

# Vereinbarung virtuelles Serverhousing

Dies ist eine Vereinbarung zwischen der Universität Wien, vertreten durch den

**Zentralen Informatikdienst  
der Universität Wien  
Universitätsstraße 7  
1010 Wien**

im Folgenden als ZID bezeichnet,

sowie folgender Firma, Organisations- bzw. Subeinheit (OE)

---

Firmen-/OE-Bezeichnung

---

Titel, Vor- und Nachname eines/einer Zeichnungsberechtigten

im Folgenden als VertragspartnerIn bezeichnet,

über die Nutzung der anschließend beschriebenen entgeltlichen virtuellen Serverhousing-Dienstleistung des Zentralen Informatikdienstes (ZID) der Universität Wien.

## 1. Grundlagen

Der ZID stellt dem/der VertragspartnerIn Ressourcen seiner virtuellen Infrastruktur (siehe Punkt 2) zur Verfügung.

Um dieses Service des ZID längerfristig anbieten zu können, ist für die Nutzung dieser Ressourcen ein Kosten- und Investitionersatz (siehe Punkt 6) zu entrichten.

Das virtuelle Serverhousing dient vor allem für Applikationen, die nicht vom übrigen Serviceangebot des ZID abgedeckt werden.

Der/die VertragspartnerIn und der ZID klären im Vorfeld ab, ob die beabsichtigten und zur späteren Verwendung vorgesehenen Applikationen zur Unterbringung im virtuellen Serverhousing geeignet sind.

Der ZID behält sich vor, Ansuchen um virtuelles Serverhousing ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder zu beschränken.

Der Betrieb der virtuellen Infrastruktur liegt zur Gänze in den Händen des ZID. Die Verantwortung für den laufenden Betrieb der virtuellen Server liegt standardmäßig bei dem/der VertragspartnerIn, sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde.

Der/die VertragspartnerIn erhält die Nutzungsrechte am angebotenen Service sowie der vom ZID dafür bereitgestellten Ressourcen. Eine Untervermietung oder Überlassung des virtuellen Serverhousing an Dritte durch den/die VertragspartnerIn ist nicht gestattet.



## 2. Virtuelle Serverhousing-Infrastruktur

### 2.1 Hard- und Software

Die Hardware ist in den Serverräumen des ZID untergebracht und bedient sich auch der dort vorhandenen Infrastruktur (Klima, Strom, unterbrechungsfreie Stromversorgung, Brandschutz, Überwachung).

Als Virtualisierungsplattform wird derzeit die VMware Virtuelle Infrastruktur in der jeweils letzten vom ZID freigegebenen Version der Firma VMware, Inc. eingesetzt.

### 2.2 Änderungen der Infrastruktur

Der ZID behält sich vor, Änderungen an der virtuellen Infrastruktur vorzunehmen. Über alle den/die VertragspartnerIn betreffenden Änderungen wird diese/r, soweit möglich (siehe Punkt 13), vorab informiert.

## 3. Ansprechpersonen des/der VertragspartnerIn

Der/die zeichnungsberechtigte VertreterIn des Vertragspartners/der Vertragspartnerin benennt zumindest eine autorisierte Person (im Folgenden AP genannt) sowie eine Stellvertretung für diese, an die er seine das virtuelle Serverhousing betreffenden Agenden delegiert. Er selbst kann sich ebenfalls als eine AP melden. Soweit keine stellvertretende AP ernannt wird, tritt an ihre Stelle der/die zeichnungsberechtigte VertreterIn des Vertragspartners/der Vertragspartnerin bzw. deren/ dessen StellvertreterIn.

Die Nennung der AP und die Bekanntgabe allfälliger Änderungen erfolgt schriftlich mittels Anhang zu dieser Vereinbarung. Kontaktpersonen für den ZID in allen Belangen des virtuellen Serverhousings sind die AP.

Neben dem/der zeichnungsberechtigten VertreterIn des Vertragspartners/der Vertragspartnerin sind auch die AP befugt, Veränderungen und Erweiterungen ihrer virtuellen Server bzw. neue virtuelle Server zu beauftragen, auch wenn diese zu höheren Kosten für den/die VertragspartnerIn führen sollten. Diese Beauftragungen erfolgen per E-Mail an [vi.zid@univie.ac.at](mailto:vi.zid@univie.ac.at).

## 4. Zugriff auf den virtuellen Server

Die Auswahl für das Subnetz des virtuellen Servers liegt in der Verantwortung des Vertragspartners/der Vertragspartnerin.

Der Zugriff auf die Konsole des virtuellen Servers wird vom ZID für die AP bei Bedarf ermöglicht. Diese Konsole ermöglicht auch das Ein- und Ausschalten bzw. einen Reset des Servers. Ein Zugriff auf die Konsole ist nur über eine persönlich zugewiesene IP-Adresse möglich, die im Anhang dieser Vereinbarung angegeben werden kann.

