

Nutzungsbedingungen Ticketsystem Znuny

Stand: März 2026

Bei Znuny handelt es sich um das vom TIK betriebene Ticketsystem (auch Servicedesk-System genannt). Bei Inanspruchnahme des Dienstes erhalten die Kunden gemäß ihrer Anforderungen Queues in Znuny und damit verknüpfte Mail-Supportadressen.

Verantwortlich für die Nutzung des Systems, die Bearbeitung der Anfragen innerhalb eigener Queues, Ticket-Inhalte und Löschung nicht mehr benötigter Tickets ist die nutzende Einrichtung. Das Servicedesk-System darf ausschließlich zur Bearbeitung von Prozessen der Universität eingesetzt werden. Der Zugriff auf die Weboberfläche kann nur innerhalb des Universitätsnetzes erfolgen oder über einen VPN-Zugang.

Support und Wartung: Nach dem initialen Onboarding-Prozess ist in Support-Fällen das Betriebs-Team unter ticketsystem@tik.uni-stuttgart.de erreichbar. Größere Wartungsarbeiten werden rechtzeitig angekündigt.

Abkündigung des Dienstes: Im Falle einer Abkündigung des Dienstes oder einer Migration auf eine andere Plattform werden Kunden mindestens drei Monate im Voraus kontaktiert und über die Änderungen informiert.

Löschfristen: Löschfristen werden im Onboarding individuell geklärt. Bei dem Servicedesk-System handelt es sich nicht um ein System zur langfristigen Dokumentation von Vorgängen. Für eine langfristige Archivierung sind rechtliche Gründe erforderlich. Grundsätzlich sind jedoch andere Systeme für eine langfristige Archivierung besser geeignet.

Reporting: Das Servicedesk-System darf nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle eingesetzt werden, dies betrifft derartige Auswertungen von einzelnen Tickets oder mittels der Suchfunktion oder der Statistikfunktion. Die Suchfunktion und die Statistikfunktion können nicht-personenbezogen immer verwendet werden. Die Suchfunktion darf zum Auffinden *einzelner* Tickets, die mit einer Person verknüpft werden können, verwendet werden.

Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeit: Da mit Anfragen stets auch personenbezogene Daten verarbeitet werden, muss die nutzende Einrichtung für ihren konkreten Anwendungsfall angeben, wie die Daten verarbeitet werden und der Datenschutzstelle der Universität vorlegen. Hierfür stellt das TIK eine Vorlage bereit. Für die Verarbeitung im Zuge des Betriebs von Znuny hat das TIK ein BVT sowie TOMs erstellt. Diese sind auch für die konkreten Einzelfälle gültig.

Kosten: Die Kosten belaufen sich für nicht-zentrale Einrichtungen auf 100€ im Monat (Stand: März 2026). Über Preisänderungen werden Kunden mindestens drei Monate im Voraus informiert. Kunden haben im Falle einer Preiserhöhung ein Kündigungsrecht.



Rechnungsstellung: Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich im Oktober für alle Monate des laufenden Jahres, in denen der Dienst bezogen wurde.

Kündigung durch den Kunden: Der Kunde kann den Bezug des Ticketsystem mit einer dreimonatigen Kündigungsfrist formlos per Mail an die Support-Adresse kündigen. Ein Export der Daten ist nicht vorgesehen.