

Servicebeschreibung

Service Groupware

Version 2.2

Datum: 05. August 2021



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT



Technische Universität Darmstadt
Hochschulrechenzentrum
Alexanderstraße 2
64283 Darmstadt

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

Inhaltsverzeichnis

Änderungshistorie	3
1.....Kurzbeschreibung des Service	4
2.....Zielgruppen	4
2.1. Kundengruppen	4
2.2. Anwendergruppen	4
3.....Rahmenbedingungen (Organisatorische und technische Voraussetzungen)	4
3.1. Organisatorische Voraussetzungen	4
3.2. Technische Voraussetzungen	5
4.....Servicemerkmale	5
4.1. Zusammenfassung Funktionsumfang	5
4.2. Funktionsumfang des Service im Detail	6
4.2.1. Persönliches Postfach	6
4.2.2. Erweiterte Funktionsmerkmale Persönliches Postfach	7
4.2.3. Funktionspostfächer	7
4.2.4. Verteilergruppen	8
4.2.5. Ressourcen	8
4.2.6. Weiterleitung	9
4.2.7. Verlängerte Erreichbarkeit	10
4.3. Quotierung der Postfächer	10
4.3.1. Verhalten bei Erreichen der Postfachgröße	10
4.4. Zugang	11
4.4.1. Übersicht über Zugriffsmöglichkeiten	11
4.4.2. Authentisierung	12
4.4.3. Sonstige Protokolle	12
4.5. Betrieb und Sicherheit	12
4.5.1. Betrieb der Systeme	12
4.5.2. Spam- und Viren-Schutz	12
4.5.3. Sicherung und Wiederherstellung von Daten (Backup und Restore)	12
5.....Funktionalitätsabgrenzungen	12
6.....Lizenzen und Kosten	13
6.1. Lizenzen	13
6.1.1. Lizenzen E-Mail-Programme	13
6.2. Kosten	13
6.3. Abrechnung	14
7.....Bestell- und Änderungsverfahren	14
7.1. Grundversorgung	14
7.2. Abschluss Servicevereinbarung	14
7.3. Bestellung und Änderung von Servicemerkmalen	14
7.4. Kündigung	15
7.4.1. Kündigung persönlicher Postfächer für Beschäftigte	15

7.4.2.	Kündigung erweiterter Servicemerkmale	15
7.4.3.	Kündigung der Servicevereinbarung	15
8.....	Support	15
8.1.	Standardwege für Supportanfragen	15
8.2.	Supportumfang	15
8.2.1.	Supportinhalte	16
8.2.2.	Supportberechtigter Personenkreis	16
9.....	Systemzeiten	16
10. ..	Anhang	I

Änderungshistorie

Datum	Version	Bearbeiter	Änderung
04.07.2014	1.0	Leif Pullich	Initialversion
09.07.2014	1.1	Leif Pullich	Anpassung der Dokumentenvorlage; Link Korrekturen
11.09.2019	2.0	Jürgen Schwibs	vollständige Überarbeitung: Anlass Einführung Groupware Grundversorgung
20.04.2021	2.1	EE	Layout Anpassungen
05.08.2021	2.2	MSB	"Verlängerte Erreichbarkeit" : Laufzeit wurde von 6 auf 12 Monate verlängert

1. Kurzbeschreibung des Service

Der Service Groupware ist das zentrale E-Mail-Kommunikations- und Kalendersystem für alle Beschäftigten und Organisationseinheiten der TU Darmstadt. Mit einem persönlichen Postfach mit zentraler E-Mail-Adresse stellt der Service allen Beschäftigten Funktionen zur gemeinsamen Besprechungsverwaltung, zentrales und individuelles Adressbuch, Aufgabenverwaltung und Notizen bereit. Für Organisationseinheiten der TU stehen darüber hinaus weitere Funktionen zur Verfügung:

- Vergrößerung von Postfächern,
- persönliche Postfächer für Gäste und Partner, Lehrbeauftragte und studentische Hilfskräfte,
- Funktionsadressen,
- Ressourcenkalender (für Räume und anderes),
- Verteilergruppen,
- Weiterleitungen und
- verlängerte Erreichbarkeit für ausgeschiedene Beschäftigte.

Die Anwenderinnen und Anwender können mit verschiedenen Client-Anwendungen oder über die Weboberfläche (siehe Abschnitt 4.4.1) auf ihre Postfächer, Kalender etc. zugreifen.

2. Zielgruppen

2.1. Kundengruppen

Beauftragt werden kann der Service von:

- Einrichtungen der TU (Fachbereiche, zentrale Einrichtungen)
- Zentralverwaltung

Siehe weitere Informationen zur Beauftragung in Abschnitt 7.

2.2. Anwendergruppen

Der Service kann von folgenden Anwendergruppen genutzt werden:

- Beschäftigte der TU Darmstadt

Weitere Anwendergruppen (nach Kundenauftrag):

- Gäste und Partner_innen (mit TU-ID)
- Lehrbeauftragte
- Studentische Hilfskräfte

3. Rahmenbedingungen (Organisatorische und technische Voraussetzungen)

3.1. Organisatorische Voraussetzungen

Beschäftigte erhalten ein Standardpostfach automatisch mit Aktivierung der TU-ID bereitgestellt.

