

# Servicevereinbarung über IT-Serviceleistungen

Service: Webhosting  
Servicenummer: S3000  
Kundennummer: KN1XXX  
Vertragsnummer: HRZ-000XXX



TECHNISCHE  
UNIVERSITÄT  
DARMSTADT



Zwischen

Hochschulrechenzentrum der Technischen Universität Darmstadt  
Karolinenplatz 5  
64289 Darmstadt

(nachfolgend HRZ)

und

<<Kundenname>>  
<<Kundenadresse\_Zeile\_1>>  
<<Kundenadresse\_Zeile\_2>>

(nachfolgend Auftraggeber\_in)

wird folgende Servicevereinbarung zum Service

## **S3000 Webhosting**

getroffen:

---

## 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. HRZ-000XXX	5

MUSTER

---

## Gegenstand

---

Dieses Dokument enthält die allgemeinen Vereinbarungen zur Bereitstellung des Service

### Webhosting

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

---

## Serviceleistung

---

Das HRZ erbringt seine Standardleistungen für diesen Service gemäß der jeweils gültigen Servicebeschreibung.

Die Servicebeschreibung 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 teilen Auftraggeber\_innen 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. Auftraggeber\_innen werden 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 den Kündigungsfristen zum Laufzeitende durch eine Vereinbarungsperson 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 Auftraggeber\_innen, 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 oder
- außer Betrieb zu nehmen.

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.

Auftraggeber\_innen bestätigen hiermit, dass sie die Anlagen dieser Servicevereinbarung erhalten und zur Kenntnis genommen haben und die darin festgehaltenen Regelungen als verbindlich anerkennen.

Darmstadt, den

Ort, Datum

Ort, Datum

Unterschrift HRZ

Unterschrift Auftraggeber\_in

---

---

Anlagen zur Servicevereinbarung Nr. HRZ-000XXX

---

für den Service **Webhosting**

**Anlage 1 – Daten zur Vereinbarung «Vertragsbeginn»**

<b>Service</b>	Webhosting
<b>Servicelink</b>	<a href="http://www.hrz.tu-darmstadt/webhosting">www.hrz.tu-darmstadt/webhosting</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
<b>Zahlungsweise</b>	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 Vereinbarungspersonen unaufgefordert und umgehend.	
<b>Technische Ansprechperson</b>	<Name, E-Mail, Telefonnummer, TU-ID, ggf. Funktionsadresse>
<b>Technische Ansprechperson</b>	<Name, E-Mail, Telefonnummer, TU-ID, ggf. Funktionsadresse>
<b>Kontakt HRZ</b>	
<b>Support</b>	siehe den Abschnitt Support in der Servicebeschreibung Kontakt und Erreichbarkeit: <a href="http://www.hrz.tu-darmstadt.de/service">www.hrz.tu-darmstadt.de/service</a>
<b>Serviceverantwortliche_r</b>	service@hrz.tu-darmstadt.de
<b>Dokumente, die Teil dieser Servicevereinbarung sind</b>	
Servicebeschreibung	<a href="http://www.hrz.tu-darmstadt.de/servicebeschreibung_webhosting">www.hrz.tu-darmstadt.de/servicebeschreibung_webhosting</a>
Entgeltliste	<a href="http://www.hrz.tu-darmstadt.de/entgeltliste_webhosting">www.hrz.tu-darmstadt.de/entgeltliste_webhosting</a>
Allg. Service- und Betriebszeiten des HRZ	<a href="http://www.hrz.tu-darmstadt.de/betrieb-servicezeiten">www.hrz.tu-darmstadt.de/betrieb-servicezeiten</a>
Benutzungsordnung für IT-Systeme der TU Darmstadt	<a href="http://www.hrz.tu-darmstadt.de/it-benutzungsordnung">www.hrz.tu-darmstadt.de/it-benutzungsordnung</a>

<b>Bereitgestellte Artikel</b>	
<b>Bezeichnung</b>	<b>Wert</b>
Subscription	XYZ.tu-darmstadt.de
Paketgröße	Small, Medium, Large – Aktueller Stand in der Entgeltliste

Darmstadt, den

Ort, Datum

Ort, Datum

Unterschrift HRZ

Unterschrift Auftraggeber\_in

---

## 1.1

Anlage 2 – Servicebeschreibung Webhosting

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

Anlage 3 – Entgeltliste Webhosting

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

MUSTER