

Leistungsvereinbarung über IT-Dienstleistungen: Groupware

Dienst: **Groupware. E-Mail – Termine – Kontakte**

Datum: «Vertragsdatum»

Kundennummer: «Kundennummer»

Vertragsnummer: «Vertragsnummer»



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

HRZ

Leistungsvereinbarung

Zwischen

dem Hochschulrechenzentrum der TU Darmstadt,
Mornewegstraße 30,
64293 Darmstadt (nachfolgend HRZ)

und

«Kundenname»
«Kundenadresse_Zeile_1»
«Kundenadresse_Zeile_2» (nachfolgend Auftraggeber)

wird folgende Leistungsvereinbarung zum Dienst

Groupware. E-Mail – Termine – Kontakte

getroffen.

Inhalt

1.....Allgemeines	3
2.....Leistungen	3
3.....Aufträge zur Änderung von Leistungen, Support	3
4.....Entgelte und Belastung	3
5.....Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Auftraggeberin/des Auftraggebers	3
6.....Information durch das HRZ	4
7.....Laufzeit und Aufhebung	4
8.....Abgrenzung des Verantwortungsbereichs	4
9.....Zusätzlich geltende Regelungen	5
10....Sonstige Bedingungen	5
11....Anlagen zur Leistungsvereinbarung Nr. «Vertragsnummer»	6

Anlagenverzeichnis

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung Groupware	6
Anlage 2 – Nutzungsbedingungen Groupware	6
Anlage 3 – Leistungsbeschreibung Allgemeine Betriebs- und Servicezeiten des HRZ	6
Anlage 4 – Kontaktinformationen	7
Anlage 5 – Entgelte	9
Anlage 6 – Maßnahmen bei Aufhebung der Leistungsvereinbarung	10

1 Allgemeines

Dieses Dokument enthält die allgemeinen Vereinbarungen zur Bereitstellung des Dienstes

Groupware. E-Mail – Termine – Kontakte

(kurz: Groupware oder Groupware-Dienst) zwischen dem Hochschulrechenzentrum (HRZ) und den beauftragenden Einrichtungen (Auftraggeber).

Mit dem Groupware-Dienst stellt das Hochschulrechenzentrum dem Auftraggeber die Nutzung eines erweiterten E-Mail-Systems zur Verfügung. Neben dem Empfang und Versand von E-Mails unterstützt das System weitere Funktionen zur Zusammenarbeit der Anwenderinnen und Anwender wie gemeinsames Termin- und Aufgabenmanagement, Funktionspostfächer, Verteilergruppen und Raumressourcen. Ferner steht eine globale Adressliste mit den dienstlichen Kontaktdaten aller Nutzerinnen und Nutzer des Systems zur Verfügung.

Der Dienst und seine Leistungen können von Einrichtungen der TU-Darmstadt (Auftraggeber) für ihre Beschäftigten, Lehrbeauftragten, Gäste und Partner und studentischen Hilfskräfte (Anwender/-innen) beauftragt werden. Voraussetzung für die Nutzung ist, dass die Anwenderin/der Anwender eine TU-ID hat.

2 Leistungen

Das HRZ erbringt seine Standardleistungen für diesen Dienst gemäß der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung.

Die Leistungsbeschreibung wird dem Auftraggeber mit der Leistungsvereinbarung ausgehändigt und ist in der jeweils gültigen Fassung auf den Webseiten des HRZ abrufbar (Link siehe Ziffer 9).

Das HRZ behält sich vor, die Leistungen betrieblichen oder technischen Erfordernissen und Entwicklungen anzupassen. Über Änderungen wird der Auftraggeber umgehend per E-Mail informiert.

Wurden zwischen dem Auftraggeber und dem HRZ von der Standardleistungsbeschreibung abweichende Leistungen vereinbart, sind diese in den Anlagen zu dieser Leistungsvereinbarung aufzuführen.

3 Aufträge zur Änderung von Leistungen, Support

Die Verfahren zur Beauftragung und Änderung von Leistungen durch den Auftraggeber, soweit dies für diesen Dienst vorgesehen ist, sind in der Leistungsbeschreibung für diesen Dienst festgehalten.

Angaben zu Supportkanälen, supportberechtigtem Personenkreis und den Supportinhalten sind in der Leistungsbeschreibung zu diesem Dienst festgehalten.

4 Entgelte und Belastung

Die Belastung der in *Anlage 4 – Kontakt* genannten Kostenstelle des Auftraggebers beginnt mit der Laufzeit dieser Vereinbarung und erfolgt jährlich. Das HRZ behält sich das Recht vor, den Belastungslauf auf quartalweise oder monatliche Abrechnung umzustellen. Die aktuelle Höhe des Entgelts ist in der *Anlage 5 – Entgelte* geregelt.

