



RRZ-Servicekatalog

Das Leistungsportfolio des RRZ für seine Kunden

Stand: 29.02.2016 – v1.5



1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis	2
2	Einleitung.....	5
2.1	Darstellung der Services	5
2.2	Service-Klassen	5
2.3	Beratung durch das RRZ	6
3	Support und Service	7
3.1	Benutzerverwaltung	8
3.2	Massendruck und Versanddienstleistungen	10
3.3	Schulungen	11
3.4	Software	12
3.5	Ticketsystem.....	13
4	Endgeräte	14
4.1	Geräteverleih.....	15
4.2	Multifunktionsgeräte.....	16
4.3	PC-Arbeitsplatz	17
4.4	PC-Pools und Labore	19
5	Kommunikation	20
5.1	CampusScreen	21
5.2	E-Mail.....	22
5.3	Groupware.....	23
5.4	Kollaborationsplattform	24
5.5	Mobilfunk	25
5.6	Online-Umfragen.....	26
5.7	Telefonie.....	27
5.8	Videokonferenzen	28
5.9	Web-Content-Management-System	29
6	Medien und Gestaltung.....	30
6.1	Audiolabor	31
6.2	Digitalisierung und Fotodruck	32
6.3	Fotografie	33
6.4	Medientechnik-Betrieb	34



6.5	OCR-Scanner.....	36
6.6	Plotter.....	37
6.7	Videoschnittplatz.....	38
7	IT-Services für die Forschung	39
7.1	Bibliothekssysteme.....	40
7.2	Fachliche Repositorien	41
7.3	Forschungsinformationssystem	42
7.4	Forschungslabor	43
7.5	High Performance Computing.....	44
8	IT-Services für Studium und Lehre	45
8.1	AV-Medien-Portal.....	46
8.2	Campus Management	47
8.3	Lernräume	48
8.4	Online-Kurse.....	49
8.5	Seminarräume	50
9	IT-Services für die Verwaltung	51
9.1	IT-Unterstützung für das Flächenmanagement	52
9.2	IT-Unterstützung für das Schließsystem	53
9.3	Übersetzung	54
10	Technische IT-Services.....	55
10.1	Backup.....	56
10.2	Dateidienste	57
10.3	Datenbanken	59
10.4	Desktop-Management-Infrastruktur.....	60
10.5	Druckserver	61
10.6	Server	62
10.7	Software-Mirrors.....	64
10.8	Versionsverwaltung.....	65
10.9	Web-Analyse	66
10.10	Web-Hosting.....	67
11	Netzinfrastruktur.....	68
11.1	Domains.....	69
11.2	Netzwerk	70



11.3	WLAN.....	71
11.4	Zertifikate	72

2 Einleitung

Der vorliegende Katalog enthält alle aktuell vom RRZ angebotenen Services. Jeder Service ist dabei definiert als „eine wohldefinierte Leistung (oder Menge von Leistungen), die einen Mehrwert für Kunden erzeugt und vom RRZ angeboten und erbracht wird“. Der Katalog dient somit als Basis für Vereinbarungen zwischen dem RRZ und seinen Kunden zur Lieferung von IT-Leistungen.

Das dargestellte Portfolio unterliegt naturgemäß Änderungen, sodass der Katalog nicht als statisch zu betrachten ist.

2.1 Darstellung der Services

Jeder Service wird in Form einer Tabelle dargestellt. Die Bedeutung der einzelnen Felder ist in der folgenden Tabelle beschrieben:

Service	Status: Der Status eines Services kann „Transition“ - wird gerade eingeführt - oder „Operation“ - ist verfügbar - sein.
Beschreibung	Erläuterung der Leistungen des Services
Ausprägungen	Ausprägungen für einen Service beschreiben Varianten des Services, von denen genau eine zu wählen ist
Optionen	Optionen können zu einem Service gebucht werden, sind aber nicht erforderlich
Service-Zeiten	Zeiten, zu denen der Service betrieben wird
Wartungsfenster	Zeiten, zu denen das RRZ Wartungsarbeiten durchführen darf, ohne, dass das zu Lasten der Verfügbarkeit des Services geht
Service Levels	Qualitätsparameter, mit denen ein Service angeboten wird
Voraussetzungen Kundenseite	Voraussetzungen, die durch den Kunden/die Anwender zu erfüllen sind, um einen Service nutzen zu können bzw. damit das RRZ den Service betreiben kann
Service Requests	Service Requests sind Leistungen, die Anwender zum Service abrufen können
Sicherheit	Sicherheitsaspekte, die für einen Service relevant sind
Bemerkung	Anmerkungen

2.2 Service-Klassen

Die angebotenen Services sind folgenden Klassen zugeordnet:

- Support und Service
- Endgeräte
- Kommunikation
- Medien und Gestaltung
- IT-Services für die Forschung
- IT-Services für Studium und Lehre
- IT-Services für die Verwaltung
- Technische IT-Services
- Netzinfrastruktur

2.3 Beratung durch das RRZ

Anwenderinnen und Anwender profitieren von der Expertise des RRZs, indem sie Unterstützung zu vielfältigen Inhalten bekommen. Hierzu zählen die unterstützende Beratung für Projekte (insbesondere auch im Medien-Umfeld), Prozesse und Applikationen sowie bei Beschaffung von IT-Equipment, zu Web-Auftritten oder zur Ausstattung von Räumen mit Medientechnik. Im vorliegenden Katalog wird die Beratung nicht als eigener Service geführt sondern versteht sich immer als Teil von Services. So umfasst der Service „Geräteverleih“ beispielsweise die Beratung zur Auswahl der richtigen und die Einweisung in die Nutzung bestimmter Geräte.



3 Support und Service

3.1 Benutzerverwaltung

Service	Status: Operation
Beschreibung	<p>Die Benutzerverwaltung umfasst die Services, die die Bereitstellung von digitalen Identitäten an der Universität leisten. Angehörige der Universität Hamburg - Studierende und Bedienstete - erhalten automatisiert eine personenbezogene Berechtigung (persönliche Kennung) zur IT-Nutzung im Rahmen ihres Studiums bzw. ihrer Dienstaufgaben. Die Beantragung und Verwaltung von Kennungen erfolgt weitgehend über Webportale.</p> <p>Authentifizierungsumgebungen zur Anbindung von Arbeitsstationen und Applikationen an die Benutzerverwaltung stehen zur Verfügung (IDMS, HVN-AD, eDirectory, ZD-LDAP, Shibboleth)</p>
Ausprägungen	<p>Benutzerkennung: Die Benutzerkennung wird bei Zugehörigkeit zur Universität automatisiert vergeben und berechtigt Sie zum Zugriff auf STiNE, auf die E-Learning-Systeme und weitere technische Systeme.</p> <p>UHH-Kennung: Studierende und hauptamtliche Mitarbeiter der Universität Hamburg erhalten parallel zur Benutzer-Kennung eine UHH-Kennung. Diese benötigen Sie für die Einwahl ins UHH-Netz per WLAN oder VPN, den Internet-Zugang, das eMail-Postfach, den Speicherplatz, den Zugriff auf Virenschutz-Software und weitere Software-Pakete, die Aufnahme in Mail-Verteiler (z. B. alle UHH-Mitarbeitende).</p> <p>Funktionskennungen/Kurskennungen: Zusätzlich gibt es nicht personenbezogene UHH-Kennungen für verschiedene Zwecke, die durch die Benutzerkennung oder die UHH-Kennung nicht geleistet werden können.</p> <p>WLAN-Gastkennung: Dieser Service umfasst die Möglichkeit der Einwahl ins UHH-Netz per WLAN für Gäste auf Beantragung durch berechtigte Personen - typischerweise im Rahmen von Veranstaltungen.</p>
Optionen	
Service-Zeiten	<p>Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)</p>
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	



