

Leistungsbeschreibung Groupware

Version: 1.1

Datum: 09. Juli 2014



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

HRZ
Hochschulrechenzentrum

Technische Universität Darmstadt
Hochschulrechenzentrum
Mornewegstr. 30
64293 Darmstadt

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

Inhalt

1.	Zweck des Dokuments	3
2.	Gegenstand der Standardleistungen	3
3.	Zusammenfassung Funktionsumfang	3
4.	Funktionsumfang im Detail	4
4.1.	E-Mail-Domäne	4
4.2.	Postfächer.....	4
4.2.1.	Persönliche Postfächer	4
4.2.2.	Funktionspostfächer	5
4.2.3.	Quotierung der Postfächer	5
4.2.4.	Voraussetzungen und Einschränkungen	6
4.3.	Adressbücher	6
4.4.	Verteilerguppe.....	7
4.5.	Raumressourcen und Raumbuchung	7
4.6.	Zugang	7
4.6.1.	Authentisierung.....	7
4.6.2.	Zugriffswege.....	7
4.6.3.	Sonstige Protokolle.....	7
4.7.	Lizenzen.....	8
4.8.	Betrieb und Sicherheit	8
4.8.1.	Betrieb der Systeme	8
4.8.2.	Spam- und Viren-Schutz	8
4.8.3.	Sicherung und Wiederherstellung von Daten (Backup und Restore)	8
5.	Administration	8
6.	Support	9
6.1.	Standardweg für Supportanfragen.....	9
6.2.	Supportumfang	9
6.2.1.	Supportberechtigter Personenkreis.....	9
6.2.2.	Supportinhalte	9
7.	Betriebs-, Service- und Systemzeiten	10
7.1.	Betriebszeiten, Servicezeiten	10
7.2.	Systemzeiten.....	10
8.	Besondere Verfahren	10
8.1.	Verfahren für Aufträge zur Leistungsänderung.....	10
9.	Mengen	11

1. Zweck des Dokuments

Dieses Dokument beschreibt die Standardleistungen, die das HRZ im Rahmen des Dienstes *Groupware. E-Mail – Termine – Kontakte* erbringt.

2. Gegenstand der Standardleistungen

Zur Unterstützung der Kommunikation und Koordination innerhalb der Technischen Universität Darmstadt und mit E-Mail-Partnerinnen und E-Mail-Partnern außerhalb stellt das HRZ den Einrichtungen der Universität (Auftraggebern) und ihren Anwenderinnen und Anwendern auf einem hochverfügbaren zentralen Exchange-System persönliche und funktionale E-Mail-Postfächer mit erweiterten Funktionen zur Kalender-, Aufgaben- und Kontaktverwaltung sowie für Raumressourcen bereit. Die Anwenderinnen und Anwender können mit verschiedenen Client-Anwendungen auf ihre E-Mails zugreifen. Den Auftraggebern werden eigene E-Mail-Domänen bereitgestellt, auf denen die Adressen der zugehörigen Postfächer eingerichtet werden können.

3. Zusammenfassung Funktionsumfang

Nr.	Leistung	Kurzbeschreibung/Funktionsmerkmale
01	E-Mail-Domäne	Bereitstellung einer E-Mail-Domäne KUERZEL.tu-darmstadt.de
02	Persönliche Postfächer	Bereitstellung persönlicher Postfächer mit Adresse BEZEICHNER@KUERZEL.tu-darmstadt.de zur persönlichen Nutzung durch eine Anwenderin/einen Anwender: <ul style="list-style-type: none">- Empfang und Versand von E-Mails- Kalender-, Kontakt- und Aufgabenverwaltung- Freigabe von Kalenderinformationen und anderen Inhalten- Stellvertreterfunktion- konfigurierbare Abwesenheitsnachrichten- serverbasierte Filterregeln- Synchronisation mit mobilen Endgeräten (ActiveSync)- bis zu drei weitere E-Mail-Adressen als Empfangsadressen
03	Funktionspostfächer	Bereitstellung von Funktionspostfächern mit Adresse BEZEICHNER@KUERZEL.tu-darmstadt.de zur gemeinsamen Nutzung durch mehrere Anwender/innen <ul style="list-style-type: none">- Empfang und Versand von E-Mails- Kalender-, Kontakt- und Aufgabenverwaltung- Freigabe von Kalenderinformationen und anderen Inhalten- konfigurierbare Abwesenheitsnachrichten- serverbasierte Filterregeln- bis zu drei weitere E-Mail-Adressen als Empfangsadressen
04	Verteilerguppen	Bereitstellung einer E-Mail-Adresse, die eingehende Nachrichten an die Postfächer der eingetragenen Gruppenmitglieder verteilt.
05	Raumressourcen	Bereitstellung einer mit der Terminverwaltung buchbaren Raumressource.
06	Globales Adressbuch	Bereitstellung eines globalen Adressbuches aller Anwender/innen des Groupware-Dienstes an der TU Darmstadt.
07	SPAM- und Virenschutz	Automatische Untersuchung aller eingehenden und ausgehenden E-Mails auf Viren oder SPAM.

