

**Prozessrichtlinien**

**Enterprise Core Services**

**der**

**BARMER und der HEK**

**Inhaltsverzeichnis**

|        |                                                                          |    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Part A | Übersicht .....                                                          | 5  |
| 1      | Ziel .....                                                               | 5  |
| 2      | Prozesse im Umgang des Auftragnehmers .....                              | 5  |
| 2.1    | Explizit eingeschlossene Prozesse .....                                  | 5  |
| 2.2    | Implizit enthaltene unterstützende Prozesse oder Aktivitäten .....       | 5  |
| 2.3    | Integrationsleistungen des Auftragnehmers .....                          | 5  |
| 2.4    | Service Management und Governance Handbuch .....                         | 5  |
| 3      | Allgemeine Prozessanforderungen .....                                    | 5  |
| 3.1    | Manage Kapazität .....                                                   | 5  |
| 3.1.1  | Ergebnisse .....                                                         | 6  |
| 3.1.2  | Einschränkungen .....                                                    | 6  |
| 3.1.3  | Auftraggeberbeistellungen .....                                          | 6  |
| 3.2    | Manage Verfügbarkeit .....                                               | 6  |
| 3.2.1  | Ergebnisse .....                                                         | 6  |
| 3.2.2  | Einschränkungen .....                                                    | 6  |
| 3.2.3  | Auftraggeberbeistellungen .....                                          | 6  |
| 3.3    | Manage Informationssicherheit .....                                      | 6  |
| 3.3.1  | Ergebnisse .....                                                         | 6  |
| 3.3.2  | Einschränkungen .....                                                    | 7  |
| 3.3.3  | Auftraggeberbeistellungen .....                                          | 7  |
| 3.4    | Manage IT Service Continuity .....                                       | 7  |
| 3.4.1  | Ergebnisse .....                                                         | 7  |
| 3.4.2  | Einschränkungen .....                                                    | 8  |
| 3.4.3  | Auftraggeberbeistellungen .....                                          | 8  |
| 3.5    | Operative Gremien und Boards .....                                       | 8  |
| Part B | Allgemeine Managementprozesse .....                                      | 8  |
| 4      | Manage Leistungserbringung .....                                         | 8  |
| 4.1    | Manage Governance .....                                                  | 8  |
| 4.2    | Manage Programme und Projekte .....                                      | 9  |
| 4.3    | Manage Wissen .....                                                      | 9  |
| 4.4    | Unterstütze Serviceportfoliomanagement .....                             | 9  |
| 4.4.1  | Ergebnisse .....                                                         | 9  |
| 4.4.2  | Einschränkungen .....                                                    | 9  |
| 4.4.3  | Auftraggeberbeistellungen .....                                          | 9  |
| 4.5    | Verbessere Leistungserbringung kontinuierlich .....                      | 9  |
| 5      | Manage Leistungssteuerung, Kundenerfahrung und Kundenzufriedenheit ..... | 10 |
| 5.1    | Manage Leistungssteuerung .....                                          | 10 |
| 5.2    | Manage Kundenerfahrung und Kundenzufriedenheit .....                     | 10 |
| 6      | Manage Vergütung und Finanzen .....                                      | 10 |
| 7      | Manage Risiken und Compliance .....                                      | 10 |
| Part C | Service Lifecycle Management Prozesse .....                              | 11 |
| 8      | Design Prozesse .....                                                    | 11 |
| 8.1    | Pflege Servicekatalog .....                                              | 11 |
| 8.1.1  | Ergebnisse .....                                                         | 11 |
| 8.1.2  | Einschränkungen .....                                                    | 11 |
| 8.1.3  | Auftraggeberbeistellungen .....                                          | 11 |
| 8.2    | Pflege Architekturvorgaben .....                                         | 11 |

|       |                                                 |    |
|-------|-------------------------------------------------|----|
| 8.2.1 | Ergebnisse .....                                | 11 |
| 8.2.2 | Einschränkungen .....                           | 11 |
| 8.2.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 11 |
| 8.3   | Koordiniere Service Design .....                | 11 |
| 8.3.1 | Ergebnisse .....                                | 11 |
| 8.3.2 | Einschränkungen .....                           | 12 |
| 8.3.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 12 |
| 8.4   | Erfasse und prüfe Serviceanforderungen .....    | 12 |
| 8.4.1 | Ergebnisse .....                                | 12 |
| 8.4.2 | Einschränkungen .....                           | 13 |
| 8.4.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 13 |
| 8.5   | Erstelle organisatorisches Service Design ..... | 13 |
| 8.5.1 | Ergebnisse .....                                | 13 |
| 8.5.2 | Einschränkungen .....                           | 13 |
| 8.5.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 13 |
| 8.6   | Erstelle technisches Lösungsdesign .....        | 13 |
| 8.6.1 | Ergebnisse .....                                | 13 |
| 8.6.2 | Einschränkungen .....                           | 13 |
| 8.6.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 13 |
| 9     | Build Prozesse .....                            | 13 |
| 9.1   | Manage Change .....                             | 13 |
| 9.1.1 | Ergebnisse .....                                | 13 |
| 9.1.2 | Einschränkungen .....                           | 14 |
| 9.1.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 14 |
| 9.1.4 | Frozen Zone .....                               | 14 |
| 9.2   | Plane Releases .....                            | 15 |
| 9.2.1 | Ergebnisse .....                                | 15 |
| 9.2.2 | Einschränkungen .....                           | 15 |
| 9.2.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 15 |
| 9.3   | Erstelle und integriere Releases .....          | 15 |
| 9.3.1 | Ergebnisse .....                                | 15 |
| 9.3.2 | Einschränkungen .....                           | 15 |
| 9.3.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 15 |
| 9.4   | Teste und validiere Services .....              | 15 |
| 9.4.1 | Ergebnisse .....                                | 15 |
| 9.4.2 | Einschränkungen .....                           | 16 |
| 9.4.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 16 |
| 9.5   | Stelle Releases bereit .....                    | 16 |
| 9.5.1 | Ergebnisse .....                                | 16 |
| 9.5.2 | Einschränkungen .....                           | 16 |
| 9.5.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 16 |
| 9.6   | Unterstütze Releaseeinführung .....             | 16 |
| 9.6.1 | Ergebnisse .....                                | 16 |
| 9.6.2 | Einschränkungen .....                           | 16 |
| 9.6.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 16 |
| 9.7   | Manage Konfigurationen (CMDB) .....             | 17 |
| 9.7.1 | Ergebnisse .....                                | 17 |
| 9.7.2 | Einschränkungen .....                           | 17 |
| 9.7.3 | Auftraggeberbeistellungen .....                 | 17 |