Die Belastung der Leistungen für diese Leistungsvereinbarung kann ausschließlich über diese eine Kostenstelle/Projektnummer erfolgen. Eine Aufteilung auf mehrere Kostenstellen/Projektnummern ist nicht vorgesehen.

Das HRZ behält sich vor, Anpassungen der Entgelte vorzunehmen. Diese Anpassungen erfolgen höchstens einmal pro Abrechnungsjahr oder seltener. Der Auftraggeber wird hierüber rechtzeitig informiert. Er kann die Leistungsvereinbarung mit einer Frist von 3 Monaten zum Datum der Wirksamkeit der Entgeltanpassung aufheben. Die Aufhebung muss schriftlich erfolgen.

5 Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Auftraggeberin/des Auftraggebers

Der Auftraggeber hat folgende Aufgaben und Verantwortlichkeiten:

- Er benennt außer einer vertretungsberechtigten Leitung der Einrichtung weitere verantwortliche Personen, die als Ansprechpartner/innen für das HRZ verfügbar sind (s. Ziffer Anlage 4 – Kontakt). Abhängig vom Dienst können diese Personen besondere Aufgaben und Rechte haben, wie z.B. die Erteilung von entgeltpflichtigen Aufträgen zu Teilleistungen oder besondere Support-Berechtigungen. Die besonderen Aufgaben und Rechte sind im Abschnitt „Besondere Verfahren“ der Leistungsbeschreibung aufgeführt.
- Er informiert das HRZ umgehend über Änderungen der verantwortlichen Personen oder der Kostenstelle.
- Er ist dafür verantwortlich, die Anwenderinnen/Anwender rechtzeitig über solche Änderungen an dieser Leistungsvereinbarung oder den beauftragten Teilleistungen zu informieren, die Auswirkungen auf die Nutzung durch die/den Anwender/in haben (z.B. Kündigung, Verringerung der Quota).
- Er informiert die Anwenderinnen und Anwender des von ihm verantworteten Bereichs über die mitgeltenden Bedingungen und Ordnungen zur Nutzung dieses Dienstes sowie der IT-Systeme der TU-Darmstadt.
- Er meldet Verstöße gegen diese Ordnungen, von denen er Kenntnis erhält unter der E-Mail-Adresse security@hrz.tu-darmstadt.de dem HRZ.

6 Information durch das HRZ

Das HRZ informiert die Nutzer/innen des Dienstes aktiv über Ereignisse, die die Nutzbarkeit des Dienstes einschränken.

Je nach Art und Ausmaß der Beeinträchtigung, Kreis der Betroffenen und Dringlichkeit entscheidet das HRZ welcher Informationskanal gewählt wird. Übliche Kanäle sind Ankündigung in den HRZ-News (<http://www.hrz.tu-darmstadt.de/home/aktuelles/>) und E-Mail an das Groupware-Konto.

Das HRZ behält sich vor, für Änderungen und Einschränkungen, die dazu dienen die Betriebssicherheit aufrecht zu erhalten oder Schaden von der TU Darmstadt abzuwenden, auch kurzfristig Maßnahmen umzusetzen. Auftraggeber und Anwender/innen werden hierüber schnellstmöglich informiert.

7 Laufzeit und Aufhebung

Die Leistungsvereinbarung beginnt am «Vertragsbeginn» und wird für eine Laufzeit von 12 Monaten getroffen. Wird sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende durch einen der Vereinbarungspartner schriftlich aufgehoben, verlängert sich die Laufzeit automatisch um weitere 12 Monate.

Bei Aufhebung der Leistungsvereinbarung entfällt ab dem Laufzeitende die Grundlage für die Nutzung des Dienstes und der damit verbundenen Teilleistungen. Die Verfahren zur Deaktivierung von Zugängen zu bereitgestellten Systemen sowie zur Übergabe von Informationen und Daten zwischen den Vereinbarungspartnern und zur Löschung von Daten des Auftraggebers und ihrer/seiner Anwender/innen ist in Ziffer Anlage 6 – Maßnahmen bei Aufhebung der Leistungsvereinbarung geregelt.

8 Abgrenzung des Verantwortungsbereichs

Das HRZ verpflichtet sich zur Anwendung allgemein üblicher Sorgfalt sowie zur Einhaltung der anerkannten Regeln der Technik. Das HRZ übernimmt die Verantwortung im Übrigen nur für Vertragsverletzungen, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen.

