

Servicebeschreibung Massenmailer

Version 1.1
Datum: 19.04.2021



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	3
2.....Zielgruppen	3
2.1. Kundengruppen	3
2.2. Anwendergruppen	3
3.....Rahmenbedingungen (Technische Voraussetzungen)	3
4.....Servicemerkmale	3
4.1. Zusammenfassung Funktionsumfang	3
4.2. Funktionsumfang des Service im Detail	4
4.3. Betrieb und Sicherheit	4
5.....Funktionalitätsabgrenzungen	4
6.....Lizenzen und Kosten	4
7.....Bestell- und Änderungsverfahren	4
8.....Support	5
8.1. Standardwege für Supportanfragen	5
8.2. Supportumfang	5
9.....Systemzeiten	5
10. ..Anhang	I

Änderungshistorie

Datum	Version	Änderung
05.10.2020	1.0	Initialversion
19.04.2021	1.1	Layout Anpassungen

1. Kurzbeschreibung des Service

Der Service versendet Massenmails an zuvor erstellte Empfängerlisten. Die Bedienung erfolgt über eine Weboberfläche, die vom HRZ bereitgestellt wird. Die Empfängerlisten können selbst erstellt werden oder via LDAP aus dem IDM über vorkonfigurierte Abfragen ausgelesen werden.

2. Zielgruppen

2.1. Kundengruppen

Beauftragt werden kann der Service von:

- allen Institutionen der TU Darmstadt.

2.2. Anwendergruppen

Jede Person, die über eine TU-ID verfügt und die von der jeweiligen Institution der TU Darmstadt dazu berechtigt wird (siehe „Kundengruppen“).

3. Rahmenbedingungen (Technische Voraussetzungen)

Um den Service „Massenmailer“ nutzen zu können, werden eine Internet-Anbindung, ein Mail-Client (z.B. Outlook) sowie ein aktueller Browser benötigt.

4. Servicemerkmale

4.1. Zusammenfassung Funktionsumfang

Begriffsdefinition: Es wird zwischen dem Service Massenmailer als Ganzem (im folgenden *Service „Massenmailer“* genannt) und der Instanz für den/die einzelne_n Nutzer_in (im Folgenden *Massenmailer-Instanz* genannt) unterschieden.

Zur Nutzung des Service wird je Massenmailer-Instanz eine E-Mail-Adresse bereitgestellt, an die man die vorbereitete E-Mail senden kann. Diese kann mit einem beliebigen Mailclient (z.B. Outlook) erstellt werden. Auf der Web-Oberfläche des Service „Massenmailer“ können neben einer selbst erstellten Liste auch Empfängerlisten aufgerufen werden. Diese basieren auf LDAP-Abfragen und werden auf Anfrage von Service-Verantwortlichen und in Absprache mit der/dem/den Massenmailer-Service-Verantwortlichen erstellt.

4.2. Funktionsumfang des Service im Detail

Der Service „Massenmailer“ bietet folgende Merkmale:

- Der/die Benutzer_in erstellt eine E-Mail in dem von ihm/ihr bevorzugten Mailprogramm. Layout und Formatierung werden somit im lokalen Mailprogramm erstellt.
- Die E-Mail wird an eine Funktionsadresse des Service "Massenmailer" geschickt. Über eine Webseite kann die E-Mail zum Testen an eine E-Mail-Adresse geschickt werden. Bei zufriedenstellendem Ergebnis kann die E-Mail an eine zuvor definierte Empfängerliste geschickt werden. Dabei kann es sich um eine Text-Datei oder eine csv-Datei handeln.
- Die Empfängerliste kann auch per Filter aus dem LDAP gezogen werden (über die Webseite).
- Falls innerhalb der E-Mails eine persönliche Ansprache oder anderes gewünscht wird, kann (analog zu Serienbriefen) mit Platzhaltern gearbeitet werden.
- Der Versandverlauf kann verfolgt werden (Stand der gesendeten und offenen E-Mails sowie eine automatische Benachrichtigung nach Beendigung des gesamten Versands).

4.3. Betrieb und Sicherheit

- Der Betrieb erfolgt lokal in den Räumen des HRZ.
- Zugang zu den E-Mail-Listen und zu den LDAP-Anfragen hat nur der/die Administrator_in des Datenbanksystems sowie des Servers.
- Die LDAP-Anfragen sind dem Kunden nicht transparent, sondern werden über Bezeichnungen und in Absprache mit dem Kunden dem jeweiligen Service zugeteilt.

5. Funktionalitätsabgrenzungen

Es gibt eine Funktionsüberschneidung mit anderen Mail-Systemen, die an der TU Darmstadt zum Einsatz kommen. Bei diesen ist aber die maximale Anzahl der zu verschickenden E-Mails begrenzt.

6. Lizenzen und Kosten

Der Service wird derzeit kostenfrei angeboten.

7. Bestell- und Änderungsverfahren

7.1. Bestellung des Service

Die Bestellung erfolgt über eine Mail an „service@hrz.tu-darmstadt.de“.

7.2. Änderung der Servicemerkmale

Analog zu 7.1.

7.3. Kündigung des Service

Wird der Service für 1,5 Jahre lang nicht genutzt, so werden die eingetragenen Benutzer_innen (TU-ID) an ihre im LDAP hinterlegten E-Mail-Adressen angeschrieben. Erfolgt keine Reaktion binnen 4 Wochen, wird die jeweilig betroffene Massenmailer-Instanz komplett entfernt. Ist eine TU-ID nicht mehr gültig, wird diese entfernt. Wenn zu einer Massenmailer-Instanz keine TU-ID mehr vorhanden ist, wird diese nach 4 Wochen entfernt.

8. Support

8.1. Standardwege für Supportanfragen

Supportanfragen sind zu richten an:

HRZ-Service

Webformular: 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/massenmailer	24/7	n.A.
Supportanfragen per Webformular oder E-Mail	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⁾ Es gelten die [Allgemeinen Betriebs- und Servicezeiten des HRZ](#)

9. Systemzeiten

Das Einspielen von Updates beeinträchtigt die Nutzbarkeit des Service nur in geringem Maße. Deshalb ist es nicht erforderlich, regelmäßige Systemzeiten vorzusehen. Updates werden bei Bedarf eingespielt.

10. Anhang

Nachfolgend eine Übersicht wichtiger Dokumente und Weblinks:

Informationen, Anleitungen, FAQs

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

Nutzungsbedingungen

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