|        |                                           |    |
|--------|-------------------------------------------|----|
| 10     | Operate Prozesse .....                    | 17 |
| 10.1   | Erbringe Service Requests .....           | 17 |
| 10.1.1 | Ergebnisse .....                          | 17 |
| 10.1.2 | Einschränkungen .....                     | 17 |
| 10.1.3 | Auftraggeberbeistellungen .....           | 17 |
| 10.2   | Manage Access .....                       | 18 |
| 10.2.1 | Ergebnisse .....                          | 18 |
| 10.2.2 | Einschränkungen .....                     | 18 |
| 10.2.3 | Auftraggeberbeistellungen .....           | 18 |
| 10.3   | Manage Events .....                       | 18 |
| 10.3.1 | Ergebnisse .....                          | 18 |
| 10.3.2 | Einschränkungen .....                     | 18 |
| 10.3.3 | Auftraggeberbeistellungen .....           | 18 |
| 10.4   | Überwache Services .....                  | 18 |
| 10.4.1 | Ergebnisse .....                          | 18 |
| 10.4.2 | Einschränkungen .....                     | 19 |
| 10.4.3 | Auftraggeberbeistellungen .....           | 19 |
| 10.5   | Steuere Betrieb .....                     | 19 |
| 10.5.1 | Ergebnisse .....                          | 19 |
| 10.5.2 | Einschränkungen .....                     | 19 |
| 10.5.3 | Auftraggeberbeistellungen .....           | 19 |
| 10.6   | Manage First Level Incidents .....        | 19 |
| 10.6.1 | Ergebnisse .....                          | 19 |
| 10.6.2 | Einschränkungen .....                     | 20 |
| 10.6.3 | Auftraggeberbeistellungen .....           | 20 |
| 10.7   | Manage Second Level Incidents .....       | 20 |
| 10.7.1 | Ergebnisse .....                          | 20 |
| 10.7.2 | Einschränkungen .....                     | 20 |
| 10.7.3 | Auftraggeberbeistellungen .....           | 20 |
| 10.8   | Manage Problems .....                     | 20 |
| 10.8.1 | Ergebnisse .....                          | 20 |
| 10.8.2 | Einschränkungen .....                     | 21 |
| 10.8.3 | Auftraggeberbeistellungen .....           | 21 |
| 11     | Manage im Auftrag des Auftraggebers ..... | 21 |
| 11.1   | Manage Leistungen Dritter .....           | 21 |
| 11.1.1 | Ergebnisse .....                          | 21 |
| 11.1.2 | Einschränkungen .....                     | 22 |
| 11.1.3 | Auftraggeberbeistellungen .....           | 22 |
| 11.2   | Manage kundeneigene Software Assets ..... | 22 |
| 11.2.1 | Ergebnisse .....                          | 22 |
| 11.2.2 | Einschränkungen .....                     | 22 |
| 11.2.3 | Auftraggeberbeistellungen .....           | 22 |
| 11.3   | Manage kundeneigene Hardware Assets ..... | 22 |
| 11.3.1 | Ergebnisse .....                          | 22 |
| 11.3.2 | Beschränkungen .....                      | 23 |
| 11.3.3 | Auftraggeberbeistellungen .....           | 23 |

## Part A Übersicht

### 1 Ziel

Diese Anlage definiert die Prozesse, die bei der Erbringung von Services für den *Auftraggeber* Anwendung finden können, Ergebnisse, die der *Auftragnehmer* für den jeweiligen Prozess schuldet, sowie etwaige Mitwirkungsleistungen des *Auftraggebers*.

### 2 Prozesse im Umgang des Auftragnehmers

#### 2.1 Explizit eingeschlossene Prozesse

- Prozesse, die in Part B (Allgemeine Managementprozesse) beschrieben sind, führt der *Auftragnehmer* grundsätzlich für die unter dem Vertrag definierten Leistungen durch.
- Für jeden in Part C (Service Lifecycle Management Prozesse) beschriebenen Prozess wird der *Auftragnehmer* diesen Prozess nur für diejenigen Services oder Servicevarianten durchführen, die den Prozess in **01-02-01 Service Katalog** als "enthalten" kennzeichnen.

#### 2.2 Implizit enthaltene unterstützende Prozesse oder Aktivitäten

Der *Auftragnehmer* führt alle unterstützenden Prozesse oder Aktivitäten durch, soweit diese erforderlich sind, um die explizit eingeschlossenen Prozesse und die von diesen explizit eingeschlossenen Prozessen erzeugten Outputs oder Outcomes zu ermöglichen.

#### 2.3 Integrationsleistungen des Auftragnehmers

Unabhängig davon, ob Prozesse für Services oder Servicevarianten analog **01-02-01 Service Katalog** als explizit eingeschlossene Prozesse gekennzeichnet sind, stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- die durch ihn erbrachten Leistungen und Prozessergebnisse sich nahtlos in die Prozesse der Prozesslandschaft des *Auftraggebers* integrieren;
- er alle Prozesse und Übergabepunkte im Zusammenarbeitsmodell mit dem *Auftraggeber* unterstützt; und
- bei Änderungen am operativen Zusammenarbeitsmodell oder der Prozesslandschaft des *Auftraggebers* eine nahtlose Integration der durch ihn erbrachten Leistungen und Prozessergebnisse weiterhin gewährleistet wird.

#### 2.4 Service Management und Governance Handbuch

Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich, alle in diesem Dokument beschriebenen Leistungen in einem *Service Management und Governance Handbuch* (siehe **02-03 Governancemodell**) zu detaillieren und deren Umsetzung zu beschreiben.

### 3 Allgemeine Prozessanforderungen

Der *Auftragnehmer* plant, implementiert und führt die zur Erbringung von Services für den *Auftraggeber* notwendigen Prozesse gemäß ITIL durch bzw. erweitert diese nach den jeweils branchenüblichen Standards. Dies schließt die folgenden übergreifenden Vorgehensweisen ein, die der *Auftragnehmer* in allen Prozessen des Geltungsbereichs anwenden wird, in denen diese Vorgehensweisen relevant sind:

#### 3.1 Manage Kapazität

Dieser Prozess stellt sicher, dass die Kapazität der Services ausreicht, um die vereinbarten Kapazitäts- und Performance-Ziele wirtschaftlich zu erbringen.

### 3.1.1 Ergebnisse

Für alle erbrachten *Services* im Leistungsumfang stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass

- Geschäftsanforderungen in zukünftige Kapazitäts- und Performance- Anforderungen für *Services* übernommen sind;
- die Performance, Nutzung und Kapazität der IT Infrastruktur, Personal und alle anderen Ressourcen, erbracht, gemanagt, gesteuert und prognostiziert werden;
- die Kapazitäten der *Services* die vereinbarten *Service Level Ziele* in wirtschaftlicher und kostengünstiger Weise erfüllt;
- akkurate Informationen über die verwendeten und verfügbaren technischen Kapazitäten vorhanden sind; und
- aktuelle kurz-, mittel- und langfristige Pläne zur Deckung des erwarteten Geschäftsbedarfs vorhanden sind.