08	Lizenzen	Bereitstellung der für die Nutzung des Groupware-Systems erforderlichen Zugriffslizenzen (CALs).
09	Zugriffswege	Für den Zugriff auf das Postfach werden Verbindungen per Mapi (Outlook), EWS, IMAP und ActiveSync unterstützt. Zugriff nur über verschlüsselte Verbindungen. Eine Webmail-Anwendung, die mit dem Browser genutzt werden kann (https) steht mit der Outlook Web App (OWA) zur Verfügung.

Einige Funktionsmerkmale erfordern die Nutzung bestimmter Client-Anwendungen bzw. Zugriffswege. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Leistungen sowie bestehender Voraussetzungen und Einschränkungen findet sich nachfolgend.

Über die Weboberfläche OWA (Outlook Web App) sind browserbasiert mit geringen Einschränkungen die aufgeführten Funktionsmerkmale unabhängig von lokal installierten Client-Anwendungen nutzbar. Die OWA ist erreichbar unter <https://mail.tu-darmstadt.de/owa>.

4. Funktionsumfang im Detail

4.1. E-Mail-Domäne

Die Auftraggeberin/der Auftraggeber erhält eine oder mehrere Sub-Domänen der Form KUERZEL.tu-darmstadt.de. Das Kürzel ist im Rahmen der technischen Regeln und der organisatorischen Richtlinien zur Domänen-Vergabe der TU Darmstadt sowie vorbehaltlich der Verfügbarkeit von der Auftraggeberin/vom Auftraggeber wählbar.

4.2. Postfächer

Die Auftraggeberin/der Auftraggeber kann für ihren/seinen Arbeitsbereich persönliche Postfächer oder Funktionspostfächer buchen. Persönliche Postfächer sind an genau eine nutzungsberechtigte natürliche Person gebunden. Funktionspostfächer können für den gleichberechtigten Zugriff mehrerer Personen auf ein Postfach eingesetzt werden (z.B. Sekretariate).

Jedes Postfach setzt implizit ein Konto voraus. Für persönliche Postfächer ist dieses Konto mit der TU-ID verbunden. Jedes Konto verfügt über genau ein Postfach. Im Folgenden wird der Einfachheit halber nur die Bezeichnung „Postfach“ verwendet.

Die Regelungen zu Nutzungsberechtigungen, zum Status der Konten bzw. der in den zugehörigen Postfächern gespeicherten Daten, zu Zugriffsregelungen sowie Sperrung und Löschung von Konten und der in ihnen enthaltenen Daten finden sich in den Nutzungsbedingungen dieses Dienstes.

4.2.1. Persönliche Postfächer

Persönliche Postfächer werden mit folgenden Leistungsmerkmalen bereitgestellt:

- E-Mail
 - Bereitstellung einer E-Mail-Adresse BEZEICHNER@KUERZEL.tu-darmstadt.de als Empfangs- und Absenderadresse. KUERZEL entspricht der E-Mail-Domäne der Auftraggeberin/des Auftraggebers
 - Bis zu drei weitere Alias-Adressen als Empfangsadressen auf der Domäne KUERZEL.tu-darmstadt.de
- Termin-, Kontakt- und Aufgabenverwaltung
 - Bereitstellung allgemeiner Funktionen zur Termin-, Kontakt und Aufgabenverwaltung
 - Freigabe von Kalendern, Aufgaben und Kontakten zur Nutzung mit anderen Anwender/innen des Groupware-Dienstes
 - Verfügbarkeitsabfragen auf freigegebenen Kalendern anderer Anwender/innen des Groupware-Dienstes

