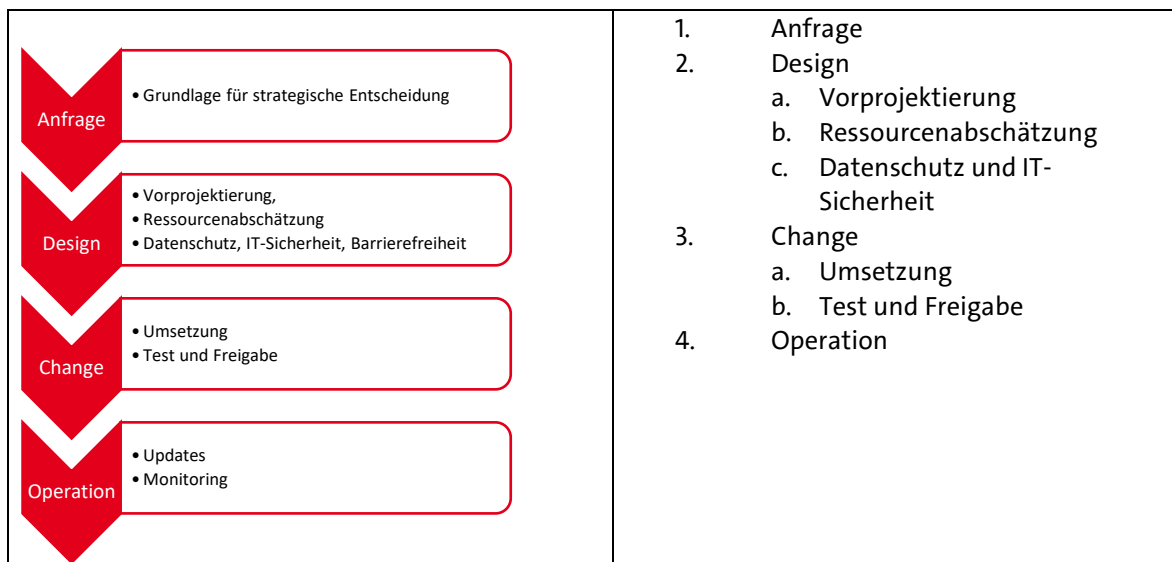


# Service-Design-Anfrage

Das Regionale Rechenzentrum (RRZ) strebt eine kontinuierliche und bedarfsorientierte Weiterentwicklung und Verbesserung der angebotenen IT-Services an.

Um sicherzustellen, dass die Einführung und Weiterentwicklung von IT-Services an den Anforderungen der Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet ist, handelt es sich hierbei um einen kooperativen Prozess zwischen der Kundenseite und dem RRZ. Nur durch die direkte Zusammenarbeit - insbesondere in der Konzeptionsphase - wird sichergestellt, dass sich der neue oder geänderte IT-Service in bestehende Betriebskonzepte einfügt und nach Einführung einen Mehrwert für die Universität Hamburg generiert.

Durch die unterschiedlichen Entwicklungsschritte leitet Sie ein eigens hierfür geschaffener, schlanker Prozess:



1. In der Phase "Anfrage" werden die Anforderungen an den neuen Service gemeinsam vom RRZ und der anfragenden Stelle erarbeitet und geprüft, ob ein bereits bestehender Service die Anforderungen erfüllt. Um Ihre Anforderungen zu beschreiben, nutzen Sie bitte die unten angestellte Vorlage auf Seite 3. Senden Sie diese bitte an [portfolio.rrz@uni-hamburg.de](mailto:portfolio.rrz@uni-hamburg.de). Sobald die Service-Design-Anfrage beim RRZ eingegangen ist, wird diese technisch bewertet und durch das RRZ geprüft. Sie erhalten hierzu in jedem Falle ein zeitnahes Feedback.
2. Im Falle eines positiven Bescheids wird die Phase "Design" begonnen. Im Rahmen der Design-Phase kann es je nach Umfang zu einer Vorprojektierung kommen, es werden die benötigten Ressourcen abgeschätzt und die Themenfelder Datenschutz, IT-Sicherheit und Barrierefreiheit berücksichtigt. Mit Ende der Phase "Design" wird der Service an den an die Phase "Change" und die hiermit zusammenhängende Betriebsvorbereitung und -umsetzung übergeben.

## UPLOAD

Bitte laden Sie das ausgefüllte Formular über das entsprechende Web-Formular hoch. Das Web-Formular finden Sie hier:

<https://www.rrz.uni-hamburg.de/beratung-und-kontakt/rrz-portfolio.html>

Im Rechenzentrum stehen Ihnen für diese Service-Design-Anfrage folgende Ansprechpartner zur Verfügung

<b>Grundsätzliche Fragen</b>	Adrian Treusch von Buttler Schlüterstraße 70, Raum 225 +49 (0)40 42838-2611
------------------------------	---

---

<b>Management</b>	Robert Siegl Schlüterstraße 70, Raum 307 +40 (0)40 42838-4506
-------------------	---

# SERVICE-DESIGN-ANFRAGE

## **Titel der Anfrage**

---

### **Kurzbeschreibung**

Was für ein Service wird benötigt?  
Welches sind die Ergebnisse/Produkte?  
Welche Anforderungen bestehen?  
Was sind die Konsequenzen bei Nichtumsetzung?  
Was ist der Mehrwert?

---

### **Ausgangssituation**

Motivation, Begründung, was gibt es schon? Anlass

---

### **Nutzergruppen**

An wen richtet sich der Service, wer sind die Nutzer?

---

### **Zieltermine/Meilensteine**

Bestehen bereits feste Termine?

---

### **Beistellungsleistungen der anfragenden Einrichtung**

Mitarbeit im Projekt

---

### **Ansprechpartner**

---

### **Fachliche Leitung**

wer übernimmt die fachliche Leitung

---

### **Datum**

Abstimmung der Anforderung mit dem Kunden