Weitere Servicemerkmale müssen durch Organisationseinheiten der TU beauftragt werden. Diese müssen mit dem HRZ eine Servicevereinbarung abschließen. Siehe Abschnitt Abschluss Servicevereinbarung 7.2.

3.2. Technische Voraussetzungen

Jede_r Anwender_in muss über eine TU-ID verfügen.

Voraussetzung zur Nutzung des Service ist ein aktuelles Betriebssystem und ein aktuelles E-Mailprogramm oder Webbrowser. Für die eingesetzte Software müssen alle relevanten Updates und Patches, insbesondere Sicherheitsupdates, eingespielt sein.

Der Zugriff auf Postfächer des Groupware-Service kann ausschließlich über verschlüsselte Verbindungen (https, SSL/TLS) erfolgen. Für verschiedene Zugriffswege siehe Abschnitt 4.4.1.

4. Servicemerkmale

4.1. Zusammenfassung Funktionsumfang

Alle Beschreibungen des Funktionsumfangs gehen von der Nutzung des nativen E-Mail-Clients aus (siehe Abschnitt 4.4.1). Bei der Nutzung anderer Clients kann es sein, dass Funktionsmerkmale nur teilweise oder gar nicht unterstützt werden.

Der Service umfasst eine kostenlose Grundversorgung von Beschäftigten der TU mit einem Standardpostfach, sowie erweiterte Servicemerkmale. Erweiterte Servicemerkmale stehen nur Organisationseinheiten zur Verfügung. Sie müssen beauftragt werden und sind in der Regel kostenpflichtig. Siehe hierzu die Entgeltliste (https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_entgeltliste).

Servicemerkmal	Kurzbeschreibung	Auftrag erforderlich
Persönliches Postfach für <ul style="list-style-type: none">Beschäftigte	Automatisch (bei Aktivierung der TU-ID) bereitgestelltes persönliches Postfach der Größe Standard <ul style="list-style-type: none">mit Versand-E-Mail-Adresse vorname.nachname{dfdNr}@tu-darmstadt.demit Kalenderfunktionen, persönlicher Aufgabenverwaltung, Notizen	nein
Persönliches Postfach für <ul style="list-style-type: none">Gäste und Partner_inLehrbeauftragtestudentische Hilfskräfte	Bereitstellung persönlicher Postfächer: <ul style="list-style-type: none">für Gäste und Partner_innen, Lehrbeauftragte, Gastwissenschaftler_innen<ul style="list-style-type: none">a) unter vorname.nachname{dfdNr}@gast.tu-darmstadt.destudentische und wissenschaftliche Hilfskräfte<ul style="list-style-type: none">b) unter vorname.nachname{dfdNr}@WIHL.tu-darmstadt.de	ja
E-Mail-Domäne für Organisationseinheiten	kürzel.tu-darmstadt.de	ja
Erweiterungen für Persönliches Postfach	<ul style="list-style-type: none">Quotavergrößerungweitere Alias-Adressen als Empfangsadressen in eigener SubdomäneVersandadresse in eigener Subdomäne der Organisationseinheit	ja
Standard-Funktionspostfächer	Funktionspostfächer mit vorhandener Standard Kontaktadresse (Primär/Alias) <ul style="list-style-type: none">leitung@kürzel.tu-darmstadt.desekretariat@kürzel.tu-darmstadt.deadmin@kürzel.tu-darmstadt.de	ja
Standard-Verteilerguppe	Kostenfreie Bereitstellung der E-Mail-Adresse <ul style="list-style-type: none">beschaeftigte@kürzel.tu-darmstadt.de	ja

	zur Verteilung eingehender E-Mail-Nachrichten an die persönlichen Postfächer der eingetragenen Gruppenmitglieder.	
Funktionspostfächer	Bereitstellung von Funktionspostfächern: <ul style="list-style-type: none"> mit Adresse in der Form bezeichnung@kürzel.tu-darmstadt.de in der eigenen Subdomäne 	ja
Verteilergruppen	Bereitstellung einer E-Mail-Adresse, die eingehende E-Mail-Nachrichten an die Postfächer der eingetragenen Gruppenmitglieder verteilt: <ul style="list-style-type: none"> mit Adresse in der Form bezeichnung@kürzel.tu-darmstadt.de in der eigenen Subdomäne 	ja
Ressourcen	Bereitstellung einer mit der Terminverwaltung buchbaren Ressource. Hierbei kann es sich zum Beispiel um selbstverwaltete Räume oder andere Ressourcen (Beamer, Autos, ...) handeln.	ja
Weiterleitungen	Bereitstellung einer E-Mail-Adresse ohne Postfach, die eingehende E-Mails an eine Zieladresse innerhalb der TU Darmstadt (bezeichnung@kürzel.tu-darmstadt.de) weiterleitet. Beispiel: Mailinglisten, E-Mail-Adresse für technische Geräte	ja
Verlängerte Erreichbarkeit	Weiterleitung vorhandener E-Mail-Adressen an eine TU externe E-Mail-Adresse für Beschäftigte bei Ausscheiden aus der TU Darmstadt mit 12 Monaten Laufzeit nach Vertragsende.	ja

4.2. Funktionsumfang des Service im Detail

4.2.1. Persönliches Postfach

Für alle **Beschäftigten** der TU Darmstadt wird **automatisch** ein persönliches Postfach der Größe Standard bereitgestellt (Grundversorgung).

