

# Service Level Agreement

---

## ZENTRALER TERMINALSERVER-DIENST DES CMS

**Servicegeber:** CMS (Einrichtung)

vertreten durch: \_\_\_\_\_ (Name)

**Servicenehmer:** \_\_\_\_\_ (Einrichtung)

vertreten durch: \_\_\_\_\_ (Name)

### §1 Gegenstand

- (1) Der Servicegeber stellt dem Servicenehmer Dienste zentral verwalteter Terminalserver zur Verfügung. Diese Dienste ermöglichen den Servicenehmern einen weitestgehend wartungsfreien und stabilen Betrieb dezentral betriebener Computerarbeitsplätze (CAP) auf der Basis von Endgeräten, deren funktionale Ausstattung vorrangig auf die Ein- und Ausgabe beschränkt ist (z.B. ThinClients).
- (2) Nach organisatorischer, technischer, lizenzrechtlicher und finanzieller Abstimmung mit dem Servicegeber kann der Servicenehmer bereitgestellte Dienste der zentralen Terminalserverfarm in der eigenen Einrichtung benutzen.
- (3) Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt die vom Servicegeber zu erbringenden Leistungsqualitäten, die vom Servicenehmer zu erbringenden Leistungen sowie die Verantwortlichkeiten und Schnittstellen beim Betrieb.
- (4) Es gelten die Regelungen der „Benutzungsordnung der ZE Computer- und Medienservice und der ZE Universitätsbibliothek“ sowie der „Computerbetriebsordnung der HU“.

### §2 Leistungsangebot des Servicegebers

- (1) Der Servicegeber sichert im Rahmen der technischen Möglichkeiten einen stabilen Betrieb der zentralen Terminalserverfarm des CMS.
- (2) Der zentrale Terminalserver-Dienst wird montags bis sonntags von 05.00 bis 24.00 Uhr angeboten.
- (3) Ausfälle auf Grund höherer Gewalt, Netzinstabilität oder sonstiger Unregelmäßigkeiten im Betrieb, auf die der Servicegeber keinen Einfluss hat, sind hiervon unberührt.
- (4) Der Servicegeber sichert zu, im Rahmen der technischen, organisatorischen und finanziellen Möglichkeiten Hard- und Software auf dem aktuellen Stand zu halten sowie Maßnahmen zur Sicherheit des Betriebes zu treffen.
- (5) Über die Auswahl und Verwendung der zentral bereitgestellten Hardware entscheidet der Servicegeber.

- (6) Supportanforderungen in Bezug auf Störungen des Betriebes, die Auswirkungen auf das dezentrale Dienstangebot haben, werden grundsätzlich arbeitstäglich von 9.00 bis 16.00 geleistet, außerhalb dieser Zeiten bei Verfügbarkeit des Fachpersonals.
- (7) Der Servicegeber kann zu Wartungszwecken Leistungen der zentralen Terminalserverfarm reduzieren oder die Farm zeitweise ganz ausschalten. Wenn diese Maßnahmen Auswirkungen auf das Dienstangebot zur Folge haben, sind sie den Servicenehmern eine Woche vorher anzukündigen.
- (8) Mit rechtzeitiger Ankündigung kann der Servicegeber strukturelle Veränderungen im Betrieb der Terminalserverfarm vornehmen. Wenn diese permanent zu grundlegenden Einschränkungen und/oder Veränderungen beim Dienstangebot führen, sind diese mit den Servicenehmern abzustimmen und es sind ggf. Alternativen aufzuzeigen.
- (9) Infrastrukturelle Voraussetzungen zum Betrieb der Terminalserverfarm (z.B. Strom, Klima, Standplatz, Sicherungsabzüge) werden durch den Servicegeber sichergestellt.

