

# Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen

Service: Fileservice  
Servicenummer: S3036  
Kundennummer: KN1XXX  
Vertragsnummer: HRZ-000XXX



TECHNISCHE  
UNIVERSITÄT  
DARMSTADT



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 1.1, 19.04.2021

---

## 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	4
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

---

### Allgemeine Richtlinien und 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 ([www.hrz.tu-darmstadt.de/regelwerke](http://www.hrz.tu-darmstadt.de/regelwerke)) veröffentlicht sind.

### IT-Sicherheitsvorfälle melden

IT-Sicherheitsvorfälle und -notfälle jeder Art sind meldepflichtig unter [security@hrz.tu-darmstadt.de](mailto:security@hrz.tu-darmstadt.de) oder intern Tel. -27777. Die Mitglieder des TU Computer Emergency Teams (CERT) sind vom Präsidium benannt. Den Weisungen der TUDA-CERT Mitglieder ist im IT-Sicherheitsvorfall oder -notfall Folge zu leisten.

Siehe hierzu auch: [www.hrz.tu-darmstadt.de/vorfallmanagement](http://www.hrz.tu-darmstadt.de/vorfallmanagement)

### End of Life: Management

Zum Schutz unserer Infrastruktur vor Sicherheitsrisiken behalten wir uns vor, IT-Systeme und Software, die ihr vom Hersteller angegebenes End of Life erreicht haben und daher nicht mehr unterstützt werden, entweder

- durch eine aktuelle Version des Systems oder der Software zu ersetzen,
- außer Betrieb zu nehmen oder
- die Nutzung der vom Kunden selbstverantworteten Systeme in der vom HRZ bereitgestellten Infrastruktur zu unterbinden.

Die verantwortlichen Ansprechpartner\_innen der betroffenen Organisationseinheiten werden mit angemessenem Vorlauf informiert.

### Weitere Dokumente

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\_in oder  
Bevollmächtigte\_r oder  
Zeichnungsberechtigte\_r

**1.1 Anlage 1 – Daten zur Vereinbarung Fileservice**

<b>Service</b>	Fileservice
<b>Servicelink</b>	<a href="http://www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice">www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice</a>
<b>Kundendaten (Auftraggeber)</b>	
<b>Kunde</b>	Kundenname
<b>Kunden-Nr.</b>	KN1XXX
<b>Anschrift</b>	Kundenadresse 1, Kundenadresse 2
<b>Leitung/KSt-Verantw.</b>	<Name der Leitung der Organisationseinheit>
<b>Telefon</b>	
<b>E-Mail</b>	<E-Mail-Adresse der Leitung der Organisationseinheit>
<b>TU-ID</b>	<TU-ID der Leitung der Organisationseinheit>
<b>Kostenstelle/Projektnr.</b>	<Kostenstelle [und Projektnummer], aus der der Service abgerechnet werden soll>
<b>Vereinbarungsdaten</b>	
<b>Vertragsnummer</b>	HRZ-000XXX
<b>Laufzeitbeginn</b>	<Datum>
<b>Laufzeit</b>	12 Monate Mindestlaufzeit, danach mit Kündigungsfrist kündbar.
<b>Verlängerungsmodus</b>	automatisch
<b>Kündigungsfrist</b>	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.
<b>Zahlungsmodalitäten</b>	
<b>Kosten</b>	Siehe die jeweils gültige Entgeltliste gemäß Anlage
<b>Abrechnungsperiode</b>	alle 12 Monate

Zahlungsweise	Umbuchung durch HRZ
<b>Kontakt Kunde</b> 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>
<b>Kontakt HRZ</b>	
Support	siehe den Abschnitt Support in der Servicebeschreibung Kontakt und Erreichbarkeit: <a href="https://www.hrz.tu-darmstadt.de/service">https://www.hrz.tu-darmstadt.de/service</a>
Kundenbetreuung	<a href="mailto:kundenbetreuung@hrz.tu-darmstadt.de">kundenbetreuung@hrz.tu-darmstadt.de</a>
<b>Dokumente, die Teil dieser Servicevereinbarung sind</b>	
Servicebeschreibung	<a href="https://www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice_servicebeschreibung">https://www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice_servicebeschreibung</a>
Information zur Datensicherung im Snapshotverfahren	<a href="https://www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice_snapshotsicherung">https://www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice_snapshotsicherung</a>
Entgeltliste	<a href="https://www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice_entgeltliste">https://www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice_entgeltliste</a>
Allg. Service- und Betriebszeiten des HRZ	<a href="https://www.hrz.tu-darmstadt.de/betrieb-servicezeiten">https://www.hrz.tu-darmstadt.de/betrieb-servicezeiten</a>
Benutzungsordnung für IT-Systeme der TU Darmstadt	<a href="https://www.hrz.tu-darmstadt.de/it-benutzungsordnung">https://www.hrz.tu-darmstadt.de/it-benutzungsordnung</a>

<b>Bereitgestellte Artikel</b>	
Bezeichnung	Wert
Präfix der Einrichtung	<XYZ 2-5 Zeichen. Erlaubt: 0-9, A-Z, a-z>

<b>Share-Name</b> <b>Share-Pfad</b>	Pusteblume <a href="\\fsc-tu.hrz.tu-darmstadt.de\XYZ_Pusteblume">\\fsc-tu.hrz.tu-darmstadt.de\XYZ_Pusteblume</a> der Sharename setzt sich zusammen aus PräfixUnterstrichSharename
<b>Initiale Share-Größe</b>	XXX GB

Darmstadt, den

Darmstadt, den

---

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

---

Auftraggeber oder  
Bevollmächtigte\_r oder  
Zeichnungsberechtigte\_r

MUSTER

---

## 1.2

Anlage 2 – Servicebeschreibung Fileservice

[https://www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice\\_servicebeschreibung](https://www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice_servicebeschreibung)

Anlage 3 – Entgeltliste Fileservice

[https://www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice\\_entgeltliste](https://www.hrz.tu-darmstadt.de/fileservice_entgeltliste)

MUSTER