Sicherheit
Bemerkung

3.2 Massendruck und Versanddienstleistungen

Service	Status: Operation
Beschreibung	Über das RRZ können Druckdienstleistungen bezogen werden. Diese umfassen den Massendruck und ggf. Massenversand von Unterlagen. Das RRZ koordiniert die entsprechenden Anfragen mit dem Dienstleister, die Abrechnung erfolgt durch den Dienstleister direkt mit dem Kunden.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

3.3 Schulungen

Service	Status: Operation
Beschreibung	Zur Aus- und Weiterbildung von Angehörigen der Universität werden Schulungen zu diversen Themen angeboten.
Ausprägungen	Medientechnik (z. B. zu Aufnahmetechnik) Fiona uvm.
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

3.4 Software

Service	Status: Operation
Beschreibung	Angehörige der Universität Hamburg haben die Möglichkeit sich Software in Form von Lizenzen und Installationsmedien über das RRZ zu beschaffen. Eine Liste der angebotenen Software finden Sie auf den Seiten des RRZ unter https://www.rrz.uni-hamburg.de/services/software/ . Für die private Nutzung am heimischen Arbeitsplatz bietet das RRZ Microsoft-Produkte im Rahmen des Programms Work@Home an.
Ausprägungen	Bereitstellung von Installationsmedien zum Download Bereitstellung von Lizenzen Bereitstellung server-basierter Software
Optionen	
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	Bedarf an neuer Software
Sicherheit	
Bemerkung	

3.5 Ticketsystem

Service	Status: Operation
Beschreibung	Für die Kommunikation zwischen RRZ als IT-Servicedienstleister und den Anwenderinnen und Anwendern bietet das RRZ die Möglichkeit, sich in einem Serviceportal über den aktuellen Stand der eigenen Anfragen zu erkundigen, Anfragen und Troubletickets zu erzeugen und auf Nachfragen zu reagieren. Dieses System wird den dezentralen IT-Einheiten als Kommunikationsschnittstelle zur Verwaltung von Tickets und Anfragen für deren direkt versorgten Anwenderinnen und Anwendern an.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

4 Endgeräte

4.1 Geräteverleih

Service	Status: Operation
Beschreibung	Für die Durchführung von Forschungsprojekten und Lehrveranstaltungen können Notebooks und Beamer ausgeliehen werden. Für spezielle Anforderungen stehen Aufnahmegeräte, Camcorder, Mikrofone und weiteres Equipment zur Verfügung. Des Weiteren stehen zur Veranstaltungsunterstützung mobile Dolmetscher- und Audio-Konferenzenanlagen bereit. Für bestimmte Geräte (Camcorder, Aufzeichnungsgeräte) ist eine Einweisung erforderlich.
Ausprägungen	In der Wiso-Fakultät stehen für externe Interviews 40 mobile Rechner zur Verfügung. Im RRZ stehen Notebooks zur Ausleihe für Vorträge oder Tagungen zur Verfügung
Optionen	teilweise: Mitarbeit bei der Nutzung
Service-Zeiten	Notebooks können über die Vorort-Beratung in der Zeit von Mo-Fr von 8:00 bis 23:00 und Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr ausgeliehen werden. Alle anderen Geräte werden von der Ausleihe in der Zeit von Di-Do von 9:00 bis 12:00 Uhr und Di-Mi 13:00 - 15:00 Uhr oder nach telefonischer Vereinbarung bereitgestellt.
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Bei Abholung eines Gerätes ist der Ausweis vorzulegen. Für Studierende ist eine Bescheinigung für die universitäre Nutzung erforderlich,.
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

4.2 Multifunktionsgeräte

Service	Status: Operation
Beschreibung	Mitarbeitern stehen auf dem gesamten Campus der Universität Hamburg ans Netz angebundene Multifunktionsgeräte (Mufuge) zur Verfügung, über welche Dokumente kopiert, gedruckt und gescannt werden können. Druckkontingente für die Geräte von Konica Minolta werden mittels sogenannter CopyCards erworben und abgerufen. Abhängig vom Standort sind die Geräte in die lokalen Druckdienste eingebunden und können direkt vom PC-Arbeitsplatz und aus PC-Pools angesprochen werden. Druckkontingente für die Geräte von Ricoh (Mittelweg) werden über den angeschlossenen zentralen Druckserver abgerechnet.
Ausprägungen	Multifunktionsgeräte Netzwerkdrucker
Optionen	Verschiedene Geräte von Ricoh und Konica Minolta
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Besitz einer CopyCard, UHH- bzw. B-Kennung Kennung im Verwaltungsnetz
Service Requests	
Sicherheit	Drucken ist gesichert (Passwort, ID) Authentifizierung z.T. über CopyCard erforderlich Das Drucknetz ist abgeschlossen
Bemerkung	

4.3 PC-Arbeitsplatz

Service	Status: Operation
<p>Beschreibung</p>	<p>Ein PC-Arbeitsplatz umfasst einen Arbeitsplatz-PC mit Monitor und angeschlossener Peripherie. Welche das genau sind, können Sie den Optionen entnehmen. Als Betriebssystem erhalten Sie derzeit Windows 7 mit entsprechender Software-Ausstattung. Diese können Sie bei der Bestellung auswählen. Im laufenden Betrieb haben Sie die Möglichkeit, aus dem Portal heraus Software nachzuordern.</p>
<p>Ausprägungen</p>	<p>Fully-Managed Desktop: Dieser Service umfasst einen vom RRZ betriebenen Arbeitsplatz-PC einschl. Installation, regelmäßiger Updates von Betriebssystem und Software, Zugriff auf den Softwarewarenkorb, Vorort-Support und ggf. ein Tauschgerät.</p> <p>Installation: Die WiSo-IT liefert alle Arbeitsplatzsysteme vorinstalliert mit der aktuellen Version des Microsoft Windows Betriebssystems und den gängigen Büroanwendungen aus. Eine nachträgliche Installation weiterer Software ist durch den Benutzer im Rahmen des Softwarekatalogs eigenständig durchzuführen. Die Installation von Software, die nicht über den Softwarekatalog verfügbar ist, wird vom Support übernommen.</p> <p>Reparatur: In den meisten Fällen werden kleinere Reparaturen durch die Mitarbeiter des Supports direkt ausgeführt. Im Falle eines Hardwaredefekts werden die Arbeitsplatzsysteme entweder eingeschickt oder ein Techniker repariert das System. Die Rahmenverträge, aus denen die Arbeitsplatzsysteme beschafft werden, beinhalten einen Vor-Ort-Service im Falle eines Defekts. Sollte die Reparatur länger als einen Werktag in Anspruch nehmen, wird ein Leihgerät gestellt.</p> <p>Austausch: Um den Ausfall des Arbeitsplatzsystems zu minimieren, wird bei aufwändigeren oder längeren Wartungsarbeiten dem Nutzer ein Leihgerät zur Verfügung gestellt und am Arbeitsplatz aufgebaut.</p> <p>Administration: Die Administration des Arbeitsplatzsystems liegt grundsätzlich und ausschließlich bei der WiSo-IT und wird nicht von den Benutzern selber durchgeführt. Wird im Rahmen von Forschung und Lehre vollständiger administrativer Zugang auf ein Betriebssystem benötigt, wird eine virtuelle Maschine bereitgestellt, die abgekapselt auf dem Arbeitsplatzsystem läuft.</p> <p>Sicherheit Um die Sicherheit des Arbeitsplatzsystems und des angeschlossenen Netzwerks zu garantieren, wird auf dem System ein von der WiSo-IT bereitgestellter und überwachter Virens Scanner installiert.</p>

