

Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen

Service: Fileservice

Servicenummer: S3036

Kundennummer: <<Kundennummer>>

Vertragsnummer: <<Vertragsnummer>>



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

HRZ
Hochschulrechenzentrum

Zwischen
Hochschulrechenzentrum der Technischen Universität Darmstadt
Alexanderstraße 2
64289 Darmstadt (nachfolgend HRZ)
und
<<Kundenname>>
<<Kundenadresse_Zeile_1>>
<<Kundenadresse_Zeile_2>> (nachfolgend Auftraggeber)

wird folgende Servicevereinbarung zum Service

S3036 Fileservice

getroffen:

Vereinbarungstext Version 1.0, 01.04.2019

Inhalt

Inhalt	2
Gegenstand	3
Serviceleistung	3
Entgelte und Belastung	3
Laufzeit und Aufhebung	3
Aufträge zur Änderung von Leistungen, Support	3
Zusätzlich geltende Regelungen	3
Sonstige Bedingungen	4
Anlagen zur Servicevereinbarung Nr. «Vertragsnummer»	5

MUSTER

Gegenstand

Dieses Dokument enthält die allgemeinen Vereinbarungen zur Bereitstellung des Service

Fileservice

zwischen dem Hochschulrechenzentrum (HRZ) und den beauftragenden Einrichtungen (Auftraggeber).

Serviceleistung

Das HRZ erbringt seine Standardleistungen für diesen Service gemäß der jeweils gültigen Servicebeschreibung. Die Servicebeschreibung wird dem Auftraggeber mit der Servicevereinbarung ausgehändigt und ist in der jeweils gültigen Fassung auf den Webseiten des HRZ abrufbar (s. Anlage).

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 Standardservicebeschreibung abweichende Leistungen vereinbart, sind diese in den Anlagen zu dieser Servicevereinbarung aufzuführen.

Entgelte und Belastung

Die Berechnung und Abbuchung der Gesamtkosten erfolgt gemäß den in Anlage 1 aufgeführten Konditionen zu Lasten der ebenfalls dort genannten Kostenstelle/Projektnummer. Die Belastung beginnt mit der Laufzeit dieser Vereinbarung.

Bei Schließung der Projektnummer teilt der Auftraggeber dem HRZ umgehend eine neue Projektnummer mit. Sollte dies zum Abrechnungszeitpunkt nicht erfolgt sein, berechnet das HRZ die Kosten der darüber liegenden Kostenstelle.

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

Laufzeit und Aufhebung

Beginn und Ende der Servicevereinbarung sowie Kündigungsfristen und Verlängerungsmodus sind in Anlage 1 aufgeführt. Wird die Servicevereinbarung nicht gemäß der Kündigungsfristen zum Laufzeitende durch einen der Vereinbarungspartner schriftlich aufgehoben, verlängert sich die Laufzeit automatisch um den angegebenen Zeitraum.

Bei Aufhebung der Servicevereinbarung entfällt ab dem Laufzeitende die Grundlage für die Benutzung des Service und der damit verbundenen Teilleistungen.

Aufträge zur Änderung von Leistungen, Support

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

Angaben zu Supportkanälen, supportberechtigtem Personenkreis und den Supportinhalten sind in der Servicebeschreibung zu diesem Service festgehalten.

Zusätzlich geltende Regelungen

Über die Servicevereinbarung hinaus gelten die allgemeinen Richtlinien und Regelungen für die Benutzung der IT-Systeme der Technischen Universität Darmstadt oder für den Betrieb oder die Bereitstellung von IT-Services im Netz der Technischen Universität Darmstadt, die auf der HRZ-Webseite (<https://www.hrz.tu-darmstadt.de/itsicherheit/regelwerke>) veröffentlicht sind.

Die für diesen Service relevanten weiteren Dokumente sind in Anlage 1 aufgeführt.

Sonstige Bedingungen

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

Der Auftraggeber bestätigt hiermit, dass er die Anlagen dieser Servicevereinbarung erhalten und zur Kenntnis genommen hat und die darin festgehaltenen Regelungen als verbindlich anerkennt.

