

Servicebeschreibung S2028 Zentraler VPN-Zugang

Version 1.0
Datum: 22.01.2018



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

HRZ
Hochschulrechenzentrum

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. Kunden	3
2.2. Anwender	3
3.....Rahmenbedingungen (Technische Voraussetzungen)	3
4.....Servicemerkmale	4
4.1. Funktionsumfang	4
4.2. Betrieb und Sicherheit	4
5.....Funktionalitätsabgrenzungen	4
6.....Lizenzen und Kosten	4
7.....Bestell- und Änderungsverfahren	4
7.1. Bestellung des Service	4
7.2. Änderung der Servicemerkmale	5
7.3. Kündigung des Service	5
8.....Support	5
8.1. Standardwege für Supportanfragen	5
8.2. Supportumfang	5
9.....Systemzeiten	5
10. ..Anhang	I

Änderungshistorie

Datum	Version	Bearbeiter	Änderung
22.01.2018	1.0	AnL	Initialversion

1. Kurzbeschreibung des Service

Mit Virtual-Private-Network (VPN) gelangen TU-Mitglieder auch außerhalb der TU Darmstadt über eine gesicherte Verbindung an das Datennetz der TU Darmstadt und darüber ins Internet. Das HRZ betreibt das zentrale VPN-Gateway der TU Darmstadt und bietet damit einen sicheren Datenkanal ins TU-Netz.

2. Zielgruppen

2.1. Kunden

Der Service steht jedem Besitzer einer TU-ID zur Verfügung. Eine Beauftragung ist nicht erforderlich.

2.2. Anwender

Der Service kann von folgenden Anwendergruppen genutzt werden:

- Beschäftigte der TU (mit TU-ID)
- Studierende (mit TU-ID)
- Gäste und Partner (mit TU-ID)
- Lehrbeauftragte (mit TU-ID)
- Studentische Hilfskräfte (mit TU-ID)

Dritte (Externe ohne TU-ID) können diesen Service nicht nutzen.

3. Rahmenbedingungen (Technische Voraussetzungen)

Unterstützt werden folgende Systeme

- Windows (ab Windows 7)
- MacOS
- Linux 64bit
- Android
- iOS

Weitere Betriebssysteme können den Service über freie Software (z.B. openConnect) nutzen. Offizieller Support besteht dafür nicht.

4. Servicemerkmale

4.1. Funktionsumfang

Der Service erlaubt den Zugriff auf TU-interne Ressourcen und Ressourcen außerhalb der TU. Dazu stehen zwei Profile zur Verfügung:

Profil „campus“

Bei diesem Profil werden alle Verbindungen über das VPN geführt. Dadurch ist auch Zugriff auf externe Ressourcen so möglich, als ob der Nutzer sich an der TU befinden würde.

Profil „extern“

Bei diesem Profil werden nur Verbindungen in die TU über den VPN-Tunnel geführt. Die Nutzung interner Ressourcen ist somit möglich, externe Verbindungen sind schneller als beim Profil „campus“. Dieses Profil ist zu bevorzugen, wenn keine externen Ressourcen als TU-Mitglied benutzt werden müssen.

Weitere Profile

Der Service stellt zusätzlich zentrale VPN-Zugänge für HRZ-interne Zwecke (Wartung TK-Anlagen, ERP, IDM) zur Verfügung. Diese Zugänge sind nicht in der Profilliste sichtbar.

4.2. Betrieb und Sicherheit

Das System ist redundant aufgebaut und an verschiedene Netzwerkstandorte angeschlossen. Dadurch ist der Service sowohl gegen Hardwareausfall abgesichert als auch gegen Unterbrechungen bei Softwareupdates.

Die Hard- und Software ist über Wartungsverträge abgesichert.

Die Konfigurationen werden zentral in einem Revisionskontrollsystem abgelegt. Somit sind Änderungen im Raster von 24h nachvollziehbar.

5. Funktionalitätsabgrenzungen

Der Service kann nicht zur Umgehung der Verkehrslimitierungen der studentischen Wohnheime eingesetzt werden. Die Adressbereiche der Wohnheime sind dazu explizit vom Zugang auf das VPN-System ausgenommen.

Der Service sollte möglichst nur von außerhalb der TU verwendet werden.

6. Lizenzen und Kosten

Der Service ist für die Nutzer kostenlos.

7. Bestell- und Änderungsverfahren

7.1. Bestellung des Service

Der Service steht allen Inhabern einer TU-ID ohne weitere Beantragung zur Verfügung.

7.2. Änderung der Servicemerkmale

Entfällt

7.3. Kündigung des Service

Entfällt

8. Support

8.1. Standardwege 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

8.2. Supportumfang

Support	Verfügbarkeit	Bearbeitungszeit
Informationen, Anleitungen, FAQs online unter https://www.hrz.tu-darmstadt.de/vpn	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

Durch die redundante Auslegung des Service steht der VPN-Dienst 24/7/365 zur Verfügung.

10. Anhang

Nachfolgend eine Übersicht wichtiger Dokumente und Weblinks:

Informationen, Anleitungen, FAQs

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

Servicebeschreibung

- http://www.hrz.tu-darmstadt.de/servicebeschreibung_vpn

Allgemeine Service- und Betriebszeiten

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

IT-Benutzerordnung der TU Darmstadt

- <https://www.hrz.tu-darmstadt.de/itsicherheit/regelwerke/allgemeinebenutzerordnung.de.jsp>

IT-Sicherheitsrichtlinien der TU Darmstadt

- <http://www.hrz.tu-darmstadt.de/itsicherheit/index.de.jsp>