### 3.1.2 Einschränkungen

Es bestehen keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 3.1.3 Auftraggeberbeistellungen

Kapazitätsplan des *Auftraggebers*.

## 3.2 Manage Verfügbarkeit

Dieser Prozess sorgt für das Definieren, Analysieren, Planen, Messen und Verbessern aller Faktoren, die für die Verfügbarkeit von *Services* wesentlich sind.

### 3.2.1 Ergebnisse

Für alle erbrachten *Services* im Leistungsumfang stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass

- alle Aspekte der *Services*, einschließlich IT-Infrastruktur, Prozesse, Tools und Rollen in oder über den vereinbarten Verfügbarkeitszielen verfügbar sind;
- eine Aufzeichnung der Verfügbarkeit existiert und diese genaue Informationen enthält; und
- die Verfügbarkeit kontinuierlich analysiert und verbessert wird.

### 3.2.2 Einschränkungen

Es bestehen keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 3.2.3 Auftraggeberbeistellungen

Es bestehen keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 3.3 Manage Informationssicherheit

Dieser Prozess stellt sicher, dass alle Assets, Informationen, Daten und IT-*Services* jederzeit geschützt sind. Hierzu benennt der *Auftragnehmer* namentlich einen Security Manager als Ansprechpartner (siehe **02-03 Governancemodell**).

### 3.3.1 Ergebnisse

Für alle erbrachten *Services* im Leistungsumfang stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass

- ein Rahmenwerk für Sicherheitsmanagement implementiert und fortlaufend betrieben wird;
- Sicherheitskonzepte existieren und bei Veränderungen aktualisiert werden;

- Sicherheitsmechanismen / Maßnahmen in Abhängigkeit einer vom *Auftraggeber* erstellten Schutzbedarfsanalyse etabliert sind und regelmäßig gewartet und getestet werden;
- bei erhöhtem Schutzbedarf individuelle Risikoanalysen unterstützt werden und ggf. weiterführend Maßnahmen zu etablieren sind;
- Angriffe und Einbrüche zeitnah erkannt und bekämpft werden, um den entstandenen Schaden so gering wie möglich zu halten;
- aussagekräftige mit dem *Auftraggeber* abgestimmte Kennzahlen zu IT-sicherheitsrelevanten Events zeitnah bereitgestellt werden;
- die Vertraulichkeit, Integrität, Authentizität und Verfügbarkeit von Vermögenswerten, Informationen, Daten und *Services* geschützt sind;
- proaktiv Schwachstellen analysiert werden und zeitnah im Rahmen eines Security-Patch-Managements nach definierten Schwellwerten (basierend auf der neuesten CVSS Version) behandelt werden;
- Verantwortlichkeiten zur Einbindung in den *Auftraggeber*-Sicherheitsprozess existieren (Ansprechpartner für Regel-Meetings);
- Maßnahmen zur Adressierung der Haupt-Sicherheitsrisiken koordiniert und durchgeführt werden;
- Sicherheitstrainings für das Personal des *Auftragnehmers* durchgeführt werden;
- Sicherheits-Assessments regelmäßig durchgeführt werden;
- identifizierte Abweichungen von Sollwerten der Kontrollmechanismen und IT-Sicherheitsstandards in allen operationalen Bereichen des *Auftragnehmers* beseitigt werden;
- der *Auftraggeber* bei der Koordination und Durchführung von Audits durch den *Auftragnehmer* unterstützt wird;
- sich der *Auftragnehmer* an die Vorgaben des *Auftraggebers* in **02-09 Auftraggeber Richtlinien** hält; und
- der *Auftragnehmer* sich an den Anforderungen des IT-Grundschutz des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), insb. ISO27001 und ISO27002, orientiert.

### 3.3.2 Einschränkungen

Es bestehen keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 3.3.3 Auftraggeberbeistellungen

Es bestehen keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 3.4 Manage IT Service Continuity

Dieser Prozess managt Risiken, die gravierende Auswirkungen auf die *Services* haben können.

### 3.4.1 Ergebnisse

Für alle erbrachten *Services* stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass

- die Personalaufgaben für die Reaktion auf Notfälle genau definiert sind und allen betreffenden Mitarbeitern der beiden *Parteien* während des Zwischenfalls relevante Informationen zur Verfügung stehen;
- kostengerechtfertigte Kontinuitätsmechanismen existieren, dass diese auf dem aktuellen Stand sind, und dass die vereinbarten Business Continuity-Ziele, einschließlich der Maßnahmen zur Risikoreduzierung und der Wiederherstellungspläne, erfüllt sind;
- Ausfall- und Notfallszenarien dokumentiert und aktuell sind;

- alle Präventiv- und Wiederherstellungsmechanismen für Katastrophenfälle sowie Ausfall- und Notfallszenarien regelmäßig getestet werden;
  - festgestellte Mängel behoben und neuerliche Tests zeitnah durchgeführt werden, falls ein vorangegangener Test aufgrund einer mangelhaften Pflichterfüllung des *Auftragnehmers* nicht die festgelegten Ergebnisse erzielt hat;
  - sämtliche Pläne, Dokumentation und Ergebnisse der Testaktivitäten in einem mit dem *Auftraggeber* vereinbarten Format und Turnus dem *Auftraggeber* zur Verfügung gestellt werden;
- Risiken, die *Services* ernsthaft beeinträchtigen könnten, identifiziert, erfasst, gemeldet, verwaltet und mitigiert werden, um sicherzustellen, dass *Services* stets auf vereinbarten *Service Levels* erbracht werden;
- Pläne für die Kontinuität der *Services* existieren und dem *Auftraggeber* mitgeteilt werden; und
- Pläne für die Wiederherstellung der *Services* nach einem Katastrophenereignis zur Unterstützung des Business Continuity Management existieren und diese müssen genaue Informationen enthalten.

### 3.4.2 Einschränkungen

Es bestehen keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 3.4.3 Auftraggeberbeistellungen

Es bestehen keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 3.5 Operative Gremien und Boards

**02-03 Governancemodell** definiert das Governance-Framework zwischen *Auftraggeber* und *Auftragnehmer*. Unbenommen der darin definierten Governance-Gremien und Anforderungen verpflichtet sich der *Auftragnehmer* zur Teilnahme und Mitwirkung an allen operativen Gremien, welche durch die hierin sowie im *Service Management und Governance Handbuch* definierten Prozessanforderungen obligatorisch sind.

Dies umfasst u.a. die folgenden Gremien / Boards:

- Release Board;
- Change Advisory Board (CAB);
- Incident Review Meeting;
- Problem Meeting; und
- Service Catalog Meeting (beim *Auftraggeber* auch Service Request Catalog Meeting genannt).