Für **andere Angehörige** der TU (Lehrbeauftragte, Gäste und Partner, studentische und wissenschaftliche Hilfskräfte) kann ein persönliches Postfach durch die Organisationseinheit **beauftragt** werden.

Das persönliche Postfach ist an den Lebenszyklus der Zugehörigkeit der Person zur TU Darmstadt und damit an die TU-ID gekoppelt. Eine Person besitzt maximal ein persönliches Postfach im Service Groupware.

Persönliche Postfächer werden mit folgenden Funktionsmerkmalen bereitgestellt:

Funktionsbeschreibung	<ul style="list-style-type: none"> E-Mail Bereitstellung einer der folgenden E-Mail-Adressen als Empfangs- und Versand-E-Mail-Adresse: <ul style="list-style-type: none"> Beschäftigte: vorname.nachname{lfidNr}@tu-darmstadt.de Gäste und Partner: vorname.nachname{lfidNr}@gast.tu-darmstadt.de Lehrbeauftragte: vorname.nachname{lfidNr}@gast.tu-darmstadt.de Studentische Hilfskräfte: vorname.nachname{lfidNr}@wihi.tu-darmstadt.de Termin-, Kontakt- und Aufgabenverwaltung <ul style="list-style-type: none"> Bereitstellung allgemeiner Funktionen zur Termin-, Kontakt- und Aufgabenverwaltung. Freigabe von Kalendern, Aufgaben und Kontakten zur Nutzung mit anderen Anwender_innen des Service Groupware. Verfügbarkeitsabfragen auf freigegebenen Kalendern anderer Anwender_innen des Service Groupware.
-----------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Besprechungsanfragen und Aufgabenzuweisungen für andere Anwender_innen des Service Groupware. • Nutzung des globalen Adressbuchs aller Anwender_innen des Service Groupware. • Stellvertretungsfunktion <ul style="list-style-type: none"> • Die Anwenderin_der Anwender kann anderen Personen mit TU-ID Zugriff auf ihr/sein Postfach und das Recht gewähren, stellvertretend E-Mails zu verschicken. • Durch Anwender_in konfigurierbar <ul style="list-style-type: none"> • automatische Abwesenheitsnachrichten. • Filterregeln zur Behandlung eingehender Nachrichten (server- und clientseitig). • Authentisierung für Zugriff auf Postfach mit TU-ID. • Synchronisierung mit mobilen Endgeräten über ActiveSync.
Größen	Mögliche Postfachgrößen: S, M, L, XL+10GB Online-Archiv, XL+20GB Online-Archiv, XL+30GB Online-Archiv, XL+40B Online-Archiv <ul style="list-style-type: none"> • Für Beschäftigte: Automatische Bereitstellung in Größe S (Standard)
Beauftragung	<ul style="list-style-type: none"> • Für Beschäftigte: Nicht erforderlich; Bereitstellung erfolgt mit Aktivierung der TU-ID. • Für Gäste und Partner, Lehrbeauftragte, studentische Hilfskräfte: Durch den/die Auftraggeber in/Servicebeauftragte n der Organisationseinheit
Kündigung	<ul style="list-style-type: none"> • Für Beschäftigte: Nicht erforderlich; Löschung erfolgt mit Löschung der TU-ID • Für Gäste und Partner, Lehrbeauftragte, studentische Hilfskräfte: Durch den/die Auftraggeber in/Servicebeauftragte n der Organisationseinheit

4.2.2. Erweiterte Funktionsmerkmale Persönliches Postfach

Für persönliche Postfächer können erweiterte Funktionsmerkmale beauftragt werden, wenn:

- Mit dem HRZ eine „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ (Leseversion unter https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_servicevereinbarung) geschlossen wurde.
- Eine eigene E-Mail-Domäne an der TU Darmstadt (kürzel.tu-darmstadt.de) eingerichtet ist. Diese wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber/der Auftraggeberin und der Stabsstelle Kommunikation und Medien über das HRZ eingerichtet.

Postfachgrößen	S, M, L, XL+10GB Online-Archiv, XL+20GB Online-Archiv, XL+30GB Online-Archiv, XL+40B Online-Archiv
Zusätzliche Empfangs-E-Mail-Adresse in eigener Subdomäne	Zusätzliche E-Mail-Adresse zum Empfang von E-Mails in einer eigenen Subdomäne der Form vor.nachname@kürzel.tu-darmstadt.de . Über zusätzliche Empfangs-E-Mail-Adressen kann nicht gesendet werden.
Versand-E-Mail-Adresse in eigener Subdomäne	Verwendung einer Versand-E-Mail-Adresse aus der eigenen Subdomäne in der Form vor.name@kürzel.tu-darmstadt.de . Die zentrale E-Mail-Adresse bleibt als zusätzliche Empfangs-E-Mail-Adresse am Postfach erhalten.
Beauftragung	Durch den/die Auftraggeber in/Servicebeauftragte n der Organisationseinheit
Kündigung/Änderung	Durch den/die Auftraggeber in/Servicebeauftragte n der Organisationseinheit

4.2.3. Funktionspostfächer

Funktionspostfächer können für Einrichtungen bereitgestellt werden, wenn:

- Mit dem HRZ eine „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ (Leseversion unter https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_servicevereinbarung) geschlossen wurde.
- Eine eigene E-Mail-Domäne an der TU Darmstadt (kürzel.tu-darmstadt.de) eingerichtet ist. Diese wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber/der Auftraggeberin und der Stabsstelle Kommunikation und Medien über das HRZ eingerichtet.