- Besprechungsanfragen und Aufgabenzuweisungen für andere Anwender/innen des Groupware-Dienstes
- Nutzung des globalen Adressbuchs aller Anwender/innen des Groupware-Dienstes
- Stellvertretungsfunktion. Die Anwenderin/der Anwender kann anderen Personen mit TU-ID Zugriff auf ihr/sein Postfach und das Recht gewähren, stellvertretend E-Mails zu verschicken.
- Nutzerkonfigurierbare automatische Abwesenheitsnachrichten.
- Nutzerkonfigurierbare Filterregeln zur Behandlung eingehender Nachrichten (server- und clientseitig).
- Authentisierung für Zugriff auf Postfach mit TU-ID.
- Synchronisierung mit mobilen Endgeräten über ActiveSync.

4.2.2. Funktionspostfächer

Funktionspostfächer werden mit folgenden Leistungsmerkmalen bereitgestellt.

- E-Mail
 - Bereitstellung einer E-Mail-Adresse BEZEICHNER@KUERZEL.tu-darmstadt.de als Empfangs- und Absenderadresse. KUERZEL entspricht der E-Mail-Domäne der Auftraggeberin/des Auftraggebers
 - Bis zu drei weitere Alias-Adressen als Empfangsadressen auf der Domäne KUERZEL.tu-darmstadt.de.
- Termin-, Kontakt- und Aufgabeverwaltung
 - Bereitstellung allgemeiner Funktionen zur Termin-, Kontakt und Aufgabenverwaltung in Bezug auf die Gruppe der berechtigten Personen
 - Freigabe von Kalendern, Aufgaben und Kontakten zur Nutzung mit anderen Anwender/innen des Groupware-Dienstes
 - Verfügbarkeitsabfragen auf freigegebenen Kalendern anderer Anwender/innen des Groupware-Dienstes
 - Besprechungsanfragen und Aufgabenzuweisungen für andere Anwender/innen des Groupware-Dienstes
 - Nutzung des globalen Adressbuchs aller Anwender/innen des Groupware-Dienstes
- Nutzerkonfigurierbare automatische Abwesenheitsnachrichten.
- Nutzerkonfigurierbare Filterregeln zur Behandlung eingehender Nachrichten (server- und clientseitig).
- Gemeinsame Nutzung aller Funktionen des Postfachs durch mehrere Anwender/Anwenderinnen.
- Steuerung der Zugriffsberechtigungen über Rechtevergabe mit Outlook oder OWA.
- Authentisierung der berechtigten Anwender/innen über Anmeldung am persönlichen Postfach.

4.2.3. Quotierung der Postfächer

Das Speichervolumen der Postfächer ist gestaffelt quotiert und kann entsprechend gebucht werden.

Kurz vor dem Erreichen des zugewiesenen Speichervolumens wird die Nutzung nach folgendem Verfahren eingeschränkt:

- Ab einer Belegung von 90% der gebuchten Quota erfolgt in Outlook und OWA eine Information, dass das Postfach fast voll ist.
- Ab einer Belegung von 100% der gebuchten Quota ist das Postfach für ausgehende Nachrichten gesperrt, ein Empfang ist weiterhin möglich. Der Zugang zum Postfach bleibt weiterhin möglich.
- Ab einer Belegung von 110% der gebuchten Quota wird zusätzlich der Empfang von E-Mails gesperrt. In diesem Fall erhalten Absender/-innen eine Benachrichtigung über die Nichtzustellbarkeit ihrer E-Mails. Der Zugang zum Postfach bleibt weiterhin möglich.

Eine Erhöhung der Postfachgröße erfolgt über die Buchung der nächstgrößeren Quota.

Ab einer definierten Größe ist eine Erweiterung des E-Mail-Speichers ausschließlich durch ein Archivpostfach möglich. Das Archivpostfach kann in festen Stufen bis zu einer Maximalgröße erweitert werden.

Die Staffelung der Postfachgrößen ist unter Ziffer 9 aufgeführt.

4.2.4. Voraussetzungen und Einschränkungen

Der Dienst wird auf der Grundlage der Serveranwendung Microsoft Exchange 2010 realisiert.