Das HRZ übernimmt keine Verantwortung für

- die Verfügbarkeit des Dienstes zu einem bestimmten Zeitpunkt,
- Schäden, die infolge der Nutzung des Dienstes an Vermögen oder Rechtsgütern des Auftraggebers oder eines Dritten entstehen,
- die Rechtskonformität der von den Anwendern und Anwenderinnen übermittelten Daten oder dafür, dass die übermittelten Daten frei von Rechten Dritter sind.

9 Zusätzlich geltende Regelungen

Über die Leistungsvereinbarung hinaus gelten die allgemeinen Richtlinien und Regelungen für die Nutzung der IT-Systeme der Technischen Universität Darmstadt, die auf der HRZ-Webseite (www.hrz.tu-darmstadt.de/it_richtlinien) veröffentlicht sind oder dem Auftraggeber direkt zur Verfügung gestellt wurden.

Zusätzlicher Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung sind die Nutzungsbedingungen für den Groupware-Dienst. Sie regeln insbesondere das Verhältnis zwischen dem HRZ und den Anwender/innen.

Dem Auftraggeber werden die Nutzungsbedingungen in der zum Zeitpunkt des Vereinbarungsabschlusses gültigen Fassung mit dieser Vereinbarung ausgehändigt. Sie sind außerdem in der jeweils gültigen Fassung auf den Webseiten des HRZ einsehbar. Änderungen der Nutzungsbedingungen werden dem Auftraggeber an die in *Anlage 4 – Kontakt* bei den Kontaktdaten des Auftraggebers festgehaltenen E-Mail-Adresse zugestellt. Wird der Änderung nicht binnen 14 Tagen widersprochen, gelten die Nutzungsbedingungen als akzeptiert.

Den Anwendern und Anwenderinnen werden die Nutzungsbedingungen bei der erstmaligen Einrichtung eines Postfachs und bei Änderungen zur Information per E-Mail an ihr/sein persönliches Postfach mitgeteilt. Durch die Nutzung des Dienstes auf der Basis dieser Leistungsvereinbarung erklären die Anwender/innen sich mit den jeweils zum Nutzungszeitpunkt gültigen Nutzungsbedingungen einverstanden.

Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Dokumente gelten übergeordnet oder sind Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung (vgl. Anlagen).

Nr.	Titel	Version	Link
1	HRZ-Regelwerke zur IT-Sicherheit	n.a.	www.hrz.tu-darmstadt.de/it_richtlinien
2	Leistungsbeschreibung Groupware	«Version_Leistungsbeschreibung»	«LB_Link»
3	Nutzungsbedingungen Groupware	«Version_Nutzungsbedingungen»	«NB_Link»
4	Leistungsbeschreibung Allgemeine Betriebs- und Servicezeiten des HRZ	«Version_Servicebeschreibung»	«SB_Link»
5	Entgeltliste Groupware	«Version_Entgelt»	«EG_LINK»

10 Sonstige Bedingungen

Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen der Leistungsvereinbarung bedürfen der Schriftform und werden verbindlich, wenn sie von beiden Vereinbarungspartnern unterzeichnet sind.

Darmstadt ,

Darmstadt ,

Ort Datum

Ort Datum

Unterschrift HRZ

Unterschrift Auftraggeber

11 Anlagen zur Leistungsvereinbarung Nr. «Vertragsnummer»

für den Dienst Groupware. E-Mail – Termine – Kontakte

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung Groupware

Gesondertes Dokument

Anlage 2 – Nutzungsbedingungen Groupware

Gesondertes Dokument

Anlage 3 – Leistungsbeschreibung Allgemeine Betriebs- und Servicezeiten des HRZ

Gesondertes Dokument

Die vorstehenden Dokumente werden dem Auftraggeber in der beim Abschluss dieser Vereinbarung gültigen Fassung ausgehändigt.

Darmstadt ,

Ort Datum

Darmstadt ,

Ort Datum

Unterschrift HRZ

Unterschrift Auftraggeber

Anlage 4 – Kontaktinformationen

zur Leistungsvereinbarung Nr. «Vertragsnummer»

zwischen

dem Hochschulrechenzentrum der TU Darmstadt,
Mornwegstraße 30,
64293 Darmstadt (nachfolgend HRZ)

und

«Kundenname»
«Kundenadresse_Zeile_1»
«Kundenadresse_Zeile_2» (nachfolgend Auftraggeber),

Kontakt zum HRZ

Dienstverantwortliche Person

Name: Leif Pullich
Telefon: 16-71040
Telefax: 16-71198
E-Mail: leif.pullich@hrz.tu-darmstadt.de

Die dienstverantwortliche Person ist ausschließlich im Eskalationsfall zu kontaktieren. Für Support-Anfragen, Störungsmeldungen, Beratung und Aufträge sind die in der Leistungsbeschreibung genannten Standardwege für Supportanfragen bzw. das geltende Verfahren für Aufträge zu wählen.