Funktionspostfächer besitzen folgende Funktionsmerkmale:

Funktionsbeschreibung	<ul style="list-style-type: none"> E-Mail Bereitstellung einer E-Mail-Adresse bezeichnung@kürzel.tu-darmstadt.de als Empfangs- und Versand-E-Mail-Adresse. Termin-, Kontakt- und Aufgabeverwaltung <ul style="list-style-type: none"> 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 Service Groupware. Verfügbarkeitsabfragen auf freigegebenen Kalendern anderer Anwender/innen des Service Groupware. Besprechungsanfragen und Aufgabenzuweisungen für andere Anwender/innen des Service Groupware. Nutzung des globalen Adressbuchs aller Anwender/innen des Service Groupware Anwender_in konfigurierbare <ul style="list-style-type: none"> automatische Abwesenheitsnachrichten. Filterregeln zur Behandlung eingehender Nachrichten (server- und clientseitig). Gemeinsame Nutzung aller Funktionen des Postfachs durch mehrere Anwender_innen. Steuerung der Zugriffsberechtigungen über Rechtevergabe mit Outlook oder OWA. Authentisierung der berechtigten Anwender/innen über Anmeldung am persönlichen Postfach.
Größen	Mögliche Postfachgrößen: S, M, L, XL+10GB Online-Archiv, XL+20GB Online-Archiv, XL+30GB Online-Archiv, XL+40B Online-Archiv <ul style="list-style-type: none"> Beschäftigte: Automatische Bereitstellung in Größe S (Standard)
Weitere Empfangs-E-Mail-Adresse	Zusätzliche Empfangs-E-Mail-Adresse in eigener Subdomäne.
Zugriff	Aktiv berechnigte Personen (identifiziert über TU-ID)
Beauftragung	Durch den/die Auftraggeber_in/Servicebeauftragte_n der Organisationseinheit
Kündigung	Durch den/die Auftraggeber_in/Servicebeauftragte_n der Organisationseinheit

4.2.4. Verteilergruppen

Verteilergruppen können für Einrichtungen bereitgestellt werden, wenn:

- Mit dem HRZ eine „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ (Leseversion unter https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_servicevereinbarung) geschlossen wurde.
- Eine eigene E-Mail-Domäne an der TU Darmstadt (kürzel.tu-darmstadt.de) eingerichtet ist. Diese wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber/der Auftraggeberin und der Stabsstelle Kommunikation und Medien über das HRZ eingerichtet.

Funktionsbeschreibung	E-Mail-Adresse bezeichnung@kürzel.tu-darmstadt.de , die eingehende Nachrichten an die Postfächer der eingetragenen Mitglieder weiterleitet. Es können ausschließlich im Groupware-System vorhandene Anwender_innen in den Verteiler eingetragen werden.
Beauftragung	Durch den/die Auftraggeber_in/Servicebeauftragte_n der Organisationseinheit
Kündigung	Durch den/die Auftraggeber_in/Servicebeauftragte_n der Organisationseinheit

Über die E-Mail-Adresse beschaefigte@kürzel.tu-darmstadt.de können automatisch alle der Servicevereinbarung zugeordneten Beschäftigten der Organisationseinheit erreicht werden.

Für die Administration der Empfänger_innen steht das Exchange-Controle-Panel (ECP) zur Verfügung (<https://mail.tu-darmstadt.de/ecp>).

4.2.5. Ressourcen

Ressourcen können für Einrichtungen bereitgestellt werden, wenn:

- Mit dem HRZ eine „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ (Leseversion unter https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_servicevereinbarung) geschlossen wurde.
- Eine eigene E-Mail-Domäne an der TU Darmstadt (kürzel.tu-darmstadt.de) eingerichtet ist. Diese wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber/der Auftraggeberin und der Stabsstelle Kommunikation und Medien über das HRZ eingerichtet.