Die Möglichkeit, den vollen Funktionsumfang des Groupware-Dienstes zu nutzen, ist von der Verwendung geeigneter Client-Anwendungen abhängig. Bei der Verwendung anderer Client-Anwendungen als Microsoft Outlook 2010 oder 2013 kann der Funktionsumfang reduziert oder auf den Empfang und Versand von E-Mail-Nachrichten beschränkt sein.

Alternativ steht den Anwenderinnen und Anwendern der Zugang zum Postfach per Browser über die Webanwendung Outlook Web App (OWA) zur Verfügung, die nahezu den vollständigen Funktionsumfang abdeckt.

Persönliche Postfächer:

- Einer TU-ID kann genau ein persönliches Postfach zugeordnet werden.
- Pro Postfach gibt es genau eine Absenderadresse, die sog. primäre E-Mail-Adresse.

Funktionspostfächer: Da keine Zugangskennung herausgegeben wird, gelten hierfür insbesondere folgende Einschränkungen:

- Der Zugang zu einem Funktionspostfach erfordert Outlook, Outlook Web App (OWA) in den unterstützten Versionen oder ein Client-Programm, das diese Funktion unterstützt.
- Kein Zugriff via IMAP.
- Die Synchronisierung mit mobilen Endgeräten via Active Sync ist nicht möglich.

Archivpostfächer: Archivpostfächer sind nur online und mit geeigneten Client-Programmen nutzbar.

Remote Wipe für Mobile Geräte mit Active Sync: Für mobile Geräte, die mit Active Sync (s. u.) arbeiten, bietet das eingesetzte Groupware-System die Funktion an, im Falle eines Geräteverlusts sämtliche Inhalte (Fotos, ..., Emails, Termine, Kontakte, Aufgaben, Notizen) vom Gerät zu löschen (Remote Wipe). **Die Remote Wipe-Funktion wird vom HRZ nicht unterstützt.** Bei vielen mobilen Endgeräten müssen die Anwender/innen trotzdem bei der Einrichtung des Groupware-Kontos eine diesbezügliche Benachrichtigung bestätigen.

Maximale E-Mail-Größe: Es können E-Mails mit einem jeweiligen Datenvolumen von maximal 50 MB inklusive der Anhänge empfangen und versendet werden.

Maximale Zahl der Empfänger für eine E-Mail: Die Anzahl der Empfänger (einschließlich CC- und BCC-Felder) ist auf 350 Empfänger pro E-Mail beschränkt.

4.3. Adressbücher

Jede Anwenderin/jeder Anwender kann im persönlichen Postfach eigene Kontakte verwalten. Darüber hinaus wird ein globales Adressbuch bereitgestellt, in dem jede/r Teilnehmer/in des Groupware-Dienstes mit den dienstlichen Kontaktdaten erscheint.

Das globale Adressbuch ist eine zentral bereitgestellte Liste aller Anwender/innen des Groupware-Dienstes.

Zusätzlich können kundenbezogene Adresslisten erstellt werden, die alle Anwender/innen, Verteilergruppen und Raumressourcen im Bereich einer Auftraggeberin/eines Auftraggebers enthalten.

Benutzerinformationen aus Adressbüchern der Anwenderin/des Anwenders können innerhalb des Groupware-Dienstes der TU Darmstadt veröffentlicht und mit definierten Zugriffsberechtigungen von anderen Anwender/innen abgefragt werden.

4.4. Verteilergruppe

E-Mail-Adresse, die eingehende Nachrichten an die Postfächer der eingetragenen Mitglieder weiterleitet. Es können ausschließlich im Groupware-System vorhandene Anwenderinnen/Anwender in den Verteiler eingetragen werden.

4.5. Raumressourcen und Raumbuchung

Räume können als Ressourcen angelegt und bei Terminanfragen über eine Raumanfrage gebucht werden.

- Abfrage der Verfügbarkeit von Räumen bei der Besprechungsplanung.
- Versenden von Buchungsanfragen an Räume.
- Wahl zwischen automatischer, teilautomatischer oder manueller Annahme oder Absage der Buchungsanfragen.

Es dürfen ausschließlich Räume als Ressourcen angelegt und gebucht werden, deren Verwaltung bei der Auftraggeberin/dem Auftraggeber liegt. Zentral verwaltete Räume sind ausgeschlossen.