Kontaktinformation Auftraggeber/-in und Groupware-Beauftragte

Auftraggeber: «Auftraggeber_Einrichtung»
Leitung: «Auftraggeber_Name»
Telefon: «Auftraggeber_Tel»
Telefax: «Auftraggeber_Fax»
E-Mail: «Auftraggeber_Mail»
TU-ID: «Auftraggeber_TUID»

Die folgenden Personen (Groupware-Beauftragte) stehen dem HRZ als Ansprechpartner zur Verfügung und sind neben der vorstehenden Person berechtigt, dem HRZ Aufträge zur Einrichtung, Änderung und Kündigung von Leistungen im Rahmen dieser Leistungsvereinbarung zu erteilen. Dies gilt auch für entgeltpflichtige Leistungen.

Name erste/r Groupware-Beauftragte/r: «Beauftragter_1_Name»
Telefon: «Beauftragter_1_Tel»
Telefax: «Beauftragter_1_Fax»
E-Mail: «Beauftragter_1_Mail»
TU-ID: «Beauftragter_1_TUID»

Name zweiter/r Groupware-Beauftragte/r: «Beauftragter_2_Name»
Telefon: «Beauftragter_2_Tel»
Telefax: «Beauftragter_2_Fax»
E-Mail: «Beauftragter_2_Mail»
TU-ID: «Beauftragter_2_TUID»

E-Mail-Domänen

Primäre E-Mail-Domäne (aus dieser wird das Kundenkürzel generiert): «primäre_EMail_Domäne»

Weitere E-Mail-Domänen: «weitere_EMail_Domänen»

Kostenstelle/Projektnummer

Die Belastung der Entgelte erfolgt auf folgende Kostenstelle/Projektkostenstelle des/der Auftraggebers/-in:

Kostenstelle: «Kostenstelle_Nr»

Projektnummer: «Kostenstelle_ProjektNr»

Bezeichnung: «Kostenstelle_Bezeichnung»

Über Änderungen von Ansprechpartnern und Abrechnungsdaten informieren sich die Vereinbarungspartner unaufgefordert und umgehend.

Darmstadt ,

Ort Datum

Darmstadt ,

Ort Datum

Unterschrift HRZ

Unterschrift Auftraggeber

Anlage 5 – Entgelte

zur Leistungsvereinbarung Nr. «Vertragsnummer»

zwischen

dem Hochschulrechenzentrum der TU Darmstadt,
Mornewegstraße 30,
64293 Darmstadt (nachfolgend HRZ)

und

«Kundenname»
«Kundenadresse_Zeile_1»
«Kundenadresse_Zeile_2» (nachfolgend Auftraggeber),

Leistungsentgelt für den Groupware-Dienst

Die beim Abschluss dieser Vereinbarung gültige Entgeltliste «Version_Entgelt» wurde der Auftraggeberin/dem Auftraggeber ausgehändigt.

Sonderleistungen

erfolgen nur nach gesonderter schriftlicher Beauftragung durch den/die Auftraggeber/-in. Diese werden nach Aufwand mit einem Stundensatz von EUR 60,00 vergütet.

Darmstadt ,

Ort Datum

Darmstadt ,

Ort Datum

Unterschrift HRZ

Unterschrift Auftraggeber

Anlage 6 – Maßnahmen bei Aufhebung der Leistungsvereinbarung

zur Leistungsvereinbarung Nr. «Vertragsnummer»

Wird die Leistungsvereinbarung gekündigt, werden die Objekte des Auftraggebers im Groupware-System ab dem Wirksamwerden der Kündigung deaktiviert bzw. gelöscht.

Für die **persönlichen Postfächer** der Anwender/innen sowie für die **Funktionspostfächer** gilt das in den jeweils aktuell gültigen Nutzungsbedingungen beschriebene Verfahren.

Verteilerguppen und **Raumressourcen** werden gelöscht.

E-Mail-Domänen werden gelöscht.

Es besteht die Möglichkeit die Objekte in eine andere bestehende Leistungsvereinbarung zu übernehmen.

Ob eine Migration in ein anderes System vom HRZ unterstützt werden kann, ist im Einzelfall zu klären und Bedarf ggf. einer gesonderten Vereinbarung.

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, die von einer Kündigung betroffenen Anwenderinnen und Anwender rechtzeitig zu informieren, ggf. die Aushändigung dienstlicher Daten zu veranlassen sowie erforderlichenfalls Daten aus Funktionspostfächern zu sichern.

Darmstadt

,

Darmstadt

,

Ort

Datum

Ort

Datum

Unterschrift HRZ

Unterschrift Auftraggeber