Ressourcen besitzen folgende Funktionsmerkmale:

Beschreibung	Über die Verwendung von Ressourcen können bei der Terminplanung Räume oder andere zur Verfügung stehende Ressourcen für einen Termin gebucht werden. Für Ressourcen stehen im Terminplanungsassistenten zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> • Abfrage der Verfügbarkeit von Räumen bei der Besprechungsplanung. • Versenden von Buchungsanfragen an Ressourcen. Es dürfen ausschließlich Räume als Ressourcen angelegt und gebucht werden, deren Verwaltung bei der/dem Auftraggeber_in liegt. Zentral verwaltete Räume sind ausgeschlossen.	
Buchungsverhalten	Automatisch	Buchungen werden: <ul style="list-style-type: none"> • bei Verfügbarkeit angenommen • bei Buchungskonflikt abgelehnt
	Halbautomatisch	Buchungen werden: <ul style="list-style-type: none"> • bei Verfügbarkeit angenommen • bei Buchungskonflikt an den Organisator zur Entscheidung weitergeleitet
	Manuell	Alle Buchungen werden an den Organisator weitergeleitet und müssen durch diesen durchgeführt werden.
Organisator	Der/Die Organisator_in ist verantwortlich für die Behandlung von, je nach Buchungsverhalten auftretenden, Buchungskonflikten.	
Serientermine	Serientermine müssen komplett in ein Buchungsfenster von 1.080 Tagen passen. Besteht während der Laufzeit der Serie eine Kollision, so wird die Serie abgelehnt.	
Beauftragung	Durch den/die Auftraggeber_in/Servicebeauftragte_n der Organisationseinheit	
Kündigung	Durch den/die Auftraggeber_in/Servicebeauftragte_n der Organisationseinheit	

4.2.6. Weiterleitung

Weiterleitungen können für Einrichtungen bereitgestellt werden, wenn:

- Mit dem HRZ eine „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ (Leseversion unter https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_servicevereinbarung) geschlossen wurde.
- Eine eigene E-Mail-Domäne an der TU Darmstadt (kürzel.tu-darmstadt.de) eingerichtet ist. Diese wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber/der Auftraggeberin und der Stabsstelle Kommunikation und Medien über das HRZ eingerichtet.

Weiterleitungen besitzen folgende Funktionsmerkmale:

Funktionsbeschreibung	Weiterleitungen besitzen eine Empfangs-E-Mail-Adresse in der eigenen Subdomäne über die eine E-Mail direkt (ohne Eingang in ein Postfach) an eine angegebene Ziel-E-Mail-Adresse weitergeleitet wird. Die Ziel-E-Mail-Adresse muss sich innerhalb der TU Darmstadt (z. B. @stud.tu-darmstadt.de, @kürzel.tu-darmstadt.de, @mailman.tu-darmstadt.de) befinden. Als Einsatzgebiet können hier zum Beispiel E-Mail-Adressen in der eigenen E-Mail-Domäne für Mailinglisten (Service „Mailinglisten“ https://www.hrz.tu-darstadt.de/maillinglisten) genannt werden.
E-Mail-Adresse in eigener Subdomäne	Empfangs-E-Mail-Adresse in der eigenen Subdomäne in der Form vor.name@kürzel.tu-darmstadt.de/bezeichnung@kürzel.tu-darmstadt.de .
Weiterleitungsziel	Empfänger E-Mail-Adresse innerhalb der TU Darmstadt (z. B. @stud.tu-darmstadt.de, @kürzel.tu-darmstadt.de, @mailman.tu-darmstadt.de)

Beauftragung	Durch den/die Auftraggeber_in/Servicebeauftragte_n der Organisationseinheit
Kündigung	Durch den/die Auftraggeber_in/Servicebeauftragte_n der Organisationseinheit

4.2.7. Verlängerte Erreichbarkeit

Verlängerte Erreichbarkeiten können für Einrichtungen bereitgestellt werden, wenn:

- Mit dem HRZ eine „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ (Leseversion unter https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_servicevereinbarung) geschlossen wurde.
- Eine eigene E-Mail-Domäne an der TU Darmstadt (kürzel.tu-darmstadt.de) eingerichtet ist. Diese wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber/der Auftraggeberin und der Stabsstelle Kommunikation und Medien über das HRZ eingerichtet.

Eine verlängerte Erreichbarkeit besitzen folgende Funktionsmerkmale:

Funktionsbeschreibung	Die verlängerte Erreichbarkeit ermöglicht den Fortbestand der zentralen E-Mail-Adresse eines/einer Beschäftigten nach Vertragsende für eine fest definierte Laufzeit. Für an die bisherigen E-Mail-Adressen eingehende E-Mails, erfolgt eine Weiterleitung an eine angegebene TU externe persönliche E-Mail-Adresse des/der ehemaligen Beschäftigten. Eine beauftragte verlängerte Erreichbarkeit ersetzt automatisch nach der Nachlaufzeit der TU-ID das persönliche Postfach. Alle zu diesem Zeitpunkt vorhandenen E-Mail-Adressen (vorname.nachname{fldNr}@tu.darmstadt.de und ggf. zusätzliche E-Mail-Adressen) werden als Empfangs-E-Mail-Adressen für die Verlängerte Erreichbarkeit verwendet. Ein Versand über diese E-Mail-Adressen ist nicht mehr möglich.
Empfangs-E-Mail-Adresse	Zentrale E-Mail-Adresse der Form vorname.nachname{fldNr}@tu.darmstadt.de . Weitere am Postfach vorhandene E-Mail-Adressen.
Weiterleitungsziel	Empfänger-E-Mail-Adresse außerhalb der TU Darmstadt. Es handelt sich bei der Zieladresse um eine persönliche E-Mail-Adresse der ausscheidenden Person. Die externe Zieladresse wird bei der Beauftragung durch den/die Auftraggeber_in/Servicebeauftragte_n angegeben.
Laufzeit	<ul style="list-style-type: none"> • Die Laufzeit beträgt einmalig 12 Monate. • Eine Verlängerung ist nicht möglich.
Beauftragung	Durch den/die Auftraggeber_in/Servicebeauftragte_n der Organisationseinheit <ul style="list-style-type: none"> • Die verlängerte Erreichbarkeit muss bis vor Ende der Nachlaufzeit (30 Tage nach Vertragsende) beauftragt werden.
Kündigung	Nicht erforderlich; Löschung erfolgt automatisch nach 12 Monaten.