## Part B Allgemeine Managementprozesse

Die im Folgenden unter Ziffer 4 bis Ziffer 7 definierten Allgemeinen Managementprozesse führt der *Auftragnehmer* grundsätzlich für die *Services* des Vertrages für den *Auftraggeber* durch.

## 4 Manage Leistungserbringung

### 4.1 Manage Governance

Der *Auftragnehmer* wird alle in **02-03 Governancemodell** festgelegten Verpflichtungen erfüllen.

## 4.2 Manage Programme und Projekte

Der *Auftragnehmer* wird Programme und Projekte in Übereinstimmung mit **02-05 Projektgrundsätze** und den entsprechenden Projektverträgen verwalten und durchführen.

## 4.3 Manage Wissen

Der *Auftragnehmer* stellt sicher, dass alle für die *Vertragsleistungen* relevanten Kenntnisse und Informationen gesammelt, gespeichert, analysiert, qualitätsgesichert, aktualisiert und weitergegeben werden:

- an den *Auftraggeber*, *Dritte*, die Leistungen für den *Auftraggeber* erbringen und vom *Auftraggeber* bestimmte autorisierte Benutzer;
- in einer Form, die für die Art des Wissens oder der Informationen geeignet ist (z.B. von Menschen lesbare Wissensartikel für autorisierte Benutzer, Rohdaten für die weitere Verarbeitung, sowie Schulungen), die gemeinsam genutzt werden; und
- über eine elektronische Schnittstelle zwischen dem ITSM-System des *Auftragnehmers* an das ITSM-System des *Auftraggebers*, sofern mit dem *Auftraggeber* nichts Anderes vereinbart wurde.

## 4.4 Unterstütze Serviceportfoliomanagement

### 4.4.1 Ergebnisse

Für das *Serviceportfolio* des *Auftraggebers* wird der *Auftragnehmer* den *Auftraggeber* in erforderlicher Weise dabei unterstützen, sodass der *Auftraggeber*:

- sein *Serviceportfolio* in Übereinstimmung mit den strategischen Zielen und den geschäftlichen Anforderungen bereitstellen kann;
- das *Serviceportfolio* durch geeignete Metriken dahingehend überprüfen kann, ob und wie Portfoliobestandteile die erforderlichen Ergebnisse erzielen;
- das *Serviceportfolio* unter finanziellen Aspekten und Aspekten der Chancen-/Risiko-Verhältnisse managen und weiterentwickeln kann; und
- das *Serviceportfolio* definieren, verwalten und laufend aktualisieren kann, insbesondere, aber nicht ausschließlich, durch die Identifizierung und Transparenzschaffung der Beziehungen verschiedener Services zueinander.

### 4.4.2 Einschränkungen

Es bestehen keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 4.4.3 Auftraggeberbeistellungen

Es bestehen keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 4.5 Verbessere Leistungserbringung kontinuierlich

Der *Auftragnehmer* wird:

- die Services im Geltungsbereich, einschließlich der Service-Management-Prozesse, -Organisation und -Tools, kontinuierlich verbessern;
- die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit seines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses fortlaufend prüfen und weiterentwickeln;
- die Ergebnisse von Analysen und Beurteilungen nachvollziehbar dokumentieren und im kontinuierlichen Verbesserungsprozess berücksichtigen; und

- geeignete Hilfsmittel und Methoden für die Untersuchung der Ursachen der Minderleistung und zur Unterstützung der fortlaufenden Verbesserung auswählen und anwenden.

## **5 Manage Leistungssteuerung, Kundenerfahrung und Kundenzufriedenheit**

### **5.1 Manage Leistungssteuerung**

Das Management der Leistungssteuerung umfasst die Überwachung, Verwaltung und Berichterstattung der *Vertragsleistungen*. Die Aufgabe der Leistungssteuerung ist die Sicherung und Verbesserung der Service Qualität.

Der *Auftragnehmer* wird die Leistung, wie in **02-07 Leistungssteuerungsgrundsätze** beschrieben, verwalten. Insbesondere wird der *Auftragnehmer* die *Services* so managen, dass:

- die *Service Levels* eingehalten werden;
- die den *Service Leveln* zu Grunde liegenden Kennzahlen kontinuierlich überwacht werden;
- *Kritische Meilensteine*, pünktlich geliefert werden und dabei alle vereinbarten Abnahmekriterien erfüllt werden; und
- Korrekte, konsistente und den Anforderungen des *Auftraggebers* entsprechende Berichte pünktlich geliefert werden.

### **5.2 Manage Kundenerfahrung und Kundenzufriedenheit**

Der *Auftragnehmer* wird sicherstellen, dass:

- die Benutzererfahrung und die Zufriedenheit der vom *Auftraggeber* bestimmte Benutzer und der Interessengruppen, wie mit dem *Auftraggeber* vereinbart, erhoben und gemessen werden;
- die Nutzererfahrung und die Zufriedenheit des *Auftraggebers* und der Stakeholder auf dem mit dem *Auftraggeber* vereinbarten, messbaren Niveau bleiben; und
- Beschwerden autorisierter Nutzer analysiert, priorisiert, Folgemaßnahmen eingeleitet, unterstützt und überwacht werden und der *Auftraggeber* darüber informiert wird.

## **6 Manage Vergütung und Finanzen**

Der *Auftragnehmer* wird alle in **02-08 Vergütung** sowie **02-08-01 Rechnungslegung** festgelegten Verpflichtungen erfüllen.

## **7 Manage Risiken und Compliance**

Der *Auftragnehmer* wird die Informations- und Betriebsrisiken, die Informationssicherheit, die Einhaltung der anwendbaren Gesetze und Vorschriften sowie die Prüfungen und Sicherheitsbestimmungen, wie in **02-09 Auftraggeber Richtlinien**, darin insbesondere **02-09-02 Auftragsverarbeitungsvereinbarung** und **02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit**, festgelegt, verwalten.

---

## Part C Service Lifecycle Management Prozesse

### 8 Design Prozesse

#### 8.1 Pflege Servicekatalog

##### 8.1.1 Ergebnisse

Für alle in Betrieb befindlichen *Services* und für jene, die für den Betrieb vorbereitet werden, stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass ein *Service Katalog* vorliegt, der die Anforderungen des *Auftraggebers* und die *Services* im Leistungsumfang vollständig abdeckt und akkurate Informationen hinsichtlich der folgenden Punkte enthält:

- *Service Details*;
- aktueller Status; und
- die Abhängigkeiten der *Services*.

