

Dienstleistungsvereinbarungen zu den TU.it-Services

Eines der strategischen Vorhaben der IT Solutions zur Professionalisierung des IT-Betriebs ist die Ausstattung der wichtigsten Services mit Dienstleistungsvereinbarungen (*Service Level Agreements*, kurz: SLA) und Dienstleistungserklärungen (*Service Level Statements*, kurz: SLS).

In diesen Dokumenten ist klar beschrieben, was Sie als Servicenehmer von einem Service erwarten dürfen und zu welchen Leistungen wir uns als Serviceerbringer verpflichten.

Ein *Service Level Agreement* (SLA) bezeichnet eine Vereinbarung zwischen Angehörigen der TU Wien und der TU.it für angebotene Dienstleistungen. Ziel jedes SLA ist es, diese Dienstleistungen transparent zu machen, indem etwa zugesicherte Leistungen, Leistungsumfang, Reaktionszeit bzw. Leistungsdauer, sowie Kosten genau beschrieben werden.

Ein *Service Level Statement* (SLS) umfasst Festlegungen der TU.it für Angehörige der TU Wien für angebotene Dienstleistungen. Ziel jedes SLS ist es, diese Dienstleistungen transparent zu machen, indem etwa zugesicherte Leistungen, Leistungsumfang, Reaktionszeit bzw. Leistungsdauer, sowie Kosten genau beschrieben werden.

[SLS](#) zum Service [Studentensoftware](#)

Weitere Dienstleistungsvereinbarungen und -erklärungen sind nach Authentifizierung für TU-Mitarbeiter zugänglich.

[Login über das ZID-Authentifizierungsportal](#)

[SLA](#) zum Service [Systempflege](#)

[SLS](#) zum Service [3D-Druck](#)

[SLS](#) zum Service [Campussoftware](#)

[SLS](#) zum Service [TUfiles](#)

[SLS](#) zum Service [TUhost](#)

[SLS](#) zum Service [TUIscsiBackupDisk](#)

[SLS](#) zum Service [TUownCloud](#)

[SLS](#) zum Service [TUproCloud](#)

[SLS](#) zum Service [upTUdate](#)

[SLS](#) zum Service [Authentifizierungsservice](#)

[SLS](#) zum Service [TUchat](#)

[SLS](#) zum Service [Serverhousing](#)