4.3. Quotierung der Postfächer

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

Die Veränderung erfolgt gezielt für ein anzugebendes Postfach. Die Kennung ist die TU-ID der Anwenderin/des Anwenders.

Für die geltenden Postfachgrößen siehe aktuelle Entgeltliste (https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_entgeltliste).

4.3.1. Verhalten bei Erreichen der Postfachgröße

Kurz vor Erreichen der vorliegenden Postfachgröße wird die Nutzung in folgenden Stufen eingeschränkt:

- Ab einer Belegung der gebuchten Postfachgröße -300 MB (minus) erfolgt in Outlook, der Groupware-Weboberfläche und per E-Mail eine Information, dass diese fast ausgeschöpft ist.
- Ab einer Belegung von 100% der gebuchten Quota erfolgt in Outlook, der Groupware-Weboberfläche und per E-Mail eine Information, dass diese ausgeschöpft ist. Das Postfach ist für

ausgehende Nachrichten gesperrt, ein Empfang ist weiterhin möglich. Der Zugang zum Postfach bleibt weiterhin möglich.

- Ab einer Belegung der gebuchten Postfachgröße +300 MB (plus) erfolgt in Outlook, der Groupware Weboberfläche und per E-Mail eine Information, dass diese überbucht ist. Das Postfach ist für ausgehende Nachrichten gesperrt, zusätzlich ist 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 Postfachgröße.

Ab einer definierten Größe ist eine Erweiterung der Postfachgröße ausschließlich durch ein Online-Archiv möglich. Das Online-Archiv kann in festen Stufen bis zu einer Maximalgröße von 40 GB erweitert werden.

Bei gebuchtem Online-Archive erfolgt ab einer Belegung der gebuchten Online-Archive-Größe -512 MB (minus) eine Information in Outlook, der Groupware-Weboberfläche und per E-Mail, dass diese fast ausgeschöpft ist.

4.4. Zugang

4.4.1. Übersicht über Zugriffsmöglichkeiten

Über den Browser steht die Groupware-Weboberfläche (OWA) (<https://mail.tu-darmstadt.de>) zur Verfügung.

Der native E-Mail-Client für den vollen Funktionsumfang ist Microsoft Outlook auf Windows Betriebssystem. Diese Software ist lizenzpflichtig, die Lizenz ist nicht in den Entgelten enthalten. Die unterstützten Outlook Versionen hängen von der aktuell eingesetzten Serverversion ab. Zu der eingesetzten Serverversion werden immer zwei vorherige und zwei darauf folgende Client Versionen unterstützt.

Zugriffsweg	Protokoll	Anwendung	Funktionsumfang
MS Outlook	MAPI over HTTP	Client-E-Mail-Programm	Voller Funktionsumfang
Groupware-Weboberfläche (https://mail.tu-darmstadt.de)	https / HTML	Browser	Nahezu voller Funktionsumfang
Gängige E-Mail-Clients wie Thunderbird u.a.	IMAPS	Client-E-Mail-Programm	Eingeschränkter Funktionsumfang: Nur E-Mail
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 Groupware-Weboberfläche 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 ¹ oder Kalender von Kollegen

¹ Siehe Abschnitt 5

Je nach Zugriffsweg kann der verfügbare Funktionsumfang eingeschränkt sein. Die Bereitstellung von Endgeräten und Anwendungen ist nicht in der Leistung enthalten.

4.4.2. Authentisierung

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

4.4.3. Sonstige Protokolle

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

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

4.5. Betrieb und Sicherheit

4.5.1. Betrieb der Systeme

Alle Server- und Systemkomponenten, die zur Bereitstellung des Groupware-Service 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/r Anwender_in muss sich mit der TU-ID authentisieren und erhält nur Zugriff auf die Inhalte und Funktionen, für deren Nutzung sie/er berechtigt ist. Zugänge zum System erfolgen ausschließlich über definierte Schnittstellen und verschlüsselte Verbindungen.

4.5.2. 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.

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

Das HRZ erstellt von den vorliegenden Daten technisch unabhängige Sicherungskopien (Backup). Diese Sicherungskopien dienen zweckgebunden dem Schutz vor Datenverlust durch Fehler von Technik oder Administratoren (Disaster Recovery).

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

Die Datensicherung dient weder als Archiv noch als Sicherung und Wiederherstellung für Daten, die von Anwender_innen versehentlich gelöscht wurden.

5. Funktionalitätsabgrenzungen

Der Service wird auf der Grundlage der Serveranwendung Microsoft Exchange realisiert. Die Möglichkeit, den vollen Funktionsumfang des Groupware-Service zu nutzen, ist von der Verwendung geeigneter Client-Anwendungen abhängig.

