

# Servicebeschreibung Webhosting

Version 1.0  
Datum: 01.11.2019



TECHNISCHE  
UNIVERSITÄT  
DARMSTADT

**HRZ**  
Hochschulrechenzentrum

Technische Universität Darmstadt  
Hochschulrechenzentrum  
Alexanderstraße 2  
64283 Darmstadt

<http://www.hrz.tu-darmstadt.de>  
[service@hrz.tu-darmstadt.de](mailto: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	5
6.....Lizenzen und Kosten	5
7.....Bestell- und Änderungsverfahren	5
7.1. Bestellung des Service	5
8.....Support	5
8.1. Standardwege für Supportanfragen	5
8.2. Supportumfang	6
9.....Systemzeiten	6
10. ..Anhang	I

---

## Änderungshistorie

---

Datum	Version	Bearbeiter_in	Änderung
15.08.2019	0.7	Wilke/Jockisch	Initialversion
16.08.2019	0.8	Wilke	Kommentare, Satzanpassungen
30.08.2019	0.9	sysb	Erste Version

---

### 1. Kurzbeschreibung des Service

---

Für Webauftritte, die nicht über das zentrale Web Content Management System First Spirit abgebildet werden können, bietet das Hochschulrechenzentrum den Einrichtungen der Technischen Universität Darmstadt die Möglichkeit, eine Webhosting-Plattform in Selbstverwaltung zu betreiben. Dies wird über ein sogenanntes Shared-Webhosting realisiert, d.h. die Webauftritte teilen sich einen gemeinsamen Server als Ressourcenpool. In ihrer Verwaltung sind sie jedoch komplett getrennt und eigenständig.

---

### 2. Zielgruppen

---

#### 2.1. Kundengruppen

Beauftragt werden kann der Service von:

- Einrichtungen der TU (Fachbereiche, zentrale Einrichtungen)
- Zentrale Verwaltung
- Hochschulgruppen
- Studentische Gremien (Asta, Fachschaften)

#### 2.2. Anwendergruppen

Der Service kann von folgenden Anwendergruppen genutzt werden:

- Beschäftigte der TU
- Studentische Hilfskräfte

---

### 3. Rahmenbedingungen (Technische Voraussetzungen)

---

Für den Betrieb:

- Einen aktuellen Browser
- Zugriff auf das interne Netz der TU Darmstadt
- Optional einen FTP-SSL/TLS fähigen FTP-Client (FTPS)

---

### 4. Servicemerkmale

---

#### 4.1. Zusammenfassung Funktionsumfang

- Webbasierte Konsole (Webkonsole) zur Verwaltung der Webseiten
- Selbstverwaltete Accounts über die Webkonsole
- Hosting von Webseiten
- Webseite mit mehreren Domainnamen (Domain-Aliase)

- Bereitstellung von aktuellen PHP-Versionen
- MySQL-Datenbank (MariaDB)
- Hochladen von Webseitendaten mittels FTPS oder Webkonsole (HTTPS)
- Tägliche Backups der Webseiten und Datenbanken
- Self-Service-Funktion zur Rücksicherung der nächtlichen zentralen Backups
- Self-Service-Funktion zur Verwaltung von Zertifikaten (HTTPS)

## 4.2. Funktionsumfang des Service im Detail

- Mit dem Webhosting-Service können Einrichtungen der TU Darmstadt eigene Webseiten mittels einer Webkonsole verwalten und betreiben. Server und Betriebssystem liegen in der Verantwortlichkeit des HRZ, daher sind keine besonderen Kenntnisse erforderlich.
- Kunden können in der Webkonsole eigene Accounts anlegen und verwalten.
- Mithilfe der Skriptsprache PHP und einer MySQL-Datenbank können dynamische Webseiten oder Webanwendungen betrieben werden.
- Die MySQL-Datenbanken werden direkt über die Webkonsole verwaltet und administriert und sind nur lokal auf dem jeweiligen Webserver erreichbar.
- Dateien der Webseiten können entweder direkt im Browser über die Webkonsole hochgeladen oder alternativ mittels FTP über SSL/TLS übertragen werden.
- Für sämtliche Daten (Kunden- und Webseitendaten) werden täglich Backups erstellt, die selbstständig durch den Kunden zurückgespielt werden können.
- Die Webseiten sind weltweit mit IPv4 und IPv6 Adressen erreichbar.
- Die Übertragung von Webseiten kann mit HTTPS verschlüsselt werden. Dazu können selbstständig SSL-Zertifikate für die Webseiten generiert werden (self-signed), Zertifikatsrequests erstellt und signiert (signing request) oder bereits vorhandene Zertifikate hinterlegt werden. Alternativ können Webseiten Zertifikate auch über Let's Encrypt automatisiert erhalten.

## 4.3. Betrieb und Sicherheit

Der Betrieb erfolgt über ein Shared-Webhosting-Verfahren, bei dem sich die Webseiten verschiedener Anwender die Ressourcen des darunterliegenden Systems teilen. Durch eine Benutzerverwaltung ist sichergestellt, dass jeder Anwender nur auf seine eigenen Webseiten Zugriff erhält.