	<p>Standardisierung: Um eine wirtschaftliche IT anzubieten, werden die mobilen und stationären Arbeitsplatzsysteme möglichst weitgehend standardisiert. Erst durch die Standardisierung kann ein schneller und effizienter Support sowohl der Hardware als auch der Software garantiert werden. Eine Übersicht der momentan gültigen Standardkonfiguration ist auf der Webseite der WiSo-IT zu finden.</p> <p>Telearbeitsplatz: Das RRZ ermöglicht die Arbeit von zu Hause, indem Endgeräte als Telearbeitsplatz bereitgestellt werden. Dies schließt die Ausgabe des oder der Geräte, die Netzanbindung sowie Verwaltung, Konfiguration und Einrichtung der Zugänge von Zuhause ein.</p>
	<p>Recherchegerät (OPAC): Zur Literaturrecherche in den vom RRZ versorgten Bibliotheken der Universität Hamburg und der Hochschule für Musik und Theater werden öffentlich zugängliche Geräte bereitgestellt, die aus Sicherheitsgründen nur eingeschränkte Funktionalität haben. Zugriff von den Geräten auf wenige Webseiten beschränkt, kein Zugriff auf Dateien, Software oder USB-Ports.</p> <p>ausgewählt selbstverwaltetes Endgerät (CYOD): Nutzende erhalten administrative Rechte für ihr Endgerät (PC, Notebook) und im Supportfall für ihren Arbeitsplatz eingeschränkte Unterstützung. Entgegen der Standardausstattung für Fully Managed Desktops, haben Nutzende die Möglichkeit, ein Endgerät aus einem vordefinierten Katalog auszuwählen und sich zentral beschaffen zu lassen (Choose Your Own Device).</p>
<p>Optionen</p>	<p>in begründeten Fällen: Lokaler Drucker in begründeten Fällen: Lokaler Scanner in begründeten Fällen: zweiter Bildschirm in begründeten Fällen: Braille-Gerät</p>
<p>Service-Zeiten</p>	<p>Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)</p>
<p>Wartungsfenster</p>	
<p>Service Levels</p>	
<p>Anwendergruppen</p>	<p>Beschäftigte</p>
<p>Voraussetzungen Kundenseite</p>	
<p>Service Requests</p>	<p>Anforderung neuer AP-PC In begründeten Fällen: Beratung zu Beschaffung nicht-standardisierter Hardware</p>
<p>Sicherheit</p>	
<p>Bemerkung</p>	

4.4 PC-Pools und Labore

Service	Status: Operation
Beschreibung	Zur freien Nutzung mit der eigenen Benutzerkennung stehen für Studierende Pool-Arbeitsplätze mit einem definierten Satz von Software (eine Liste der auf Pool-Rechnern installierten Software ist auf den RRZ-Seiten zu finden) in dafür ausgewiesenen und ausgestatteten Räumen bereit. Die Räume unterliegen einer Zugangskontrolle, teilweise wird der Betrieb betreut. Die Möglichkeit zu Drucken ist gegeben.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	



5 Kommunikation

5.1 CampusScreen

Service	Status: Operation
Beschreibung	Der Campusscreen-Service besteht aus Installation und Betrieb von brandgeschützten (nicht erlaubt in Fahrstuhlbereichen und Treppenhäusern) Informationsbildschirmen einschließlich der benötigten Clients an verschiedenen Standorten der Universität Hamburg sowie der rechthebasierten Ausstrahlung von studien- und universitätsrelevanten Informationen. Der Service beinhaltet auch die Ausbildung der Anwender zur Pflege der angezeigten Informationen. Für die redaktionellen Inhalte sind die jeweiligen Fachbereiche, Bibliotheken und Einrichtungen (auch das RRZ für die eigenen Inhalte) zuständig, Gestaltungsvorlagen und universell verwendbares Material werden durch das RRZ zur Verfügung gestellt.
Ausprägungen Optionen	automatisiertes Anzeigen bestimmter Inhalte (z. B. Vorlesungspläne aus STiNE oder Wetterdaten (RSS, ATOM)) Beratung zur Nutzung
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuter Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	Aufstellung von Geräten auf Antrag durch Kunden
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

5.2 E-Mail

Service	Status: Operation
Beschreibung	Alle Angehörigen der Universität erhalten bei Eintritt in die Universität ein eMail-Postfach mit Adresse und Alias, mit dem eMails gesendet und empfangen werden können. Beinhaltet sind Datensicherung, SPAM-Filter, mobiler Zugriff, Virenschutz, Weiterleitung an beliebige Adressen, Abwesenheitsbenachrichtigungen und der Zugriff über Mail-Client oder Web-Interface. Die Mails werden serverseitig gespeichert.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Von 8:00 bis 20:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	Quota: 0,1 GB für Studierende, 1 GB für Mitarbeitende; Mail-maximale eMail-Größe: 10 MB für Studierende, 100 MB für Mitarbeitende Senden: max. 100 Mails pro Stunde Einrichtungszeit: 90% innerhalb von 2 Arbeitstagen, max. 5 Arbeitstage
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	alle Verbindungen werden verschlüsselt
Bemerkung	

5.3 Groupware

Service	Status: Operation
Beschreibung	<p>Eine Groupware-Lösung unterstützt Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit durch die Integration von Kalender, Aufgaben und Emails. Den Nutzern wird ein Postfach zur Verfügung gestellt, über das Emails empfangen und versendet werden können.</p> <p>Mit diesem Service wird ein eMail-Postfach mit Adresse und Alias geliefert, mit dem eMails gesendet und empfangen werden können. Weiterhin können Kalender, Aufgaben und Kontakte verwaltet und Faxe empfangen und gesendet werden. Beinhaltet sind Datensicherung, SPAM-Filter, mobiler Zugriff, Virenschutz, Weiterleitung an beliebige Adressen, Abwesenheitsbenachrichtigungen und der Zugriff über Mail-Client oder Web-Interface. Die Mails werden serverseitig gespeichert.</p>
Ausprägungen	<p>Exchange Groupwise</p>
Optionen	
Service-Zeiten	<p>Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)</p>
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Basispaket für Mitarbeitende
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