Darmstadt, den

Darmstadt, den

Dipl.-Kffr. Anna Schindler, MBA
Geschäftsführerin des HRZ

Unterschrift Auftraggeber

1.1 Anlage 1 – Daten zur Vereinbarung Fileservice

Service	Fileservice
Servicelink	www.hrz.tu-darmstadt/fileservice
Kundendaten (Auftraggeber)	
Kunde	<Name der Einrichtung/Organisationseinheit>
Kunden-Nr.	<Kunden-Nr. beim HRZ>
Anschrift	<Anschrift der OE>
Leitung/KSt-Verantw.	<Name der Leitung der Organisationseinheit>
Telefon	
E-Mail	<E-Mail-Adresse der Leitung der Organisationseinheit>
TU-ID	<TU-ID der Leitung der Organisationseinheit>
Kostenstelle/Projektnr.	<Kostenstelle [und Projektnummer], aus der der Service abgerechnet werden soll>
Vereinbarungsdaten	
Vertragsnummer	<Vertragsnummer beim HRZ>
Laufzeitbeginn	<Datum>
Laufzeit	12 Monate Mindestlaufzeit, danach mit Kündigungsfrist kündbar.
Verlängerungsmodus	automatisch
Kündigungsfrist	Kunde: 4 Wochen zum Monatsende, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit HRZ: 6 Monate, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit Bei Nichterfüllung der Pflichten aus der Servicevereinbarung besteht die Möglichkeit zur außerordentlichen fristlosen Kündigung.
Zahlungsmodalitäten	
Kosten	Siehe die jeweils gültige Entgeltliste gemäß Anlage
Abrechnungsperiode	alle 12 Monate
Zahlungsweise	Umbuchung durch HRZ

Kontakt Kunde	
Die folgenden Personen sind administrativ-technische Ansprechpersonen. Alle betriebsrelevante Kommunikation wird mit dieser Person abgesprochen. Über Änderungen von Ansprechpersonen und Abrechnungsdaten informieren sich die Vereinbarungspartner unaufgefordert und umgehend.	
1. Servicebeauftragte_r	<Name, E-Mail, Telefonnummer, TU-ID, ggf. Funktionsadresse; „nicht erforderlich“ wenn der Service keine Servicebeauftragten benötigt>
2. Servicebeauftragte_r	<Name, E-Mail, Telefonnummer, TU-ID, ggf. Funktionsadresse. Ggf. weitere Zeilen einfügen, wenn es mehr als zwei Servicebeauftragte gibt>
Kontakt HRZ	
Support	siehe den Abschnitt Support in der Servicebeschreibung Kontakt und Erreichbarkeit: https://www.hrztu-darmstadt.de/service
Kundenbetreuung	kundenbetreuung@hrztu-darmstadt.de
Dokumente, die Teil dieser Servicevereinbarung sind	
Servicebeschreibung	https://www.hrztu-darmstadt.de/fileservice_servicebeschreibung
Information zur Datensicherung im Snapshotverfahren	https://www.hrztu-darmstadt.de/fileservice_snapshotsicherung
Entgeltliste	https://www.hrztu-darmstadt.de/fileservice_entgeltliste
Allg. Service- und Betriebszeiten des HRZ	https://www.hrztu-darmstadt.de/betrieb-servicezeiten
Allg. Nutzungsordnung für die Informations- und Kommunikationsinfrastruktur	https://www.hrztu-darmstadt.de/itsicherheit/regelwerke/allgemeinebenutzerordnung.de.jsp

Bereitgestellte Artikel	
Bezeichnung	Wert
Präfix der Einrichtung	<XYZ 2-5 Zeichen. Erlaubt: 0-9, A-Z, a-z>
Share-Name Share-Pfad	Pustoblume \\fsc-tu.hrztu-darmstadt.de\XYZ_Pustoblume der Sharename setzt sich zusammen aus PräfixUnterstrichSharename
Initiale Share-Größe	XXX GB

Darmstadt, den

Darmstadt, den

Dipl.-Kffr. Anna Schindler, MBA
Geschäftsführerin des HRZ

Unterschrift Auftraggeber

MUSTER

1.2

Anlage 2 – Servicebeschreibung Fileservice

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

Anlage 3 – Entgeltliste Fileservice

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

MUSTER