Die Zuteilung der Ressourcen für den Kunden erfolgt mittels festgelegter Quotagrößen (s. Entgeltliste). Damit wird sichergestellt, dass jeder Kunde seinen eigenen Bereich ohne wechselseitige Abhängigkeiten zu anderen Kunden erhält.

Es werden täglich zentrale Backups der Webserver und der Webseiten durchgeführt, zu denen Kunden in ihrem Bereich Zugriff erhalten. Über das Webinterface können sich Kunden die Backups selbstständig zurückspielen und lokal speichern. Diese zentralen Backups fließen nicht in die Quotaberechnung ein.

Darüber hinaus können zusätzliche individuelle Backups angelegt werden, die jedoch auf die Quota angerechnet werden.

Die Web-Server profitieren zudem von den Ausfallschutzverfahren der genutzten Umgebung (Virtualisierte Umgebung, Storage-System) und sind nicht redundant aufgebaut.

---

## 5. Funktionalitätsabgrenzungen

---

Der Service richtet sich an Einrichtungen, die Webseiten und Webanwendungen betreiben, sich jedoch mit den darunterliegenden Systemen nicht näher auseinandersetzen wollen und für die das zentrale Web Content Management System First Spirit nicht geeignet ist.

Aufgrund des Shared-Ansatz ist der Service nicht für große, ressourcenintensive Webanwendungen geeignet.

Kunden erhalten keinen Zugriff auf die unter dem Webhosting liegende Struktur. (Betriebssystem, Speicher etc.)

Der Service wird kontinuierlich weiterentwickelt, sodass sich, bei entsprechenden Rahmenbedingungen, so viele Kundenanforderungen wie möglich in den Grundkomponenten des Webhosting-Angebotes wiederfinden werden. Zum aktuellen Zeitpunkt können die Grundkomponenten jedoch noch keine individuellen Anpassungen oder Erweiterungen berücksichtigen.

Die gehosteten MySQL-Datenbanken sind für den Betrieb der Webseiten und den darauf gehosteten Webanwendungen vorgesehen. Eine Nutzung der Datenbank außerhalb des Webhosting-Systems ist nicht möglich.

Die gehosteten Webseiten sind weltweit erreichbar, können aber sicherheitstechnisch auf bestimmte IP-Bereiche, beispielsweise das Campusnetz, eingeschränkt werden.

---

## 6. Lizenzen und Kosten

---

Die Lizenzkosten für den Betrieb des Webhosting-Service sind im Service inbegriffen.

Die Kosten werden anhand der aktuell gültigen Entgeltliste für das Webhosting erhoben.

---

## 7. Bestell- und Änderungsverfahren

---

### 7.1. Bestellung des Service

Beantragung, Änderungen und Kündigung können über die Webformulare im Webbereich vorgenommen werden. (siehe auch Servicevereinbarung)

---

## 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](mailto:service@hrz.tu-darmstadt.de)

Hotline: +49 6151 16-71 112

## 8.2. Supportumfang

Support	Verfügbarkeit	Bearbeitungszeit
Informationen, Anleitungen, FAQs online unter <a href="http://www.hrz.tu-darmstadt.de/webhosting">www.hrz.tu-darmstadt.de/webhosting</a>	24/7	n.a.
Supportanfragen per Webformular oder E-Mail	24/7	Während der üblichen Arbeitszeiten <sup>1)</sup>
Hotline	Hotline-Zeiten siehe online unter: <a href="http://www.hrz.tu-darmstadt.de/service">http://www.hrz.tu-darmstadt.de/service</a>	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 <sup>1)</sup> bearbeitet wird.

<sup>1)</sup> Es gelten die [Allgemeinen Betriebs- und Servicezeiten des HRZ](#)

---

## 9. Systemzeiten

---

Der Service ist nicht komplett redundant aufgebaut, aus diesem Grund kann es während der geplanten Systemzeiten der gehosteten Webseiten zu Unterbrechungen der Erreichbarkeit kommen. Um bei notwendigen Updates die Downtime weiter zu minimieren, wird Live-Patching eingesetzt. Dies minimiert die Notwendigkeit eines Reboots und erhöht im Gegenzug die Verfügbarkeit.

Notwendige Wartungsarbeiten werden frühzeitig angekündigt.

---

## 10. Anhang

---

Nachfolgend eine Übersicht wichtiger Dokumente und Weblinks:

### Informationen, Anleitungen, FAQs

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

### Entgeltliste

- [https://www.hrz.tu-darmstadt.de/entgeltliste\\_webhosting](https://www.hrz.tu-darmstadt.de/entgeltliste_webhosting)

### Servicevereinbarung

- [https://www.hrz.tu-darmstadt.de/servicevereinbarung\\_webhosting](https://www.hrz.tu-darmstadt.de/servicevereinbarung_webhosting)

### Allgemeine Service- und Betriebszeiten

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

### IT-Benutzerordnung der TU Darmstadt

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

### IT-Sicherheitsrichtlinien (IT-Security-Policy) der TU Darmstadt

- [http://www.hrz.tu-darmstadt.de/itsecurity\\_policy](http://www.hrz.tu-darmstadt.de/itsecurity_policy)