5.4 Kollaborationsplattform

Service	Status: Operation
Beschreibung	Die Kollaborationsplattform unterstützt Mitarbeiter bei der Zusammenarbeit, dem Dokumentenmanagement und der zentralen Pflege von Informationen. Es werden Räume für die Zusammenarbeit im Team oder Projekt bereitgestellt und können durch die Anwenderinnen und Anwender individuell angepasst werden. Durch den webbasierten Zugriff sind die Informationen weltweit erreichbar und durch die Unterstützung von mobilen Endgeräten auch unterwegs abrufbar. Die Digitalisierung von Geschäftsprozesse wird durch Werkzeuge zur Erstellung von Formularen und zur Abbildung von Workflows unterstützt. Durch die Integration in bestehende Anwendungen wird die Weiterverwendung von Informationen ermöglicht und erleichtert so die tägliche Bürokommunikation.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Basispaket für Mitarbeitende
Service Requests	Entwicklung individueller Lösungen
Sicherheit	
Bemerkung	

5.5 Mobilfunk

Service	Status: Operation
Beschreibung	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität Hamburg können im Rahmen ihrer dienstlichen Tätigkeiten einen Mobilfunkvertrag für Telefonie und Datenkommunikation beantragen. Dies umfasst sowohl Abschluss als auch Kündigung der Verträge einschließlich Übergabe der SIM-Karte sowie der Abrechnung der Verträge. Die Gerätebeschaffung ist nicht Teil dieses Services.
Ausprägungen	Anbieter: - O2 - Telekom
Optionen	diverse Tarifverträge
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Beantragung durch den Kunden
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

5.6 Online-Umfragen

Service	Status: Operation
Beschreibung	Web-basierte Umfragen werden durch die Bereitstellung von Softwareimplementationen für die Erstellung, Durchführung und Analyse von Befragungen und Evaluationen unterstützt.
Ausprägungen	Pingo - Web-basiertes Live-Feedback-System für die Lehre EvaSys - Evaluationssoftware für automatisierte Befragungen LimeSurvey - Evaluationssoftware für automatisierte Befragungen
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

5.7 Telefonie

Service	Status: Operation
Beschreibung	Bei der Sprachtelefonie unterstützt das Regionale Rechenzentrum die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität Hamburg mit der Bereitstellung von Festnetzanschlüssen und Telefonen, mit der Umstellung von Anschlüssen im Zuge von Umzügen und bei Änderungen am Funktions- und Leistungsumfang. Die Bereitstellung von Sonderanschlüssen für Faxgeräte, Alarmanlagen usw. kann ebenfalls abgerufen werden.
Ausprägungen	Telefon Faxgerät
Optionen	Funktionsmerkmale (Beispielsweise Infobox, Weiterleitung, Teamschaltung, Konferenzschaltung) Telefontypen (Standard, Chef-Sek.)
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

5.8 Videokonferenzen

Service	Status: Operation
Beschreibung	Für die Durchführung von Videokonferenzen steht der Videokonferenzraum des Regionalen Rechenzentrums zur Verfügung (R. 107). Das System ist in die Infrastruktur des DFN-Vereins ("DFNVideoConference") integriert. Es können beliebig viele Gegenstellen eingebunden werden. Der Raum ist für ca. 10 Teilnehmer ausgelegt, die Buchung erfolgt online über die Hörsaalvergabe, vgl.: < https://www.uni-hamburg.de/raum-und-hoersaalvergabe/as-saal-videokonferenzraum.html >
Ausprägungen	
Optionen	Dienstleistung (Einweisung, Tests etc.)
Service-Zeiten	Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Dienstleistung nach Absprache
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Mitteilung von Informationen über die Gegenseite
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

5.9 Web-Content-Management-System

Service	Status: Operation
Beschreibung	Für die Erstellung und Präsentation des Webauftritts der Universität steht ein zentrales Web-Content-Managementsystem (WCMS) zur Verfügung. Fakultäten, Fachbereiche, Einrichtungen, Projekte, Professuren, Forschungszentren usw. können ihren Webauftritt mit Hilfe des WCMS erzeugen und verwalten.
Ausprägungen	
Optionen	Schulung
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Zugriff auf Antrag
Service Requests	Entwicklung von Webpräsenzen
Sicherheit	
Bemerkung	



6 Medien und Gestaltung

6.1 Audiolabor

Service	Status: Operation
Beschreibung	Im akustisch ausgerüsteten Audiolabor (R. 212) wird professionelle Audiobearbeitung ermöglicht. Töne können über ein komplexes Mischpult eingespielt werden - z. B. über ein spezielles Mikrofon für Sprachaufzeichnung oder angeschlossene Geräte (Recorder, MP3-Player etc.). Es steht spezielle Nachbearbeitungs- bzw. Schnittsoftware zur Verfügung.
Ausprägungen	
Optionen	Einweisung in die Nutzung
Service-Zeiten	Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr
Wartungsfenster	
Service Levels	es steht genau ein Arbeitsplatz zur Verfügung, die Vergabe läuft nach dem first-come-first-serve-Verfahren
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

6.2 Digitalisierung und Fotodruck

Service	Status: Operation
Beschreibung	Dieser Service bietet die Digitalisierung von Fotos und Dias, Druck von Fotos in speziellen Formaten oder auf spezielles Papier in Fotoqualität sowie die digitale Reproduktion von Printmedien (z.B. Buchvorlagen)
Ausprägungen	Digitalisierung von Fotos und Dias Fotodruck Digitale Reproduktion von Printmedien (z.B. Buchvorlagen)
Optionen	Nachbearbeitung
Service-Zeiten	spez. Ansprechzeiten (Aufträge/Abholung): Di, Mi, Do: 9-12, Di, Mi: 13-15 oder nach tel. Vereinbarung Abholung ggf. über Service Desk möglich, Aufträge erfordern Beratungsgespräch
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

6.3 Fotografie

Service	Status: Operation
Beschreibung	Zur Unterstützung von Forschung und Lehre können Fotografien (Foto-Reportagen, Eventaufnahmen, Architekturaufnahmen, Objektaufnahmen, Porträts) professionell erstellt, nachbereitet und in digitaler Form bereitgestellt werden.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	Termine nach Absprache
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