4.6. Zugang

4.6.1. Authentisierung

Voraussetzung für jeden Zugang zu einem Postfach ist die Authentisierung der Anwenderin/des Anwenders mittels TU-ID und zugehörigem Passwort.

4.6.2. Zugriffswege

Der Zugriff auf Postfächer des Groupware-Dienstes kann ausschließlich über verschlüsselte Verbindungen (https, SSL/TLS) auf verschiedenen Wegen erfolgen. Je nach Zugriffsweg kann der verfügbare Funktionsumfang eingeschränkt sein. Die Bereitstellung von Endgeräten und Anwendungen ist nicht in der Leistung enthalten.

Zugriffsweg	Protokoll	Anwendung	Funktionsumfang
MS Outlook	Outlook Anywhere (MAPI)	Client-E-Mail-Programm	Voller Funktionsumfang
Outlook Web App (OWA)	https	Browser	Nahezu voller Funktionsumfang
Gängige E-Mail-Clients wie Thunderbird u.a.	IMAPS	Client-E-Mail-Programm	Eingeschränkter Funktionsumfang: Nur E-Mail, kein Zugang zu Funktionspostfächern
Clients mit EWS-Unterstützung (z.B. Mac OSX Mail, Evolution)	EWS (Exchange Web Access)	Client-E-Mail-Programm oder Gateway wie z.B. DavMail	Prinzipiell Funktionsumfang wie in OWA möglich
Mobile Endgeräte	ActiveSync	Als App im System des Endgeräts integriert oder zusätzlich installierbar	Funktionsumfang abhängig von der Implementation der verwendeten App. Kein Zugriff auf Funktionspostfächer

4.6.3. Sonstige Protokolle

Für Clients mit CalDAV-Unterstützung (z.B. Thunderbird mit Lightning-Plugin) steht eine Schnittstelle unter den folgenden Bedingungen zur Verfügung:

-
- Die Bereitstellung der Schnittstelle ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.
 - Die Bereitstellung der Schnittstelle kann jeder Zeit ohne Vorankündigung zurückgezogen werden.
 - Die Nutzung der Schnittstelle wird nicht supportet, eine Unterstützung bei Problemen ist nicht vorgesehen.

4.7. Lizenzen

Die Beschaffung von Lizenzen für Microsoft Outlook oder andere lizenzpflichtige Client-Programme zur Nutzung des Dienstes erfolgt durch die Auftraggeberin/den Auftraggeber. Diese/r ist in seinem Bereich verantwortlich für die Einhaltung der Lizenzbestimmungen des jeweiligen Software-Herstellers (z.B. ausreichende Anzahl, je nach Lizenzmodell nutzer- oder geräteabhängig, Nutzung auf dienstlichen oder/und privaten Geräten).

Jedes Postfach erfordert eine sogenannte Client Access-Lizenz (CAL) für die Zugriffsberechtigung zum Groupware-System. Diese Lizenzen sind im Leistungsumfang enthalten.

4.8. Betrieb und Sicherheit

4.8.1. Betrieb der Systeme

Alle Server- und Systemkomponenten, die zur Bereitstellung des Groupware-Dienstes notwendig sind, werden in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hochverfügbaren Rechnersystem redundant betrieben, das durch eine Firewall vor Angriffen und unberechtigten Zugriffen aus dem Internet geschützt und in den zentralen Serverräumen des HRZ untergebracht ist.

Jede Anwenderin/jeder Anwender muss sich mit der TU-ID oder einem von dieser abgeleiteten Account authentisieren und erhält ausschließlich Zugriff auf die Inhalte und Funktionen, für deren Nutzung sie/er berechtigt ist. Zugänge zum System erfolgen ausschließlich über definierte Schnittstellen und verschlüsselte Verbindungen.

Informationen zum Datenschutz können in der Vorabkontrolle und dem Verfahrensverzeichnis zu diesem Dienst beim behördlichen Datenschutzbeauftragten der TU Darmstadt (datenschutz@tu-darmstadt.de) eingesehen werden.

Für Angaben zu Betriebs-, Service- und Systemzeiten siehe Ziffer 7.