##### 8.1.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

##### 8.1.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

#### 8.2 Pflege Architekturvorgaben

##### 8.2.1 Ergebnisse

Für alle *Services* im Leistungsumfang stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass eine Lösungsarchitektur existiert und fortlaufend aktualisiert wird. Diese enthält aktuelle Pläne für die zukünftige Entwicklung der IT-Umgebung unter Berücksichtigung:

- der Servicevorgaben des *Auftraggebers*;
- der IT-Umgebung des *Auftraggebers* unter Berücksichtigung von neu verfügbaren Technologien; und
- neuer Erkenntnisse sowie Entwicklungen aus dem Bereich Informationssicherheit.

##### 8.2.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

##### 8.2.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

#### 8.3 Koordiniere Service Design

##### 8.3.1 Ergebnisse

Für jeden neu geplanten oder geänderten *Service* wird der *Auftragnehmer* sicherstellen, dass:

- Ressourcen, Vorlagen und Funktionen für das Service Design von neuen *Services* oder zur Veränderung existierender *Services* existieren und aktuell sind;
- ein Service Design Paket existiert, welches ein konsistentes und effektives Design unter Berücksichtigung der folgenden Anforderungen enthält:
  - Service Management Informationssysteme;

- Architecture Blueprint (Lösungsarchitektur);
- existierende und benötigte Prozesse;
- Informationsquellen; und
- erforderliche Metriken.
- Design Aktivitäten im Detail geplant sind;
- Die Wirtschaftlichkeit jedes Entwurfs analysiert und die Anforderungen an einen kosten-effizienten Betrieb angepasst wird; und
- alle Service Design Packages daraufhin geprüft sind, ob diese für die Implementierung autorisiert sind oder nicht.

### 8.3.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 8.3.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 8.4 Erfasse und prüfe Serviceanforderungen

Sollte es im Rahmen der Leistungserbringung für die Services dieses Vertrags zu einer Anforderung durch den *Auftraggeber* oder zu einem Change kommen, beginnt dieser Prozess mit einem *Service Request*. Dabei wird zwischen einem *Standard Service Request (SSR)* und einem *Non-Standard Service Request (NSSR)* unterschieden.

- *Standard Service Requests (SSR)* sind vertraglich geschuldete *Services*, welche standardisiert und strukturiert in Form eines *Service Request Katalogs* abgebildet sind und vom *Auftraggeber* beim *Auftragnehmer* abgerufen werden können.
- *Non Standard Service Requests (NSSR)* sind vertraglich geschuldete *Services*, welche nicht standardisiert und strukturiert in Form eines *Service Request Katalogs* abgebildet sind. *NSSRs* können vom *Auftraggeber* in Folge eines Demand Prozesses (Erfasse und prüfe Serviceanforderungen), inklusive Einholen einer Preisinformation, beim *Auftragnehmer* beauftragt werden.

Ist eine Anforderung kein vertraglich geschuldeter *Service*, also kann weder als *SSR* noch als *NSSR* beauftragt werden, muss ein *Change Request (CR)* erstellt werden. Hierüber wird der Scope des Vertrages geändert. Sämtliche Änderungen der Vertragsleistungen unterliegen dem *Vertragsänderungsverfahren*.

Der *Auftragnehmer* hält hierfür ein den Anforderungen des *Auftraggebers* entsprechenden zentralen Eingangskanal bereit, über den der *Auftraggeber* die o.g. Anforderungen platzieren kann. Der Eingangskanal ist entsprechend **02-02 Technologiegrundsätze** vom *Auftragnehmer* über eine ITSM-Kopplung abzusichern. Die Verarbeitung der Requests erfolgt über den Auftragsmanagementprozess „Erbringe Service Requests“.

### 8.4.1 Ergebnisse

Für jeden neu geplanten oder geänderten *Service* wird der *Auftragnehmer* im Sinne des Demand Managements sicherstellen, dass die erwünschten Ergebnisse (Anforderungen aus *Auftraggeber* Sicht) vorliegen. Der *Auftraggeber* bewertet die technische und wirtschaftliche Machbarkeit dieser gewünschten Ergebnisse.

#### 8.4.2 Einschränkungen

Etwaige Umsetzungen von Serviceanforderungen für neu geplante oder geänderte Services unterliegen den in **02-05 Projektgrundsätze** definierten Grundsätzen.

#### 8.4.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

### 8.5 Erstelle organisatorisches Service Design

#### 8.5.1 Ergebnisse

Für jedes organisatorische Service Design Paket stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- funktionelle Anforderungen, Ressourcen und Fähigkeiten, einschließlich unterstützender und abhängiger *Services*, die für einen *Service* benötigt und vereinbart sind, dokumentiert sind;
- bestehende Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten konsistent und adäquat sind, um den *Service* zu betreiben, zu unterstützen und aufrechtzuerhalten; und
- *Messmethoden* für die angeforderten *Service* Metriken enthalten sind.

#### 8.5.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

#### 8.5.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

### 8.6 Erstelle technisches Lösungsdesign

#### 8.6.1 Ergebnisse

Für jedes technische Lösungsentwurf Paket stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- die bestehende Technologiearchitektur und vorhandenen Management Tools mit dem Betrieb, der Unterstützung und der Wartung des *Service* übereinstimmen und angemessen sind; und
- jedes Lösungs-Design Paket die erforderliche technische Infrastruktur für neue *Services*, die in der IT Umgebung des *Auftraggebers* bereitgestellt werden, beschreibt.

#### 8.6.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

#### 8.6.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 9 Build Prozesse

### 9.1 Manage Change

#### 9.1.1 Ergebnisse

Für alle Änderungen (Changes) stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- Vorlage und Anleitung für die Verwendung von Changes bei der Autorisierung von Änderungen existieren und aktuell sind;
- jeder Change bewertet wird, um potenzielle Risiken vor Beginn der Umsetzung zu identifizieren;
- alle Changes, bei denen die für die Bewertung erforderlichen Informationen unzureichend sind oder die als nicht praktikabel erachtet werden, nicht zulässig sind;
- Notfalländerungen (Emergency Changes) so schnell wie möglich umgesetzt werden;
- die Autorisierung jeder Änderung im Change Management System des *Auftraggebers* erfolgt;
- alle Komponenten des Change ordnungsgemäß gebaut und getestet sind;
- eine Dokumentation des Lebenszyklus aller Änderungen existiert (Audittrail / Changelog) und aktuell ist;
- die Störungen von IT-Services, die durch Änderungen verursacht werden, kontinuierlich analysiert und reduziert werden;
- die Changes mit den operativen Teams des *Auftraggebers* besprochen und abgestimmt sind;
- jeder Change im *Auftraggeber ITSM-Tool* angemeldet ist;
- dass für jede wesentliche Änderung zu jeder Phase des Änderungsprozesses, einschließlich Planung, Erstellung, Test, Bereitstellung, bewertet wird, ob sie:
  - genehmigt ist, um in die jeweils nächste Phase des Lebenszyklus einzutreten; oder
  - nicht genehmigt ist, und damit die aktuelle Phase des Lebenszyklus überarbeitet wird.