6.4 Medientechnik-Betrieb

Service	Status: Operation
<p>Beschreibung</p>	<p>Dieser Service beinhaltet den Betrieb der medientechnischen Ausstattung (überwiegend in den Veranstaltungsräumen) der Universität Hamburg. Dazu gehören u. a. Beschallungsanlagen, Präsentationsysteme, fest installierte Videoaufzeichnungssysteme, Microportanlagen und Mediensteuerungen.</p>
<p>Ausprägungen</p>	<p>Räume mit Beschallungsanlage: Das RRZ betreibt Räume mit Beschallungsanlagen - in der Regel Seminarräume, Hörsäle, Besprechungsräume, die durch berechtigte Personen gebucht werden können. Verbrauchsmaterialien (Kabel, Akkus, Ladegeräte) werden vom RRZ bereitgestellt. Es stehen Räume von 10 bis ca. 1.500 Plätzen zur Verfügung - teilweise mit Hörschleifen für Schwerhörige.</p> <p>Videoaufzeichnungsräume mit Livestream-Möglichkeit: Das RRZ betreibt Videoaufzeichnungsräume zur Erfassung der Vortragenden Person einschl. ihrer Präsentation. Der Service umfasst die Aufzeichnung und Bereitstellung einer entsprechenden Mediendatei im Format MPEG4 über USB-Schnittstelle und/oder Download per ftp.</p> <p>Beamer: Das RRZ betreibt in Hörsälen und Seminarräumen von Kunden Beamer einschließlich ggf. installierter Präsentations-PCs; neben Betrieb und Unterstützung im Fehlerfall enthält der Service auch die Beratung, Planung, Installation und Einweisung in das Gerät. Es wird ausschließlich vom RRZ freigegebene Hardware eingesetzt. Verbrauchsmaterialien wie z. B. Ersatzlampen, Kabel werden vom RRZ bereitgestellt.</p> <p>Betreuung von Veranstaltungen: Das RRZ bietet die Unterstützung von Veranstaltungen aus medientechnischer Sicht an.</p> <p>Verleih, Aufbau und Betrieb einer Audio-Konferenzanlage ggf. mit live-Übertragung in anderen Hörsaal</p> <p>interaktives Whiteboard: Das RRZ betreibt in den Räumen der Kunden interaktive Präsentationssysteme (z. B. SmartBoards) einschließlich der benötigten Clients; neben Betrieb und Unterstützung im Fehlerfall enthält der Service auch die Beratung, Planung, Installation und Einweisung in das Gerät. Es wird ausschließlich vom RRZ freigegebene Hardware eingesetzt.</p> <p>Mediensteuerung: Das RRZ betreibt in den Räumen des Kunden Geräte zur zentralen Steuerung der Medientechnik (Beamer, Ton, etc.); neben Betrieb und Unterstützung im Fehlerfall enthält der Service auch die Beratung, Planung, Installation und Einweisung in das Gerät. Es wird ausschließlich vom RRZ freigegebene Hardware eingesetzt.</p>
<p>Optionen Service-Zeiten</p>	<p>Whiteboard:</p>



ServiceLevels: im Fehlerfalle gemäß Vereinbarungen der ServiceLine - Ziel: Behebung werktags innerhalb von 24 Stunden, abhängig von den Zugangsmöglichkeiten zum Gerät
Whiteboard: Wartung: 30 Minuten in den großen Semesterferien
Studierende, Beschäftigte, Gäste

Wartungsfenster
Service Levels
Anwendergruppen
Voraussetzungen Kundenseite
Service Requests
Sicherheit
Bemerkung

6.5 OCR-Scanner

Service	Status: Operation
Beschreibung	Zur digitalen Texterkennung von Schriften wie z. B. Artikeln bietet das RRZ zwei Arbeitsplätze mit DIN A3-Buchscannern an. Die Buchscanner besitzen einen Einzelblatteinzug und wandeln Ihre Schriften in digitale Formate (PDF, TIFF) um. Diese können Sie auf USB-Speichermedien speichern oder auf Ihren Speicherplatz auf UHHShare.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	nutzbar: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

6.6 Plotter

Service	Status: Operation
Beschreibung	Für großflächige Ausdrücke im Bereich Präsentation (Dissertations-, Master- oder Bachelor-Arbeiten oder Poster-Erstellung) oder technische Zeichnungen bietet das RRZ die Möglichkeit an, Ausdrücke in der Größe bis A0 auf einem Plotter (Großformatdrucker) im Gebäude des RRZ auszuführen. Der Plotter ist in die zentrale Druck-Infrastruktur des RRZ eingebunden, die Nutzung kostenpflichtig. Das Aufladen der benötigten Kontingente erfolgt für Studierende über EC-Karten im RRZ oder den angeschlossenen dezentralen IT-Einheiten, für Mitarbeiter der UHH per Mittelübertragung.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	nutzbar: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	UHH-Kennung, Druckguthaben
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

6.7 Videoschnittplatz

Service	Status: Operation
Beschreibung	Zur Bearbeitung digitaler Videos stehen Videoschnittplätze auf Apple Macintosh-Basis zur Verfügung. Diese befinden sich in den Räumen 111 und 202/Ro81. Zu bearbeitende Daten können über USB, FireWire, DVD oder MiniDV-Kassetten eingelesen und ausgegeben werden. Als Bearbeitungswerkzeuge stehen Adobe Premiere und Apple FinalCut X zur Verfügung.
Ausprägungen	
Optionen	Einweisung in die Nutzung
Service-Zeiten	Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Basispaket komplett
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	



7 IT-Services für die Forschung

7.1 Bibliothekssysteme

Service	Status: Operation
Beschreibung	Für das Lokale Bibliothekssystem Hamburg (LBS) an das die wissenschaftlichen Bibliotheken angeschlossen sind wird als landesweiter Dienst die IT-Infrastruktur einschliesslich der Bibliothekssoftware bereitgestellt und betrieben.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	<p>Betriebszeit: 24/7</p> <p>Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine)</p> <p>Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr</p> <p>Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)</p>
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	Management der Software
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	Der Betrieb erfolgt in Kooperation mit der Staats- und Universitätsbibliothek (SUB). Beteiligt sind die Bibliothekskonferenz SUB, die 43 Fachbibliotheken der Universität Hamburg und das UKE, die Bibliothek der HfBK, die HfMT, die HaW, die Museumsbibliothek

7.2 Fachliche Repositorien

Service	Status: Operation
Beschreibung	Für Dokumenten-Management wird eine Plattform zum Betrieb von Online-Archiven, Dokumentenservern und Repositorien bereitgestellt. Solche Web-Anwendungen werden zum Erfassen, Speichern und Präsentieren digitaler Objekte (Texte, Bilder, Tondokumente etc.) sowie zum Verwalten beschreibender Metadaten eingesetzt. Dokumente können mit ihren Metadaten webbasiert erfasst, verwaltet, recherchiert und präsentiert werden. Der Service umfasst die Beratung der Anwender in allen Projektphasen, Support bei Problemen oder Anfrage sowie die Bereitstellung eines Wikis als Dokumentations- und Kommunikationsplattform einschließlich seiner technischen und redaktionelle Betreuung.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	Zugriff auf Antrag ggf. Finanzierung für individuelle Lösungen
Service Requests	Entwicklung individueller Lösungen
Sicherheit	
Bemerkung	

7.3 Forschungsinformationssystem

Service	Status: Operation
Beschreibung	Das Forschungsinformationssystem FIS bildet die Forschungsaktivitäten der Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler ab. Daten werden mit dem FIS einmal eingegeben und können dann z.B. auf Websites und in Projektanträgen oder Berichten verwendet werden. Die gesetzliche Pflicht zur Dokumentation von Forschungsaktivitäten wird mit FIS gewährleistet.
Ausprägungen	
Optionen	Pflege von Content (UHH-intern)
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	Pflege des Contents Weiterentwicklung der Software
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

7.4 Forschungslabor

Service	Status: Operation
Beschreibung	Forschungslabore unterstützen Forschung und Lehre bei Planung und Durchführung von Experimenten und Umfragen durch die Bereitstellung von Geräten und fachspezifischer Software. So können zum Beispiel telefongestützte Interviews oder ökonomische Laborexperimente durchgeführt werden.
Ausprägungen	mobiles Labor Experimentallabor Umfragelabor Speziallabor
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

