

Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen

Service: Service Groupware
Servicenummer: S3003
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 Groupware

getroffen:

Vereinbarungstext Version 2.0, 25. September 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 Groupware

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.

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/it-sicherheit/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

MUSTER

Anlagen zur Servicevereinbarung Nr. «Vertragsnummer»

für den <<Service Groupware>>

Anlage 1 – Daten zur Vereinbarung <<Service Groupware>>

Service	Service Groupware
Servicelink	https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware
Kundendaten (Auftraggeber)	
Kunde	<Name der Einrichtung/Organisationseinheit>
Kunden-Nr.	<Kunden-Nr. beim HRZ>
Anschrift	<Anschrift der OE>
Leitung/KSt-Verantw.	<Vorname Nachname der Leitung der Organisationseinheit>
Telefon	<Telefon>
E-Mail	<E-Mail>
TU-ID	<TU-ID>
Kostenstelle/Projektnr.	<Kostenstelle/Projektnr.>
Vereinbarungsdaten	
Vertragsnummer	<Vertrags-Nr. beim HRZ>
Laufzeitbeginn	<01. Monat JJJJ>
Laufzeit	12 Monate
Verlängerungsmodus	automatisch
Kündigungsfrist	3 Monate
Zahlungsmodalitäten	
Kosten	https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_entgeltliste
Abrechnungsperiode	quartalsweise
Zahlungsweise	Umbuchung durch HRZ
Kontakt Kunde Die folgenden Personen sind administrativ-technische Ansprechpersonen. Alle betriebsrelevante Kommunikation wird mit dieser Person abgesprochen. Über Änderungen von Ansprechpartnern und Abrechnungsdaten informieren sich die Vereinbarungspartner unaufgefordert und umgehend.	
Servicebeauftragte_r	<Vorname Nachname, E-Mail, Telefonnummer, TU-ID>
Servicebeauftragte_r	<Vorname Nachname, E-Mail, Telefonnummer, TU-ID>
Kontakt HRZ	
Support	siehe Support in der Servicebeschreibung
Serviceverantwortlicher	Jürgen Schwibs, juergen.schwibs@hrz.tu-darmstadt.de , 06151/16-71098

Dokumente, die Teil dieser Servicevereinbarung sind	
Servicebeschreibung	https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_servicebeschreibung
Nutzungsbedingungen	https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_nutzungsbedingungen
Entgeltliste	https://www.hrz.tu-darmstadt.de/groupware_entgeltliste
Allg. Service- und Betriebszeiten des HRZ	https://www.hrz.tu-darmstadt.de/betrieb-servicezeiten
Allg. Nutzungsordnung für die Informations- und Kommunikationsinfrastruktur	www.hrz.tu-darmstadt.de/it-benutzungsordnung

Bereitgestellte Artikel	
Bezeichnung	Wert
E-Mail-Domäne(n)	<E-Mail-Domäne der Einrichtung/Organisationseinheit >
Weitere Artikel	Bereitstellung erfolgt nach Beauftragung durch Servicebeauftragte des Kunden Auflistung bereitgestellter Artikel zu beauftragen.

Darmstadt, den

Darmstadt, den

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

 Unterschrift Auftraggeber