Jeder Change ist durch einen verantwortlichen Changemanager des *Auftragnehmers* von der Anmeldung bis hin zur In-Produktionsnahme zu begleiten. Der Changemanager ist auch verantwortlich für das Erstellen der Change-Dokumentation mit Abschlussbericht. Der *Auftraggeber* ist über den geplanten Zeitpunkt der In-Produktionsnahme zu informieren. Es werden drei Arten von Changes unterschieden:

- Normal Change;
- Standard Change; und
- Emergency Change.

Der *Auftragnehmer* steht für Einladungen zum CAB des *Auftraggebers* zur Verfügung

### 9.1.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 9.1.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtung.

### 9.1.4 Frozen Zone

*Auftraggeber* sowie *Auftragnehmer* dürfen eine Frozen Zone ausrufen, dies ist mindestens zwei Wochen im Voraus mit dem Change Management des *Auftragnehmers* (bei Ausruf durch den *Auftraggeber*) respektive des *Auftraggebers* (bei Ausruf durch den *Auftragnehmer*) abzustimmen.

## 9.2 Plane Releases

### 9.2.1 Ergebnisse

Für jeden vorgeschlagenen neuen oder veränderten *Service* stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- alle Releases in den mit dem *Auftraggeber* abgestimmten Release-Zyklen geplant, terminiert, kontrolliert, koordiniert und dokumentiert sind, sowie terminliche Abhängigkeiten rechtzeitig kommuniziert und überwacht werden; und
- der Inhalt der Releases definiert ist und aus genehmigten Komponenten besteht, wie z.B. Hardware, Software (inkl. Patches, Hotfixes, Upgrades, Updates), Prozesse und/oder Dokumentation.

Die Release Differenzierung erfolgt hinsichtlich Umfangs und Dringlichkeit:

- **Major Release:** wichtiges Roll-Out von neuer Hardware und / oder Software mit einer zumeist erheblichen Erweiterung der Funktionalität. Ein Release behebt unter Umständen zusätzlich eine Reihe von bekannten Fehlern, einschließlich Workarounds und Hot-Fixes;
- **Minor Release:** enthält meist geringfügige Verbesserungen, Service-Packs sowie Hot Fixes bekannter Fehler. Emergency Changes werden ggf. nochmals mit einem Minor Release kumuliert ausgeliefert; und
- **Notfall Release:** (Emergency Change) ist eine vorübergehende Sofortbehebung für ein hoch priorisiertes Problem oder einen Fehler.

### 9.2.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 9.2.3 Auftraggeberbeistellungen

Der *Auftraggeber* stellt dem *Auftragnehmer* regelmäßig eine aktuelle, zeitliche Übersicht von geplanten Releases zur Verfügung.

## 9.3 Erstelle und integriere Releases

### 9.3.1 Ergebnisse

Für jeden neu geplanten oder geänderten *Service* wird der *Auftragnehmer* sicherstellen, dass Release Komponenten erstellt, integriert, durch den *Auftraggeber* freigegeben und in allen Aspekten bereit für die Testphase sind (siehe. Ziff. 9.4 Teste und validiere Services).

### 9.3.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 9.3.3 Auftraggeberbeistellungen

Der *Auftraggeber* stellt dem *Auftragnehmer* einen Releasekalender zur Verfügung.

## 9.4 Teste und validiere Services

### 9.4.1 Ergebnisse

Für jeden vorgeschlagenen neuen oder veränderten *Service* stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- ein Qualitätssicherungs- und Servicevalidierungsplan vorhanden ist;

- nur getestete, autorisierte freigegebene Komponenten verwendet werden;
- eingesetzte Software und daraus resultierende *Services* gegenüber Erwartungen des *Auftraggebers* getestet werden;
- alle Bedingungen für die Aktivierung eines neuen *Service* erfüllt sind;
- die Partei, die die Freigabe beantragt, eine verbindliche Einwilligung gegeben hat, dass der neue *Service* seine Anforderungen erfüllt; und
- der *IT-Betrieb* in der Lage ist, die neuen *Services* zu betreiben.

#### **9.4.2 Einschränkungen**

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

#### **9.4.3 Auftraggeberbeistellungen**

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

### **9.5 Stelle Releases bereit**

#### **9.5.1 Ergebnisse**

Für jeden vorgeschlagenen neuen oder veränderten *Service* stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- autorisierte Release-Komponenten zeitnah in die Acceptance-/Integrations- und Produktionsumgebung implementiert werden;
- dass ausgerollte oder geänderte *CIs* nachvollziehbar in der *CMDB* aktualisiert werden; und
- Endanwender und Betriebspersonal für das neue Release und alle Support *Services* geschult sind.

#### **9.5.2 Einschränkungen**

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

#### **9.5.3 Auftraggeberbeistellungen**

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

### **9.6 Unterstützte Releaseeinführung**

#### **9.6.1 Ergebnisse**

Für jeden neu eingesetzten oder geänderten *Service* stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- Operationale Probleme schnell während der Anfangsphase nach Bereitstellung des Releases gelöst werden;
- Verbleibende Fehler oder Mängel beseitigt werden; und
- der *Auftragnehmer* auf Anforderung durch den *Auftraggeber* bei der Einführung von Releases am Wochenende mitwirkt.

#### **9.6.2 Einschränkungen**

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

#### **9.6.3 Auftraggeberbeistellungen**

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 9.7 Manage Konfigurationen (CMDB)

### 9.7.1 Ergebnisse

Für alle CIs, die zur Erbringung jeglicher IT *Services* erforderlich sind, stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- eine *CMDB* existiert;
- die *CMDB* die notwendigen Informationen und Relationen über den Life Cycle von CIs enthält und aktuell ist;
- nur autorisierte CIs der *CMDB* hinzugefügt oder geändert werden;
- die *CMDB* eine exakte Darstellung der tatsächlich in der Live-Produktionsumgebung installierten CIs einschließlich der Systemstandorte ist; und
- alle für den *Auftraggeber* notwendigen Informationen und Relationen über CIs dem *Auftraggeber* über eine technische Schnittstelle bereitgestellt werden.

Der *Auftraggeber* ist gesetzlich verpflichtet, über die zur Verarbeitung von Sozialdaten eingesetzten Softwaresysteme auskunftsfähig zu sein. Der *Auftragnehmer* stellt daher weiter sicher, dass:

- eine entsprechende, stets aktuelle Aufstellung über die zur Verarbeitung von Sozialdaten eingesetzten Softwaresysteme vorzuhalten ist; und
- diese auf Anforderung dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt wird.