Die AP erhalten vom ZID die für Zugriff und Administration ihrer virtuellen Server notwendigen Zugangsdaten. Diese sind vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Eine Weitergabe ist nicht gestattet.

## 5. Erstinstallation

Für die Erstinstallation stehen folgende Varianten zur Verfügung:

### 5.1 Erstinstallation durch den ZID, Betreuung durch den/die VertragspartnerIn (Standardvariante)

Es kann aus einer Auswahl von vorgefertigten Templates (vorkonfigurierte Installationen des Betriebssystems) gewählt werden. Die nähere Beschreibung dieser Templates ist unter <https://zid.univie.ac.at/serverhousing/> zu finden.

Nach der Erstinstallation und -konfiguration wird das System an eine AP des Vertragspartners/der Vertragspartnerin übergeben. Diese ändert das Systempasswort, sodass es danach ausschließlich ihr selbst bekannt ist.

Für sämtliche weitere Installations- und Betreuungsarbeiten ist der/die VertragspartnerIn verantwortlich, insbesondere für sicherheitsrelevante Updates (Betriebssystem, Virens Scanner usw.).

### 5.2 Das Betriebssystem wird von dem/der VertragspartnerIn selbst installiert

Der/die VertragspartnerIn kann das Betriebssystem auch selbst installieren. Nähere Details sind den entsprechenden Webseiten des ZID unter <https://zid.univie.ac.at/serverhousing/> zu entnehmen.

### 5.3 Nur Linux: Webserver in Standard-Konfiguration (LAMP)

Erstinstallation und Betreuung erfolgt durch den ZID.

Es wird ein virtueller Server zur Verfügung gestellt, der ebenso wie die Backend-Server im WWW-Cluster des ZID konfiguriert ist. Im Unterschied zu einem kostenlos erhältlichen Standard-Account im WWW-Cluster steht dieses Backend exklusiv dem/der VertragspartnerIn zur Verfügung.

## 6. Ressourcennutzung und Entgelt

### 6.1 Preisgestaltung

Virtuelle Server werden nach der jeweiligen Systemkonfiguration verrechnet. Die unterschiedlichen Konfigurationselemente und die aktuellen Preise sind unter <https://zid.univie.ac.at/serverhousing/kosten/> abrufbar.

### 6.2 Plattenplatz

Jeder virtuelle Server ist mit einem Plattenbereich für Betriebssystem und Applikationssoftware sowie optional mit einem Plattenbereich für Daten ausgestattet. Alle virtuellen Platten werden vollständig wie im unter <https://zid.univie.ac.at/serverhousing/kosten/> einsehbaren Angebot verrechnet.

Da die Systemplatte regelmäßig gesichert wird (siehe Punkt 8.1), fallen dort im Vergleich zu der Datenplatte höhere Kosten für zusätzlich benötigten Speicherplatz an. Um Ressourcen beim Backup zu sparen sowie Backup- und Restorezeiten kurz zu halten, wird generell empfohlen, die Systemplatte so klein wie möglich zu halten, und große Datenmengen auf einer eigenen Datenplatte anzulegen.

### 6.3 Änderungen

Änderungen an der Konfiguration der Ressourcen bzw. eine Vergrößerung des Plattenplatzes (siehe Punkt 6.2) sind jederzeit möglich. Diese Beauftragung erfolgt ebenso per E-Mail (siehe Punkt 3). Hierbei kann ein Neustart der virtuellen Maschine erforderlich sein, der in Abstimmung mit dem ZID durchgeführt wird.

### 6.4 Fair use und Ressourcenüberschreitung

Bei übermäßiger Ressourcennutzung wird der/die VertragspartnerIn vom ZID verständigt. Übermäßige Ressourcennutzung kann auf Fehlfunktionen einer Anwendung (z. B. hängengebliebene Prozesse, die eine gesamte CPU belegen) zurückzuführen sein.

Erfolgt innerhalb einer Woche nach Benachrichtigung einer AP keine Reaktion, so behält sich der ZID vor, die Ressourcen, die der virtuellen Maschine zur Verfügung stehen, zu drosseln.

## 7. Verrechnung

Es wird jährlich im Nachhinein eine Rechnung über die genutzten Ressourcen erstellt. Für Leistungen, die nicht während des gesamten Jahres in Anspruch genommen wurden, wird nur der aliquote Anteil verrechnet.

## 8. Datensicherung

### 8.1 Disaster recovery

Vom ZID wird regelmäßig eine Momentaufnahme (Snapshot) der Systemplatte gesichert – nicht jedoch der Datenplatte. Dieser Snapshot dient der Wiederherstellung des Systems im Katastrophenfall und wird bis zum übernächsten Snapshot aufbewahrt.

### 8.2 Sicherung auf Dateiebene

Für die Sicherung auf Dateiebene – auch auf der Systemplatte – ist der/die VertragspartnerIn verantwortlich. Es wird empfohlen, dafür das Backup-Service des ZID (<https://zid.univie.ac.at/zentrales-backup/>) in Anspruch zu nehmen.

