des HRZ zur Bearbeitung von Anfragen (Informationen, Aufträge und Störungsmeldungen) sowie zur Analyse und Behebung von Störungen zur Verfügung stehen.

Soweit dies nicht anders schriftlich vereinbart wird oder in einer Servicebeschreibung abweichend festgelegt ist, gelten folgende allgemeine Servicezeiten für die Betreuung der IT-Systeme des HRZ:

3.1. Annahme von Anfragen (Information, Aufträge, Störungsmeldungen)

Über das Kontaktformular <http://www.hrz.tu-darmstadt.de/kontakt> oder per E-Mail an service@hrz.tu-darmstadt.de kann jederzeit eine Anfrage oder Störungsmeldung aufgegeben werden.

Eine persönliche oder telefonische Annahme ist möglich zu den jeweils aktuellen Öffnungszeiten des HRZ Service (Servicebüro Stadtmitte, HRZ-Service-Center Lichtwiese, Hotline). Diese sind online unter <http://www.hrz.tu-darmstadt.de/service> veröffentlicht.

Bitte beachten Sie, dass für einzelne Services Einschränkungen hinsichtlich der verfügbaren Kanäle und Zeiten oder besondere Verfahren für die Auftragserteilung definiert sein können. Es gelten die in den jeweiligen Servicevereinbarungen und -beschreibungen festgelegten Bedingungen.

3.2. Bearbeitungszeiten

Die Bearbeitung von Anfragen und Störungen, die nicht sofort an den Servicepunkten oder der Hotline beantwortet bzw. behoben werden können, erfolgt während der üblichen Arbeitszeiten¹.

4. Systemzeiten

Systemzeiten sind geplante regelmäßige oder angekündigte Zeiten, in denen der Betrieb des Service zu Wartungszwecken unterbrochen werden kann.

Systemzeiten sind servicespezifisch und daher in der jeweiligen Servicebeschreibung festgehalten.

5. Ausfallzeiten

Ausfallzeiten sind Zeiten, in denen der Service ungeplant nicht oder nur sehr eingeschränkt zur Verfügung steht.

Soweit dies nicht abweichend in den jeweiligen Servicevereinbarungen und -beschreibungen festgelegt ist, werden Ausfallzeiten über die HRZ-News gemeldet. Die News sind unter <http://www.hrz.tu-darmstadt.de/aktuelles> veröffentlicht und können über einen RSS-Feed abonniert werden.

¹ Arbeitszeiten der TU Darmstadt: https://www.intern.tu-darmstadt.de/dez_vii/infosaz_1/arbeitszeit.de.jsp