### 9.7.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 9.7.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 10 Operate Prozesse

### 10.1 Erbringe Service Requests

#### 10.1.1 Ergebnisse

Für alle *Service Requests* stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- Werkzeuge, Prozesse, Fähigkeiten und Regeln für eine effektive und effiziente Bearbeitung von *Service Requests* existieren, auf dem neuesten Stand der Technik und mittels einem hohen Maß an Automatisierung realisiert sind;
- jeder *Service Request* dokumentiert und kategorisiert wird;
- jeder *Service Request* gemäß **02-07 Leistungssteuerungsgrundsätze** bearbeitet wird;
- die Effektivität der Bearbeitung von *Service Requests* kontinuierlich analysiert und verbessert wird;
- nur qualitätsgeprüfte *Service Requests* übergeben werden; und
- nur vollständige gelieferte *Service Requests* geschlossen werden.

#### 10.1.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

#### 10.1.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 10.2 Manage Access

### 10.2.1 Ergebnisse

Zu jeder Zeit stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- nur autorisierten Benutzern Rollen, Rechte und Zugriffsprofile gewährt werden, die im Einklang mit dem Prinzip der geringsten Privilegien stehen (Least Privilege);
- der nicht autorisierte Zugang zu einem *Service* nicht möglich ist;
- ein Katalog von Benutzerrollen und Zugriffsprofilen, die gewährt und verweigert wurden, existiert, regelmäßig überprüft und aktualisiert wird und auf dem aktuellen Stand gehalten wird;
- autorisierte Benutzeranfragen zum Hinzufügen, Ändern oder Widerrufen von Zugriffsrechten durch ein standardisiertes Genehmigungsverfahren zeitnah erfolgen und konform zu Unternehmensrichtlinien bearbeitet werden;
- Zugriffsversuche / -verletzungen entsprechend untersucht, und dokumentiert und analysiert werden, um potenzielle Sicherheitslücken zu identifizieren und Gegenmaßnahmen zu ergreifen; und
- autorisierten Personen zeitnah Zugang zu servicerelevanten Lokationen (z.B. Rechenzentren, Datenräumen) gewährt wird.

### 10.2.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 10.2.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen Auftraggeber Verpflichtungen.

## 10.3 Manage Events

### 10.3.1 Ergebnisse

Für alle Service Objekte im Leistungsumfang stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- Änderungen im Zustand nachverfolgt und kommuniziert werden;
- geeignete Maßnahmen zur Lösung von Events vorgenommen und kommuniziert werden;
- der Lifecycle der Events verwaltet wird; und
- Events dem *Auftraggeber* per Schnittstelle übermittelt werden.

### 10.3.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 10.3.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 10.4 Überwache Services

### 10.4.1 Ergebnisse

Für alle Service Objekte im Leistungsumfang stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- alle Aspekte solcher *Services*, einschließlich Verfügbarkeit, Kapazität, Sicherheit, Kontinuität, Messungen in Bezug auf *Service Level Ziele* und Nutzung überwacht werden;

- Abweichungen von der Norm durch die Erstellung von Events identifiziert und mitgeteilt werden; und
- Überwachungsdaten und Events anderen Service Management-Prozessen zur Verfügung stehen.

#### 10.4.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

#### 10.4.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

### 10.5 Steuere Betrieb

#### 10.5.1 Ergebnisse

Für alle Service Objekte im Leistungsumfang stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- alle Aspekte solcher Service Objekte, einschließlich Verfügbarkeit, Kapazität, Sicherheit, Kontinuität, Wiederherstellung und Nutzung kontrolliert werden;
- Abweichungen vom Soll-Zustand und den erklärten Zielen minimiert werden;
- alle Aufgaben im Rahmen der operativen Betriebsführung in einem Betriebsführungshandbuch dokumentiert werden; und
- alle Aufgaben der operativen Betriebsführung ausgeführt werden.

#### 10.5.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

#### 10.5.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

### 10.6 Manage First Level Incidents

#### 10.6.1 Ergebnisse

Für alle *Services* im Leistungsumfang stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- jeder First Level Incident erfasst, kategorisiert und nach der Incident-Priorisierungsmatrix des *Auftraggebers* priorisiert wird;
- jeder First Level Incident innerhalb des vereinbarten Zeitraums für diesen Incident gelöst wird, gegebenenfalls durch einen Workaround oder durch Einbeziehung des Second Level Supports;
- nur vollständige First Level Incident Records geschlossen werden; und
- die Effektivität der *Verarbeitung* von First Level Incidents kontinuierlich analysiert, berichtet und verbessert wird.

Incidents der Prioritäten 1 und 2 können als Major Incident klassifiziert werden.

Bei Major Incidents tritt die Rolle des Major Incident Coordinators (MIC) als Krisenmanager auf, der den Entstörungsprozess steuert, benötigte Management Entscheidungen trifft und sicherstellt, dass die Kunden des *Auftraggebers* über den aktuellen Stand des Major Incident informiert sind.

Wird ein Major Incident Management Prozess vom Major Incident Coordinator initiiert, verpflichtet sich der *Auftragnehmer* im Rahmen der durch ihn verantworteten Services dazu:

- die Lösung oder Abschwächung des Major Incidents entsprechend den Anweisungen des Major Incident Coordinators schnellstmöglich herbeizuführen; und
- die Qualität der betroffenen zu erbringenden Serviceleistung schnellstmöglich wiederherzustellen

Der *Auftragnehmer* willigt ein, in regelmäßigen Abständen und bei Bedarf durch den Major Incident Coordinator an Review-Gesprächen zum Thema Qualität bei der operativen Störungsbehebung teilzunehmen.

### 10.6.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 10.6.3 Auftraggeberbeistellungen

Die Incidents werden anhand der in **02-07 Leistungssteuerungsgrundsätze** definierten Prioritätsmatrix eingestuft. Der *Auftraggeber* stellt den Major Incident Coordinator, sofern im *Service Management und Governance Handbuch* nicht anders vereinbart.

## 10.7 Manage Second Level Incidents

### 10.7.1 Ergebnisse

Für alle *Services* im Leistungsumfang stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- alle Incidents und Service Requests auf Auftragnehmerseite über einen zentralen Eingangskanal angenommen, vorqualifiziert und an die korrekte Bearbeitergruppe (resolver group) zugewiesen werden;
- jeder Second Level Incident aufgezeichnet und kategorisiert wird;
- jeder Second Level Incident innerhalb des vereinbarten Zeitraums für diesen Incident gelöst wird, gegebenenfalls durch einen Workaround oder durch Einbeziehung des Third Level Supports;
- nur vollständige Second Level Incident Records geschlossen werden;
- die Effektivität der Verarbeitung von Second Level Incidents kontinuierlich analysiert, berichtet und verbessert wird; und
- für jeden Vorfall, bei dem die Ursache nicht behoben werden kann, ein Problem Record erstellt wird.

### 10.7.2 Einschränkungen

Der *Auftraggeber* führt keine Dispatchingleistungen durch.