7.5 High Performance Computing

Service	Status: Operation
Beschreibung	Die Hauptaufgabe von HPC besteht darin, Rechenkapazität zur Verfügung zu stellen, was die Bereitstellung von dazugehöriger Speicherkapazität und Software einschließt. Für das RRZ geschieht dies durch Beteiligung am HLRN-Verbund sowie durch den Betrieb eigener Rechner. Der Service umfasst auch die Beratung zu methodischen Fragen bis hin zu methodischer Zusammenarbeit (Themen: Datenhaltung, Programmoptimierung, Parallelisierung, Visualisierung)
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Zugang auf Antrag
Service Requests	Entwicklung individueller Lösungen
Sicherheit	
Bemerkung	



8 IT-Services für Studium und Lehre

8.1 AV-Medien-Portal

Service	Status: Operation
Beschreibung	Die zentrale AV-Medienplattform "Lecture2Go" der Universität Hamburg gewährleistet rollenbasiert Konsum, Upload und Distribution von Veranstaltungsaufzeichnungen oder Live-Streams sowie anderen universitären Videoinhalten - sowohl geschützt als auch öffentlich zugänglich. Es werden RSS-Feeds und Links zu den betreffenden Videos angeboten. Primäre Zielgruppe sind die Studierenden zur Unterstützung der Lernbedingungen.
Ausprägungen	
Optionen	Beratung zur Nutzung
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	Lehrende haben eine mit dem Rechtsreferat ausgearbeitete Rechtsvereinbarung zu unterzeichnen. Technische Voraussetzungen: installierter Flashplayer oder Gerät mit HTTP-Streamingsupport bei ausschließlich gestreamten Veranstaltungen.
Service Requests	Entwicklung zusätzlicher Funktionalität
Sicherheit	Es sind nur verschlüsselte Verbindungen zugelassen. Der Zugriff ist über ein Rechte-/Rollenkonzept abgesichert, wobei der Produzent die Sicherheit festlegt. Der Upload beinhaltet die Freigabe von Streaming und/oder Download; ggf. werden Passwörter für Ver
Bemerkung	

8.2 Campus Management

Service	Status: Operation
Beschreibung	Mit dem Service Campus Management werden die Kernprozesse im Bereich Studium und Lehre der Universität Hamburg über den gesamten Studienzyklus von der Bewerbung bis zur Exmatrikulation unterstützt. Durch das integrierte Campus Management System STiNE und weitere Fachapplikationen wird Studierenden, Lehrenden und Verwaltungsmitarbeitern dabei die Zusammenarbeit auf Grundlage einer gemeinsamen Datenbasis und die Nutzung von zahlreichen Self-Services ermöglicht. Mit durchschnittlich 20.000 und in Spitzenzeiten bis zu 90.000 Anmeldungen im STiNE-Webportal pro Tag gehört das System zu den meistgenutzten Anwendungen der Universität. Über den technischen Betrieb der Systeme und den Support bzw. die Schulung von Anwenderinnen und Anwendern hinaus unterstützt und berät das RRZ das zentrale und dezentrale Studierenden- und Studienmanagement in Präsidialverwaltung und Fakultäten umfangreich bei der Optimierung von Prozessen, bei der Qualitätssicherung und bei der Entwicklung von Verfahren und Anwendungen.
Ausprägungen Optionen	Fat Client für berechtigte Personen, die erweiterte Funktionen benötigen
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Service-Zeit: 24/7 minus Wartungsfenster Supportzeit: (1LS - STiNE-Line) Mo-Fr von 9 bis 18 Betreuer Betrieb: (2LS) Mo-Do 9 - 15, Fr 9 - 14
Wartungsfenster	mindestens 2x im Jahr Downtime von ca. 8 Stunden mit vorheriger Ankündigung
Service Levels Anwendergruppen Voraussetzungen Kundenseite	Studierende, Beschäftigte Endgerät mit Webbrowser und Internetzugang muss vorhanden sein. UHH-Mitarbeiter: Endgerät mit Client für MS-Terminalserver für Funktionalität, die nur über den Fat Client zu bekommen ist
Service Requests Sicherheit	WWW: https, Terminalserver: rpd over https, Backup, Freigabeprozesse, Cluster, technische Redundanzen, DMZ-Konzept, Firewalls zwischen Zonen, Rechte-/Rollenkonzept, TAN-Listen für best. Aktionen
Bemerkung	

8.3 Lernräume

Service	Status: Operation
Beschreibung	Lernräume unterstützen die Kommunikation und Koordination kleinerer geschlossener Gruppen. Die Lernräume können in einen Gemeinschaftsraum eingebettet werden, der allen Mitgliedern Möglichkeiten zur Präsentation sowie zur Veröffentlichung und Sicherung von Arbeitsergebnissen und Materialien bietet.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

8.4 Online-Kurse

Service	Status: Operation
Beschreibung	<p>Lehrende können mit Hilfe veranstaltungsergänzende Online-Kurse gestalten, um so Lernmaterialien bereitstellen und eigene Tests durchführen, die über die Plattform ausgewertet werden. Lehrenden und Lernenden können sich mittels integrierter Foren, E-Mail oder Chat untereinander austauschen. Lernmaterialien, wie bereitgestellte Skripte oder ergänzende Materialien können leicht heruntergeladen werden.</p> <p>Lehrende können die Kurse so gestalten, dass sie ideal auf die Zielgruppe abgestimmt sind, sei es mit einem Kurs, der Ordner für den Dateienaustausch beinhaltet oder mit integrierten SCORM-Modulen.</p>
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

8.5 Seminarräume

Service	Status: Operation
Beschreibung	Das RRZ stellt Räume bereit, die für Workshops, Seminare oder Lehrveranstaltungen mit spezieller Infrastruktur ausgestattet sind. Dazu gehören insbesondere Schulungs-PCs und ein Referenten-PC zur Darstellung über einen Beamer an eine Leinwand. Die verfügbaren Räume sowie die auf den Geräten installierte Software finden Sie unter den Ausprägungen zu diesem Service. Für von Ihnen gesondert erforderliche Software finden Sie unter den Optionen die nötigen Informationen.
Ausprägungen	Raum 305: 16 Arbeitsplätze
Optionen	Die Schulungs-PCs können pro Seminar/Buchung mit einem passenden Image (bestimmten Fachapplikationen) ausgestattet werden.
Service-Zeiten	Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	Basispaket komplett oder Basispaket Gäste
Service Requests	
Sicherheit	Sicherstellung aktueller Software und Betriebssysteme, Virenschutz, sichere Netzübergänge bzw. Netzaus- und -eingänge
Bemerkung	

9 IT-Services für die Verwaltung

9.1 IT-Unterstützung für das Flächenmanagement

Service	Status: Operation
Beschreibung	Das universitäre Flächenmanagement wird durch die Bereitstellung von speziellen Diensten bei der Erfassung von Raumdaten unterstützt. Wohn- und Nutzflächenberechnung für den Planer werden dadurch ebenso vereinfacht wie Raumdaten- und Objektmanagement für den Bestandsverwalter.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