### 8.3 Sicherung von definierten Systemzuständen

Auf Wunsch des Vertragspartners/der Vertragspartnerin (E-Mail an [vi.zid@univie.ac.at](mailto:vi.zid@univie.ac.at)) kann der aktuelle Zustand des Systems gesichert werden, z. B. vor umfangreichen Software- oder Konfigurationsänderungen. Eine derartige Sicherung betrifft sowohl System- als auch Datenbereiche.

Es entstehen hier für den/die VertragspartnerIn zusätzliche Kosten pro Gigabyte, wobei sich der Platz auf die tatsächliche Größe der Sicherung bezieht (Details siehe <https://zid.univie.ac.at/serverhousing/kosten/>).

## 9. Software

Generell kann der/die VertragspartnerIn jegliche Software installieren, soweit deren Gebrauch nicht zur Beeinträchtigung Dritter bzw. der Infrastruktur des ZID führt oder gesetzliche Vorschriften verletzt.

### 9.1 Lizenzen

Der/die VertragspartnerIn ist für den rechtmäßigen Erwerb aller Lizenzen für jegliche auf seinen/ihren Servern installierte Software selbst verantwortlich. Die in den Templates verwendeten Betriebssysteme sind von dem/der VertragspartnerIn vorab über das Selfservice-Portal des ZID (<https://zid.univie.ac.at/software-fuer-mitarbeiterinnen/selfservice-portal/>) zu lizenzieren und sind in den Paketpreisen nicht inkludiert.

### 9.2 Software-Wartung

Die Software-Wartung obliegt dem/der VertragspartnerIn. Der ZID empfiehlt dem/der VertragspartnerIn dafür zu sorgen, dass sich seine Software stets in einem einwandfrei gewarteten Zustand befindet. Dies betrifft insbesondere das Einspielen von sicherheitsrelevanten Patches.

## 10. Sicherheit

Für die Sicherheit der Systeme hat der/die VertragspartnerIn selbst zu sorgen.

## 11. Wartung und Support

Für die Infrastruktur des virtuellen Serverhousings übernimmt der ZID die Wartung. Diese erfolgt in der Regel in den Dienstzeiten des ZID (siehe Punkt 14).

Für die Applikationen des Vertragspartners/der Vertragspartnerin sowie für deren Wartung ist generell der/die VertragspartnerIn zuständig, sofern nicht schriftlich mit dem ZID anderes vereinbart wurde. Unterstützung kann nur geboten werden, wenn ein von VMWare unterstütztes Betriebssystem eingesetzt wird.

Primärer Ansprechpartner auf Seiten des ZID ist der ZID-Helpdesk (siehe Punkt 14).

## 12. Beendigung der Vereinbarung

Diese Vereinbarung kann jeweils zum Letzten jeden Kalendermonats vom Zeichnungsberechtigten schriftlich oder per E-Mail ohne Angabe von Gründen beendet werden.

Es wird darauf hingewiesen, dass bei Kündigung des Vertrages alle noch laufenden VMs deaktiviert und in Folge gelöscht werden.

Bei schwerwiegendem Verstoß gegen eine Bestimmung der gegenständlichen Vereinbarung ist der ZID berechtigt, den/die VertragspartnerIn unter Setzung einer angemessenen Frist zur Bereinigung aufzufordern. Kommt der/die VertragspartnerIn dieser Aufforderung nicht nach, kann der ZID die Vereinbarung mit sofortiger Wirkung lösen.

## 13. Sonstige Bestimmungen

In Notfällen, die ein unmittelbares Einschreiten des ZID erfordern (z. B. Server fungiert als Spammer), kann der ZID den Server abschalten, ohne den/die VertragspartnerIn vorab zu informieren.

Der ZID haftet ausschließlich für durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit eines ZID-Mitarbeiters/einer ZID-Mitarbeiterin entstandene Schäden.



Der/die VertragspartnerIn haftet ausschließlich für durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit einer im Auftrag des Vertragspartners/der Vertragspartnerin tätigen Person entstandene Schäden.

#### 14. Kontaktdaten

**Zentraler Informatikdienst  
ZID-Helpdesk**

Öffnungszeiten: 08:00–16:00 Uhr

Adresse: Universitätsstraße 7, 1010 Wien, NIG, Erdgeschoss, Stiege II

E-Mail: [helpdesk.zid@univie.ac.at](mailto:helpdesk.zid@univie.ac.at)

Telefon: +43-1-4277-444

#### Kontaktstelle des Vertragspartners/der Vertragspartnerin

---

Firmenbezeichnung/Bezeichnung der Organisations- bzw. Subeinheit

---

Adresse

---

Telefon

---

E-Mail

#### 15. Unterschriften

---

Datum

---

Datum

---

Unterschrift, Stempel  
Zeichnungsberechtigte/r VertragspartnerIn

---

Unterschrift, Stempel  
Leiter des Zentralen Informatikdienstes