

## Dienstleistungskatalog

Das RRZN hat als eines der ersten Hochschul-RZ in Deutschland einen Dienstleistungskatalog erstellt. Er wurde später von anderen RZ gern als Vorlage für einen eigenen DLK verwendet.



### 1. Dienstleistungskatalog

Das RRZN hat eine Zusammenfassung derjenigen Dienstleistungen erstellt, die direkt von den Instituten und Einrichtungen – i. w. der Universität Hannover – in Anspruch genommen werden können.

Dabei handelt es sich genauer um die externen Leistungen, die vom RRZN-Personal für die Kunden des RRZN erbracht bzw. die über die Inanspruchnahme der Rechner und Geräte abgerufen werden.

Der sogenannte „Innere Dienst“, z. B. zum Betrieb und zur Betreuung der zentralen Rechner und Systeme, ist in der Zusammenstellung *nicht* enthalten.

Die Leistungen sind im „Dienstleistungskatalog des RRZN“ zusammengefaßt, der in einer ersten Version unter <http://www.rrzn.uni-hannover.de/dienstleistungskatalog/> abrufbar ist.

Bei der Aufstellung des Katalogs war für uns richtungsweisend, daß die angebotenen Leistungen den derzeit erkennbaren Bedürfnissen der Benutzer entsprechen. Ein weiterer wichtiger Aspekt war, daß die Erbringung der Leistungen in angemessener Zeit sichergestellt werden kann. Da aber der weitaus überwiegende Teil der Leistungen durch den Einsatz des RRZN-Personals zu erbringen ist, können wir hierfür nur „bestes Bemühen“ versprechen. Es ist daher bei allem Einsatz nicht auszuschließen, daß es bei starker Nachfrage in einzelnen Bereichen zu Engpässen kommen kann.

Mit der Veröffentlichung des Katalogs verfolgt das RRZN u. a. folgende Ziele:

- Die Leistungen des RRZN und ihre Inanspruchnahmen sollen stärker als bisher transparent gemacht werden.
- Die Nachfrageintensität der einzelnen Dienste soll eine bessere Anpassung des Angebotsspektrums an die Bedarfe der Institute und Einrichtungen ermöglichen.

Sie werden bei Durchsicht des Katalogs sicher Angebote entdecken, die für Sie neu sind, aber evtl. auch einige Dienste vermissen. Bitte setzen Sie sich im letzteren Fall mit uns in Verbindung; wir prüfen gern, ob wir den Katalog in entsprechender Weise erweitern können. Eine Revision des Dienstleistungsspektrums ist etwa einmal pro Jahr geplant.

Wir hoffen sehr, daß der nun vorgelegte Katalog den Benutzern eine konkrete Hilfe bei der Inanspruchnahme der Dienste des RRZN bietet. In dem Inhaltsverzeichnis auf der folgenden Seite finden Sie einen ersten Überblick über die angebotenen Leistungsbereiche und Arbeitsschwerpunkte.

Heerhorst