9.2 IT-Unterstützung für das Schließsystem

Service	Status: Operation
Beschreibung	<p>In Zusammenarbeit mit Abteilung 8 wird das universitäre digitale Schließsystem betrieben.</p> <p>Durch das fein abgestufte Berechtigungskonzept existieren folgende Vorteile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ein Zutrittsmedium (Transponder) für alle Schlösser - Verlegte, verlorene oder gestohlene elektronische Schlüssel können jederzeit gesperrt werden. - der aufwendige Austausch von Zylindern entfällt - die Rechte der Schlüsselinhaber können in kürzester Zeit individuell festgelegt werden <p>In der Endausbaustufe sollen alle 168 Liegenschaften der UHH mit diesem System ausgestattet werden .</p>
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

9.3 Übersetzung

Service	Status: Operation
Beschreibung	Bei der Übersetzung von Texten in andere Sprachen sollen Begriffe einheitlich übersetzt und wiederverwendet werden. Dazu wird eine Plattform bereitgestellt, die das Management der Terminologien abgebildet. Um die Arbeit mit externen Dienstleistern zu vereinfachen, können diese auf die Informationen zurück greifen und den individuellen Projektfortschritt nachhalten.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	



10 Technische IT-Services

10.1 Backup

Service	Status: Operation
Beschreibung	Für Server und Arbeitsplatzrechner wird die filebasierte Sicherung relevanter Daten angeboten. Gesichert werden – durch den Nutzer festgelegt – einzelne Dateien bzw. Verzeichnisse. Die Vorhaltezeit der Sicherungen ist in den Nutzungsbedingung < https://www.rrz.uni-hamburg.de/services/datenhaltung/backup/nutzungsbedingungen.html > festgelegt.
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen	Endgerät
Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	Um einem Datenverlust vorzubeugen, sichern die Administratoren die Daten aller Postfächer, Netzlaufwerke und Server in regelmäßigen Abständen im Rahmen einer Datensicherung. Mit Hilfe dieser Datensicherungen kann der Administrator im Schadensfall die Zust



Wartungsfenster	Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Service Levels	Restore in der Regel innerhalb eines Tages
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	für den Zugriff konfiguriertes Endgerät Basispaket komplett oder Basispaket Gast
Service Requests	
Sicherheit	Zugangs-Authentifizierung Rechte/Rollenmodell Firewalleinstellungen sudo, ssh-Konfiguration Zugriff von außerhalb des Uninetzes per VPN
Bemerkung	

10.3 Datenbanken

Service	Status: Operation
Beschreibung	Anwender, die eine Datenbank benötigen können die Datenbank-Server-Infrastruktur plus entsprechendem Support (u.a. Überwachung, Performance- und Fehleranalyse) als Basis für die Speicherung von Kunden-Datenbanken nutzen. Das häufigste Nutzungsszenario ist die Anbindung einer Datenbank an eine Webapplikation des Anwenders.
Ausprägungen	MySQL (im Design: MariaDB)
Optionen	
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Speicherung von Datenbanken auf Antrag
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

10.4 Desktop-Management-Infrastruktur

Service	Status: Operation
Beschreibung	Das RRZ bietet dezentralen IT-Einheiten die Möglichkeit PCs und Laptops über eine zentral bereitgestellte Infrastruktur zu verwalten. Die einzelnen Aspekte der Verwaltungsmöglichkeiten entnehmen Sie bitte den Ausprägungen.
Ausprägungen	<ul style="list-style-type: none"> - Initiale Installation von PCs und Laptops - Setzen von Benutzer- und Gruppenrechten - Verteilen und Verwalten von Druckern - Verteilen von Software
Optionen	
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte, nur für IT-Verantwortliche
Voraussetzungen Kundenseite	Beantragung über IT-Verantwortliche
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

10.5 Druckserver

Service	Status: Operation
Beschreibung	Das RRZ bietet den dezentralen IT-Einheiten die Möglichkeit zur Verwaltung ihrer Netzwerkdrucker nebst Treiber und Berechtigungsstrukturen über zentrale Druckserver am RRZ und Einbindung in den zentralen Druckdienst des RRZ. Es besteht dadurch die Möglichkeit, mit derselben Kennung an allen eingebundenen Druckern auszugeben, Druckjobs abzurechnen, Kontingente zuzuweisen oder auch spezielle Berechtigungen zu etablieren. Das Aufladen der Kontingente für das kostenpflichtige Drucken erfolgt für Studierende über EC-Karten im RRZ oder den angeschlossenen dezentralen IT-Einheiten, für Mitarbeiter der UHH per Mittelübertragung.
Ausprägungen	Wissenschaftsnetz
Optionen	Kontingentierung Druck auf MFPs
Service-Zeiten	Drucker im RRZ: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Drucker in den Fakultäten: abhängig von dortigen Betriebszeiten
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte, nur für IT-Verantwortliche
Voraussetzungen Kundenseite	iPrint-Client (Download) Beantragung über IT-Verantwortliche
Service Requests	
Sicherheit	Verschlüsselung von Druckaufträgen Abgeschlossene Druckernetze Rechtemanagement
Bemerkung	

10.6 Server

Service	Status: Operation
Beschreibung	Mitarbeiter der Universität können eigene Server in die Data Center- und Virtualisierungsinfrastruktur des RRZ einbinden. Für die Einbettung gibt es verschiedene Optionen, die unter "Ausprägungen" erläutert werden.
Ausprägungen	<p>Managed Server: Ein in die Infrastruktur des RRZs integrierter Server mit Betriebssystem und applikationsunabhängiger Software wird bereitgestellt und betrieben. Dieser Service umfasst die Installation des Betriebssystems, Konfiguration, Backup, Restore, Patches, Monitoring, Absicherung über Servicekette, DNS-Eintrag und den Netzanschluß. Der Server ist bevorzugt virtuell, wenn erforderlich kann er auch durch eigene Hardware nach RRZ-Vorgaben realisiert werden, unterschiedliche Betriebssysteme werden angeboten (Win2012, SLES, Ubuntu). Er kann in unterschiedliche Sicherheitsstufen eingebunden werden (low, med, high).</p> <p>Unmanaged Server: Dieser Service umfasst den Betrieb eines virtuellen, in die RRZ-Infrastruktur (u.a. Backup) eingebetteten Standard-Servers, den der Kunde für seine Zwecke einsetzen kann. Der Server muss vom Kunden gepflegt (z. B. Patching) werden.</p> <p>Server-Housing: Einrichtungen der Universität können ihre Server ins Rechenzentrum aufnehmen lassen. Das Housing von physischen Servern, die eigenständig von Instituten oder Fachabteilungen betrieben werden umfasst Rackplatz, Verkabelung (Strom und Netz, Unterbrechungsfreie Stromversorgung (UPS), klimatisierten und temperaturüberwachten Serverraum sowie Remote-Zugang über ssh, scp, RDP oder VNC je nach Bedarf.</p>
Optionen	Einbindung in RRZ-Benutzerverwaltung Monitoring bestimmter Prozesse Auslieferung des Monitorings an die Anwender Betrieb bestimmter SW-Pakete (z. B. Apache/Tomcat, MySQL) eigene Servicekette Anbindung an die zentrale Speicherinfrastruktur Zugriff auf Vcen
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	während Stromabschaltung einmal pro Jahr?
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte



Voraussetzungen Kundenseite	Administrationskompetenz Anschaffung bzw. Bereitstellung eines Rackservers beherbergtes Equipment gehört dem Kunden
Service Requests	
Sicherheit	Anerkennung der RRZ-Sicherheitsrichtlinien Anerkennung der Net Policy Einsatz von Serviceketten einzeln abschließbare Racks Zugangskontrolle und -regelungen
Bemerkung	

10.7 Software-Mirrors

Service	Status: Operation
Beschreibung	Verschiedene Spiegelserver als Spiegel für Software und Updates, die von Lieferanten angeboten werden, können genutzt werden. Der Abruf erfolgt auf Initiative durch die Anwender.
Ausprägungen	Sophos Pattern WSUS KMS Ubuntu Repositorien SLES
Optionen	
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Basispaket komplett oder Basispaket Gäste
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

10.8 Versionsverwaltung

Service	Status: Operation
Beschreibung	Für Dateien aller Art wird eine zentrale Versionsverwaltung für die Universität zur Verfügung gestellt. Die Versionierung erfolgt in einem zentralen Projektarchiv. Wenn Änderungen an Inhalten verteilt auf den Computern der Bearbeiter ausgeführt werden, werden zwischen dem Projektarchiv und einem Arbeitsplatz jeweils nur die Unterschiede zu bereits vorhandenen Ständen übertragen.
Ausprägungen	Subversion
Optionen	
Service-Zeiten	Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Vorort-Beratung: Mo-Fr von 8:00 bis 23:00, Sa-So von 12:00 bis 17:00 Uhr Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Basispaket komplett
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

10.9 Web-Analyse

Service	Status: Operation
Beschreibung	Auswertungen von Web-Auftritten und Analyse des Nutzerverhaltens werden durch ein zentrales Webanalysewerkzeug unterstützt
Ausprägungen	<p>Piwik</p> <p>Piwik ist ein Open-Source-Programm zum Zwecke des User Trackings</p> <p>Der Funktionsumfang umfasst: Statistik über Seitenabrufe auf Tageszeiträume kumuliert und als Echtzeitlog Unique Visits mit third party cookies Besucheranalyse (Herkunftsländer, Browser, Betriebssystem) Referreranalyse Zieldefinition Mandantenfähigkeit für mehrere Webseiten Kampagnen- und Zieltracking für den Ecommerce Anonymisierung der IP-Adresse zum Datenschutz Clients für Android und iOS</p> <p>Piwik ist eine datenschutzkonforme Alternative zu Google Analytics</p>
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Projektverantwortlich für den Webauftritt
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

10.10 Web-Hosting

Service	Status: Operation
Beschreibung	Anwenderinnen und Anwender können Webserver zur Publikation von Informationen nutzen, wobei das RRZ die nötige Infrastruktur einschließlich Datenbank bereit stellt, ohne für die Erstellung, den Unterhalt oder den Inhalt der darauf publizierten Dokumente verantwortlich zu sein.
Ausprägungen	PHP-, Perl-, Python- oder Tomcat-basierte dynamische Webanwendungen
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	



11 Netzinfrastruktur

11.1 Domains

Service	Status: Operation
Beschreibung	<p>Webauftritte für Konferenzen oder Projekte können unter einem eigenen Namen betrieben werden. Dabei werden die Verantwortlichen bei der Registrierung und Konfiguration der erforderlichen Domain durch das Regionale Rechenzentrum unterstützt.</p> <p>Grundsätzlich ist die Einrichtung von Domains einem eigenen Freigabeprozess unterworfen.</p>
Ausprägungen	<p>SubDomain zur uni-hamburg.de-Domain - z. B. projekt.uni-hamburg.de</p> <p>Wunschdomain - z. B. veranstaltungsname.de</p>
Optionen	
Service-Zeiten	<p>Betriebszeit: 24/7</p> <p>Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine)</p> <p>Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)</p>
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	<p>Grundsätzlich Begründung für Domain, Zustimmung eines Verantwortlichen der beantragenden Einheit</p> <p>Kostenübernahme bei Wunschdomain.de (Außerhalb von uni-hamburg.de)</p>
Service Requests	Beantragung über Web-Formular
Sicherheit	
Bemerkung	

11.2 Netzwerk

Service	Status: Operation
Beschreibung	<p>Das Regionale Rechenzentrum betreibt das Kommunikationsnetz der Universität. Dies umfasst die Planung, die Installation und den Betrieb passiver Verkabelung und aktiver Komponenten. Das Spektrum reicht von der Bereitstellung einzelner Anschlüsse bis hin zu vollständiger Ausstattung von Gebäuden im Rahmen von Neubaumaßnahmen, Anmietungen oder Sanierungen, dies umfasst auch die Netzinfrastruktur für die Telefonie.</p> <p>Zum Zweck der Strukturierung und Erhöhung der Netzwerksicherheit werden virtuelle Netze auf Wunsch bereitgestellt und betrieben.</p> <p>Das Regionale Rechenzentrum verwaltet und koordiniert die IP-Adressvergabe für Geräte an der Universität Hamburg und stellt die Adressen über das Netzwerk automatisch bereit.</p>
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	<p>Betriebszeit: 24/7 Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine) Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)</p>
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

11.3 WLAN

Service	Status: Operation
Beschreibung	<p>Studierende und Mitarbeiter erhalten in den Gebäuden der Universität per WLAN verschlüsselten Internetzugang. Für die gängigen Betriebssysteme und mobilen Endgeräte werden Zugangssoftware und Installationsanleitungen bereit gestellt. Gäste, deren Heimateinrichtungen am eduroam-Verbund teilnehmen, können das WLAN der Universität Hamburg mitbenutzen.</p> <p>Andere Gäste erhalten Tages- und Konferenzkennungen für bis zu 14 Tage auf Anfrage.</p> <p>Das Regionale Rechenzentrum stellt auf Anfrage WLAN-AccessPoints bereit, bzw. baut das vorhandene WLAN aus.</p>
Ausprägungen	
Optionen	
Service-Zeiten	<p>Betriebszeit: 24/7</p> <p>Supportzeit: Mo-Fr von 7:30 bis 19:30 Uhr (ServiceLine)</p> <p>Betreuer Betrieb: Mo-Do von 9 - 15 Uhr, Fr von 9 - 14 Uhr (Kernzeiten)</p>
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte, Gäste
Voraussetzungen Kundenseite	
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	

11.4 Zertifikate

Service	Status: Operation
Beschreibung	Zum Zwecke der eMail-Verschlüsselung und Authentifikation sowie für Endgeräte/Server können beim Regionalen Rechenzentrum X.509-Zertifikate für Personen und Services bereitgestellt werden.
Ausprägungen	Personen Gruppen Endgeräte/Server
Optionen	
Service-Zeiten	
Wartungsfenster	
Service Levels	
Anwendergruppen	Studierende, Beschäftigte
Voraussetzungen Kundenseite	Antrag über Webformular persönliche Validierung in diversen Teilnehmer-Servicestellen (RRZ, Informatik, Physik, Chemie, UKE)
Service Requests	
Sicherheit	
Bemerkung	