4.8.2. Spam- und Viren-Schutz

Der ein- und ausgehende E-Mailverkehr wird automatisiert auf schädliche und unerwünschte Inhalte untersucht (z.B. Viren und Massenwerbe-E-Mails [SPAM]). Werden solche Inhalte gefunden, können E-Mails modifiziert oder abgelehnt werden, indem ein schädlicher Anhang entfernt, ein Hinweis auf erkannte SPAM-Mail eingefügt oder die Annahme der E-Mail verweigert wird.

4.8.3. Sicherung und Wiederherstellung von Daten (Backup und Restore)

Das HRZ erstellt von den gespeicherten Daten technisch unabhängige Sicherungskopien (Backup).

Diese Sicherungskopien dienen zweckgebunden dem Schutz vor Datenverlust durch Fehler von Technik oder Administratoren (Desaster Recovery).

Sollte eine Wiederherstellung von Daten aus der Sicherung erforderlich sein (Restore), so werden solche Daten nicht wiederhergestellt werden können die neuer sind als die letzte Sicherung.

Die Datensicherung dient weder als Archiv noch als Sicherung und Wiederherstellung für Daten, die von der Anwenderin/dem Anwender versehentlich gelöscht wurden.

5. Administration

Siehe Ziffer 8 „Besondere Verfahren“.

6. Support

6.1. Standardweg für Supportanfragen

Supportanfragen sind zu richten an:

HRZ-Service

Webformular: <http://www.hrz.tu-darmstadt.de/kontaktformular>

E-Mail: service@hrz.tu-darmstadt.de

Hotline: +49 6151 16-71 112

6.2. Supportumfang

Support	Verfügbarkeit	Bearbeitungszeit
Informationen, Anleitungen, FAQs online unter www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware	24/7	n.a.
Supportanfragen per Webformular oder Email (Support-Tickets)	24/7	während der üblichen Arbeitszeiten ¹⁾
Hotline	Hotline-Zeiten siehe online unter: http://www.hrz.tu-darmstadt.de/service	Während der Verfügbarkeitszeiten, sofern das Anliegen von den Mitarbeiter/innen an der Hotline sofort bearbeitet werden kann. Für Anliegen, die nicht sofort bearbeitbar sind, wird ein Support-Ticket erstellt, das während der üblichen Arbeitszeiten ¹⁾ bearbeitet wird.

1) Siehe u. 7.1 Betriebszeiten, Servicezeiten

6.2.1. Supportberechtigter Personenkreis

Supportberechtigt sind alle Anwender/innen des Groupware-Systems.

6.2.2. Supportinhalte

Die Bearbeitung von Supportanfragen beschränkt sich auf folgende Inhaltsbereiche:

- Grundlegende Informationen zur Nutzung des Dienstes.
- Grundlegende Einstellung und Nutzung des Dienstes mit Microsoft Outlook 2010/2013 und der Outlook Web App.
- Konfiguration für Standard-Anwendungen zur Nutzung des Dienstes.
- Behebung von Störungen, soweit diese vom HRZ zu verantworten sind.

Der HRZ-Service ist wegen der Vielzahl unterschiedlicher Geräte, Betriebssysteme, Anwendungen und Versionen nicht in der Lage, die Nutzung von mobilen Endgeräten und anderen Client-Anwendungen als Outlook und Outlook Web App zu supporten.

Grundlegende Anleitungen für gängige Anwendungen und mobile Geräte finden sich auf den Webseiten des HRZ.

Aufträge zu Einrichtung, Änderung oder Kündigung von Leistungen müssen gemäß dem unter Ziffer 8.1 beschriebenen Verfahren eingereicht werden.

7. Betriebs-, Service- und Systemzeiten

7.1. Betriebszeiten, Servicezeiten

Es gilt die Leistungsbeschreibung *Allgemeine Betriebs- und Servicezeiten des HRZ* (s. www.hrz.tu-darmstadt.de/leistungsbeschreibungen).

7.2. Systemzeiten

Aufgrund der redundanten und hochverfügbaren Auslegung des Systems sind regelmäßige Systemzeiten für diesen Dienst nicht erforderlich.

Sollte aus betrieblichen Gründen eine Unterbrechung des Betriebs zu Wartungszwecken erforderlich sein, wird diese vorher angekündigt.