Bei der Verwendung anderer Client-Anwendungen als Microsoft Outlook in den unterstützten Versionen kann der Funktionsumfang reduziert, gestört oder auf den Empfang und Versand von E-Mail-Nachrichten beschränkt sein.

Alternativ steht den Anwender_innen der Zugang zum Postfach per Browser (<https://mail.tu-darmstadt.de>) über die Groupware-Weboberfläche 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 Versand-E-Mail-Adresse, die sog. primäre E-Mail-Adresse und wenn vorhanden, mehrere Empfangs-E-Mail-Adressen.

Funktionspostfächer:

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

- Der Zugang zu einem Funktionspostfach erfordert Outlook in den unterstützten Versionen, die Groupware-Weboberfläche oder ein Client-Programm, das diese Funktion unterstützt.
- Die Synchronisierung mit mobilen Endgeräten via Active Sync ist nicht möglich.
- Der Zugriff via IMAP ist möglich.

Online-Archiv: Der Zugriff auf das Online-Archiv ist ausschließlich bei bestehender Netzverbindung zum Server möglich und mit Outlook/Groupware-Weboberfläche nutzbar.

Remote Wipe für Mobile Geräte mit Active Sync: Für mobile Geräte (Smartphones, Tablets), die mit dem Active Sync-Protokoll arbeiten, bietet das eingesetzte Groupware-System die Funktion an, im Falle eines Geräteverlusts **sämtliche** Inhalte (Fotos, ..., E-Mails, Termine, Kontakte, Aufgaben, Notizen) vom Gerät zu löschen (Remote Wipe). Diese Funktion kann durch Anwender_in selbständig in dem Groupware-Admin-Center ausgelöst werden.

Beim Service Groupware handelt es sich nicht um eine Archivierungsanwendung für E-Mails und deren Anhänge.

Auch ist der Service keine Anwendung für die Funktion Mailingliste. Insbesondere ist das Einrichten von E-Mail-Adressen für externe Kooperationspartner (ohne TU-ID) nicht vorgesehen.

Für die Umsetzung von Mailinglisten siehe Service „Mailinglisten“ <https://www.hrz.tu-darmstadt.de/maillinglisten>.

6. Lizenzen und Kosten

6.1. Lizenzen

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

6.1.1. Lizenzen E-Mail-Programme

Die Beschaffung von Lizenzen für beispielsweise Microsoft Outlook oder andere lizenzpflichtige Client-Programme zur Nutzung des Service erfolgt durch die Auftraggeber_in. Diese/r ist in seinem Bereich verantwortlich für die Einhaltung der Lizenzbestimmungen des jeweiligen Software-Herstellers.

Über den Browser steht die Groupware-Weboberfläche (OWA) (<https://mail.tu-darmstadt.de>) kostenfrei zur Verfügung.

6.2. Kosten

Siehe aktuelle Entgeltliste (https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_entgeltliste).

6.3. Abrechnung

Die Abrechnung des Service Groupware erfolgt quartalsweise. Für die Abrechnung wird die in der „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ angegebene Kostenstelle/Projektnummer belastet.

7. Bestell- und Änderungsverfahren

7.1. Grundversorgung

Im Rahmen der Grundversorgung wird allen Beschäftigten ein persönliches Postfach der Größe Standard (S) mit der zentralen E-Mail-Adresse vorname.nachname{fdNr}@tu-darmstadt.de als Versand-E-Mail-Adresse automatisch und kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Für die Nutzung der weiteren Servicemerkmale ist der Abschluss einer „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ erforderlich.

7.2. Abschluss Servicevereinbarung

Für die Nutzung der erweiterten Servicemerkmale ist der Abschluss einer „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ erforderlich.

Neu-Kunden im Service Groupware durchlaufen den bestehenden Neu-Kunden-Prozess über das Web-Formular (https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_beauftragen).

Berechtigt für die Beauftragung des Service Groupware ist der/die Auftraggeber_in, in Zusammenarbeit mit den in der „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ als Servicebeauftragte benannten Personen.

7.3. Bestellung und Änderung von Servicemerkmalen

Alle Bestellungen (außer persönliche Postfächer für Beschäftigte) und Änderungen können durch die Auftraggeber/Servicebeauftragten über das Webformular https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_auftrag beauftragt werden.

7.3.1.1. Berechtigte Personen

Berechtigt für die Beauftragung von Änderungen sind der/die Auftraggeber_in und die in der „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ als Servicebeauftragte benannten Personen.

Die Auftraggeber_in/Servicebeauftragten authentisieren sich durch einen Login mit ihrer TU-ID bei der Nutzung der Auftragsformulare (https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_auftrag). Die TU-ID wird mit den Auftragsdaten an das HRZ übermittelt.

7.3.1.2. Änderung von Vereinbarungsdaten

Für folgende Aufträge wird eine PDF-Datei zum Ausdruck bereitgestellt. Der Auftrag ist unterschrieben per Hauspost oder Fax an das HRZ zu senden.