### **§3 Leistungserbringung des Servicenehmers**

- (1) Der Servicenehmer kann im Rahmen der technischen Verfügbarkeit und der organisatorischen Möglichkeiten zentrale Terminalserverdienste des CMS nutzen.
- (2) Auswahl, Bereitstellung und Installation der Client-Hardware obliegt dem Servicenehmer. Er ist für ein korrektes Funktionieren der Client-Hardware inkl. Betriebssystem im Umfeld der Terminalserverfarm verantwortlich. Die beratende Unterstützung des Servicegebers ist zugesagt und wird nachdrücklich empfohlen.
- (3) Der Servicenehmer sichert die Verwendung ausschließlich korrekt lizenzierter Anwendungssoftware zu. Die Aufwendungen hierzu hat der Servicenehmer zu tragen.
- (4) Der Servicenehmer benennt dem Servicegeber einen technischen Ansprechpartner.
- (5) Support-Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Nutzung von dezentral angebotenen Diensten werden vom Servicenehmer geleistet.

### **§4 Bereitstellung von Anwendungssoftware und Diensten**

- (1) Die Bereitstellung von Anwendungssoftware/Diensten bei Abschluss der Vereinbarung erfolgt nach Abstimmung mit dem Servicegeber entsprechend Aufstellung in Anlage 1.
- (2) Anmeldungen auf Bereitstellung zusätzlicher Anwendungssoftware/Dienste haben möglichst vor Semesterbeginn und mindestens zwei Wochen vor Bereitstellung zu erfolgen. Dem Servicenehmer obliegt die Verpflichtung, deren korrekte Funktionalität insbesondere unter den Bedingungen des Terminalserver-Betriebes zu testen.
- (3) Es werden durch den Servicegeber nur Anwendungssoftware oder Dienste bereitgestellt, die den geltenden Sicherheitsanforderungen genügen, die Standardschnittstellen des Microsoft Terminalservers benutzen und die das Gesamtsystem bzw. das Angebot für andere Benutzer nicht beeinträchtigen.
- (4) Es besteht kein Anspruch auf die Bereitstellung von Software, wenn vergleichbare Produkte mit ähnlichem Funktionsumfang bereits zur Verfügung stehen.
- (5) Die Bereitstellung von besonders Ressourcen-intensiver Software, die Auswirkungen auf die Funktionalität des Gesamtsystems hat, kann verwehrt werden.
- (6) Der Servicenehmer orientiert sich bei der Gestaltung der Desktops auf den Clients an den zentralen Vorgaben des Servicegebers. Hintergrundbilder und Icons werden durch den Servicenehmer bereitgestellt.

### **§5 Finanzielle Beteiligung des Servicenehmers**

- (1) Entsprechend §3 Absatz (3) ist der Servicenehmer für die Beschaffung und Finanzierung von Lizenzen der auf den Clients benutzen Anwendungssoftware verantwortlich.
- (2) Der Servicenehmer beteiligt sich bei Inbetriebnahme anteilig an den finanziellen Aufwendungen zur Bereitstellung der zentralen Terminalserversysteme. Das sind im Einzelnen:

- Serverhardware (etwa je 20 Clients ein Stück Serverhardware)
  - Betriebssystem für die Serverhardware
  - Client Access Lizenzen (CAL und TS-CAL) in der erforderlichen Client-Anzahl
  - Aufwendungen zur Netzanbindung
- (3) Der Zeitpunkt des Wechsels auf neue Serversysteme (Hard- und/oder Software) wird vom Servicegeber festgelegt. Der Servicenehmer wird darüber ausreichend vorher informiert.
- (4) Der Servicenehmer beteiligt sich anteilig an der notwendigen Aktualisierung von Hard- und Software. Das sind im Einzelnen:
- Austausch bzw. Aufrüstung der Serverhardware (ca. alle 3-5 Jahre)
  - Update des Betriebssystems (ca. alle 3-5 Jahre)
  - Aktualisierung der CAL und TS-CAL abgestimmt mit der Version des Betriebssystems
  - Aktualisierung von Lizenzen für Anwendungssoftware entsprechend der Benutzung in der Einrichtung

### Technischer Ansprechpartner des Servicenehmers

_____	_____
Name	Einrichtung

### Unterschriften

_____	_____
für den Servicenehmer	für den Servicegeber