8. Besondere Verfahren

8.1. Verfahren für Aufträge zur Leistungsänderung

Das HRZ ist bestrebt, den Auftraggebern ein Self-Service-Portal für Aufträge zur Einrichtung oder Änderung von Leistungen zum Groupware-Dienst zur Verfügung zu stellen. Zum Zeitpunkt dieser Leistungsvereinbarung steht dieses Portal jedoch noch nicht zur Verfügung, weshalb sämtliche Aufträge an den Helpdesk des HRZ zur Ausführung übergeben werden müssen.

Sobald das Self-Service-Portal vom HRZ zur Verfügung gestellt wurde, ist der Auftraggeber bzw. seine Groupware-Beauftragten für die Änderungen an den Leistungen des Dienstes (z.B. Einrichtung, Änderung oder Löschung von Postfächern, E-Mail-Adressen, Verteilerguppen) selbst verantwortlich.

Bis zur Bereitstellung des Self-Service-Portals ist folgendes Verfahren verbindlich:

- 1) Berechtigt für die Erteilung von Aufträgen sind der Auftraggeber und die in Anlage 1 der Leistungsvereinbarung als Groupware-Beauftragte benannten Personen.
- 2) Das HRZ akzeptiert neben dem Auftraggeber maximal zwei weitere Groupware-Beauftragte.
- 3) Aufträge zur Einrichtung, Änderung und Kündigung von Leistungen werden ausschließlich über Web-Formulare entgegengenommen. Ausgenommen sind die unter Punkt 6) genannten Aufträge. Aufträge, die telefonisch oder per E-Mail oder auf anderen als den definierten Wegen an das HRZ übermittelt wurden, gelten als nicht erteilt. Die Web-Formulare sind erreichbar unter:
www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_auftrag
- 4) Die Groupware-Beauftragten authentisieren sich durch einen Login mit ihrer TU-ID bei der Nutzung der Auftragsformulare. Die TU-ID wird mit den Auftragsdaten an das HRZ übermittelt.
- 5) Als Aufträge, die über Webformulare erteilt werden müssen, gelten folgende Aktionen:
 - a. Einrichten, Ändern (Quota), Kündigen eines Postfachs
 - b. Hinzufügen, Ändern oder Löschen der einem Postfach zugeordneten E-Mail-Adressen
 - c. Ändern der primären E-Mail-Adresse eines Postfachs (= Absendeadresse)
 - d. Hinzufügen, Ändern oder Löschen von Rechten für ein Funktionspostfach
 - e. Einrichten, Ändern oder Löschen eines Verteilers
 - f. Hinzufügen, Ändern oder Löschen von Raumressourcen
- 6) Für folgende Aufträge wird eine PDF-Datei zum Ausdruck bereitgestellt. Der Auftrag ist unterschrieben per Hauspost oder Fax an das HRZ zu senden.
 - a. Änderung des Auftraggebers/der Auftraggeberin
 - b. Änderung eines/einer Groupware-Beauftragten
 - c. Änderung der Kostenstelle

d. Hinzufügen, Ändern, Löschen einer E-Mail-Domäne

7) Vorlauf- und Bearbeitungszeiten

Eingehende Aufträge werden in der Regel innerhalb von drei Werktagen bearbeitet.

8) Sorgfaltspflicht

Das HRZ setzt voraus, dass die erteilten Aufträge mit den betroffenen Anwendern/Anwenderinnen einvernehmlich vereinbart wurden. Das HRZ übernimmt keine Verantwortung für die Folgen fehlerhaft erteilter Aufträge.

9. Mengen

Anzahl der Domänen zu einer Leistungsvereinbarung	nicht beschränkt
Anzahl der Postfächer pro Domäne	nicht beschränkt
Anzahl der E-Mail-Empfangs-Adressen eines Postfachs	4
Anzahl der Absendeadressen eines Postfachs	1
Anzahl der persönlichen Postfächer pro TU-ID	1
Postfachgrößen	S 2GB M 4GB L 8GB XL 8GB + Archivpostfach
Postfachgrößen Archivpostfächer	10GB, 20GB, 30GB, 40GB
Maximale Größe einer E-Mail beim Versand/Empfang inkl. Anhänge	50 MB
Maximale Anzahl der Empfänger einer E-Mail (inkl. CC und BCC)	350