- 1) Auftraggebers_in: ändern
- 2) Kostenstelle/Projektnummer: ändern
- 3) E-Mail-Domäne: hinzufügen, ändern, entfernen

7.3.1.3. Vorlauf- und Bearbeitungszeiten

Eingehende Aufträge werden so schnell wie möglich bearbeitet. In der Regel beträgt die Bearbeitungszeit drei Werktage.

Die Änderungen unter Abschnitt 7.3.1.2 haben eine Bearbeitungszeit von ca. fünf Werktagen.

7.3.1.4. Sorgfaltspflicht

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

7.4. Kündigung

7.4.1. Kündigung persönlicher Postfächer für Beschäftigte

Nicht erforderlich

7.4.2. Kündigung erweiterter Servicemerkmale

Kündigungen für erweiterte Servicemerkmale können durch die Auftraggeber_in/Servicebaufragten über das Webformular https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_auftrag beauftragt werden.

7.4.3. Kündigung der Servicevereinbarung

Der Service Groupware kann gem. den Kündigungsbedingungen in der „Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen – Service Groupware“ gekündigt werden.

8. Support

8.1. Standardwege für Supportanfragen

Supportanfragen sind zu richten an:

8.1.1.1. HRZ-Service

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

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

Hotline: +49 6151 16-71 112

8.2. Supportumfang

Support	Verfügbarkeit	Bearbeitungszeit
Informationen, Anleitungen, FAQs online unter www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware	24/7	n.a.
Supportanfragen per Webformular (Support-Tickets)	24/7	während der üblichen Arbeitszeiten ²
Hotline	Hotline-Zeiten siehe online unter: 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 HRZ Service üblichen Arbeitszeiten ¹ bearbeitet wird.

² Es gelten die „Allgemeinen Betriebs- und Servicezeiten des HRZ“: <https://www.hrz.tu-darmstadt.de/betrieb-servicezeiten>

8.2.1. Supportinhalte

Als Support gilt

- 1) die Bereitstellung und Bearbeitung von betrieblich vorgesehenen Servicemerkmalen und deren Änderungen (Serviceaufträge). Die Aufträge zu Einrichtung, Änderung oder Kündigung müssen gemäß den in Abschnitt 7 beschriebenen Verfahren eingereicht werden.
- 2) die Bearbeitung von Störungen.
Störungen stellen eine Abweichung vom normalen Betrieb dar. Die Aufgabe des Supports besteht darin, den normalen Zustand wiederherzustellen und damit die Anwender_innen am Arbeitsplatz schnellstmöglich wieder arbeitsfähig zu machen.

Anforderungen, die einen veränderten Normalzustand der im Betrieb befindlichen Geräte, Systeme oder Verfahren herbeiführen sollen oder die Einführung neuer Geräte, Systeme oder Verfahren erforderlich machen, gehören nicht zum Support. Sie erfordern eine gesonderte Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und dem HRZ und können je nach Umfang Projekte zur Änderung oder Einführung der Geräte, Systeme oder Verfahren nach sich ziehen und sind u. U. mit weiteren Kosten verbunden.

Die Bearbeitung von Supportanfragen beschränkt sich auf folgende Inhaltsbereiche:

- Grundlegende Informationen zur Nutzung des Service.
- Grundlegende Einstellung und Nutzung des Service mit Microsoft Outlook (siehe Abschnitt 4.4.1) und der Groupware-Weboberfläche.
- Konfiguration für Standard-Anwendungen zur Nutzung des Service.
- 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-Weboberfläche zu supporten.

Grundlegende Anleitungen für gängige Anwendungen und mobile Geräte finden sich auf den Webseiten des Service Groupware (https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_anleitungen).

8.2.2. Supportberechtigter Personenkreis

Supportberechtigt sind die Servicebeauftragten der Einrichtungen.

Anwender_innen wenden sich an ihre Servicebeauftragten. Sollten diese nicht erreichbar sein, können Anwender_innen sich in dringenden Fällen auch direkt an den HRZ-Service wenden.

9. Systemzeiten

Es gibt keine regelmäßigen Systemzeiten.

Sofern Systemzeiten angesetzt werden, die den Betrieb einschränken, erfolgt eine rechtzeitige Bekanntgabe an die Servicebeauftragten und Anwender_innen.

Informationen zu Systemzeiten werden auf der Webseite des HRZ unter <https://www.hrz.tu-darmstadt.de/aktuelles> angekündigt.

10. Anhang

Nachfolgend eine Übersicht wichtiger Dokumente und Weblinks:

Informationen, Anleitungen, FAQs

- <https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware>
- https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_anleitungen

Beauftragung, Änderung, Kündigung erweiterter Servicemerkmale

- https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_auftrag

Entgeltliste

- https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_entgeltliste

Servicevereinbarung

- https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_servicevereinbarung

Nutzungsbedingungen

- https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_nutzungsbedingungen

Allgemeine Service- und Betriebszeiten

<https://www.hrz.tu-darmstadt.de/betrieb-servicezeiten>

Benutzungsordnung für IT-Systeme der TU Darmstadt

- <https://www.hrz.tu-darmstadt.de/it-benutzungsordnung>

Leitlinie zur Informationssicherheit der TU Darmstadt

- https://www.hrz.tu-darmstadt.de/itsecurity_policy