### 10.7.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 10.8 Manage Problems

### 10.8.1 Ergebnisse

Für alle *Services* im Leistungsumfang stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- die Bearbeitung von Incidents und Problemen kontinuierlich analysiert wird;
- immer mehr Probleme proaktiv erkannt werden, bevor es zu Zwischenfällen kommt;
- jedes Problem aufgezeichnet und kategorisiert wird;

- zu jedem Problem eine Root Cause Analyse (RCA) durchgeführt und innerhalb von 4 (vier) Arbeitstagen initial bereitgestellt und kommuniziert wird;
- jedes Problem gelöst oder durch einen Workaround behoben wird;
- bekannte Probleme überwacht und notwendige Korrekturmaßnahmen zur Minimierung von Serviceunterbrechungen eingeleitet werden;
- die Verarbeitungseffektivität von Problemen kontinuierlich analysiert, berichtet und verbessert wird; und
- nur vollständige Problem Records geschlossen werden.

Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich bei einer Problemlösung zur Problemidentifikation auch dann mitzuwirken, wenn der Fehler noch nicht eindeutig lokalisiert ist. Die Mitwirkungsverpflichtung endet erst mit der Behebung des Problems bzw. mit Übergabe der vollständigen Lösungsdokumentation an den *Auftraggeber*.

- Mängel, die nicht innerhalb der Service Level entsprechend **01-04 Service Levels** beseitigt werden konnten, sind nach dem PDCA-Verfahren (Plan, Do, Check, Act) vom *Auftragnehmer* aufzuarbeiten und mit folgendem Inhalt zu dokumentieren:
  - Art und Umfang des Problems / der Störung, betroffene Applikation;
  - Anfang, Ende und Dauer der Störung;
  - Ursache des Problems / der Störung, Grund für die SLA-Verletzung;
  - kurzfristige Maßnahme zur Beseitigung der Störung;
  - nachhaltige Maßnahme zur Verhinderung solcher Störungen in Zukunft; und
  - Überprüfung der Wirksamkeit der Präventivmaßnahmen.
- Der *Auftragnehmer* legt dem *Auftraggeber* diese Dokumentation innerhalb einer Woche ab dem Zeitpunkt vor, in dem der *Auftragnehmer* Kenntnis von dem Umstand, dass der Mangel nicht innerhalb der vereinbarten Service Level beseitigt werden kann, hatte oder sich in fahrlässiger Unkenntnis über diesen Umstand befand, und bietet ein Aufarbeitungsgespräch an.
- *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* unterstützen sich gegenseitig im Rahmen der Vertragsleistungen in der Abarbeitung der jeweils eigenen Probleme in Form von zugewiesenen Tätigkeiten über eine vom *Auftraggeber* vorgegebene Schnittstelle. Der *Auftragnehmer* wird dem *Auftraggeber* im vorgegebenen Rahmen und der vereinbarten Form Root-Cause-Analysen (RCA) per Schnittstelle bereitstellen. Der *Auftraggeber* ist berechtigt, vom *Auftragnehmer* das Eröffnen eines Problem Tickets per Zuweisung zu fordern.

### 10.8.2 Einschränkungen

Keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### 10.8.3 Auftraggeberbeistellungen

Keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

## 11 Manage im Auftrag des Auftraggebers

### 11.1 Manage Leistungen Dritter

#### 11.1.1 Ergebnisse

Dieser Prozess stellt sicher, dass die für die vollumfängliche Erbringung der *Services* erforderlichen Vertragsbeziehungen mit *Dritten* durch den *Auftragnehmer* verwaltet und gesteuert werden.

Für alle vom *Auftragnehmer* im eigenen Namen (bspw. Unterauftragnehmer) verwaltete *Dritte*, sowie für alle vom *Auftragnehmer* im Namen des *Auftraggebers* verwaltete *Dritte*, managt der *Auftragnehmer* deren Leistungen und unterstützt den Auftraggeber dabei sicherzustellen, dass:

Für alle *Dritte*, die vom *Auftragnehmer* im Namen des *Auftraggebers* verwaltet werden, stellt der *Auftragnehmer* sicher, dass:

- die vertraglichen vereinbarten Leistungen mit *Dritten* den Anforderungen des *Auftraggebers*, insbesondere hinsichtlich den Qualitätszielen, entsprechen;
- Bestellungen bei *Dritten* aufgegeben werden, der Bestellstatus verfolgt wird und der Prozess zur Erfüllung solcher Bestellungen verwaltet wird;
- die *Dritten* ihren vertraglichen Verpflichtungen nachkommen; und
- Vereinbarte Support- und Wartungsleistungen erbracht werden.

#### **11.1.2 Einschränkungen**

Es bestehen keine prozessspezifischen Einschränkungen.

#### **11.1.3 Auftraggeberbeistellungen**

Es bestehen keine prozessspezifischen *Auftraggeber* Verpflichtungen.

### **11.2 Manage kundeneigene Software Assets**

#### **11.2.1 Ergebnisse**

Für alle Softwarelizenzen, die der *Auftragnehmer* im Namen des *Auftraggebers* verwaltet, stellt der *Auftragnehmer* Folgendes sicher:

- Transparenz über die Lizenzsituation für den *Auftraggeber*, einschließlich:
  - Lizenzbedarf, -verfügbarkeit und -nutzung;
  - die Zuordnung von Lizenzen zu Anwendungen oder Diensten; und
  - Einhaltung der Bedingungen und Konditionen.
- die Konsistenz, Integrität und Verfügbarkeit von Lizenzdaten;
- Lizenzprobleme werden erkannt, eskaliert und gelöst;
- Lizenzfragen werden geklärt; und
- die Lizenzierung wird optimiert.

#### **11.2.2 Einschränkungen**

Der *Auftragnehmer* implementiert und pflegt eine Schnittstelle zum Software Asset Management System des *Auftraggebers*, wie im *Service Management & Governance Manual* beschrieben.

#### **11.2.3 Auftraggeberbeistellungen**

Der *Auftraggeber* stellt Richtlinien und Verfahren für den Software-Asset-Management-Prozess zur Verfügung.

### **11.3 Manage kundeneigene Hardware Assets**

#### **11.3.1 Ergebnisse**

Der *Auftragnehmer* stellt sicher, dass für alle in den Geltungsbereich fallende Hardware, die im Auftrag des *Auftraggebers* unterstützt und verwaltet wird:

- jedes Hardware-Asset wird gemäß den vereinbarten Lebenszykluszeitrahmen aktualisiert und/oder ersetzt ("Refreshed");
- jedes Hardware-Asset in Übereinstimmung mit den technischen Architekturstandards des *Auftraggebers* aufgefrischt wird;
- jedes Hardware Asset Refresh wird von ordnungsgemäß geschultem und qualifiziertem Personal durchgeführt; und
- Hardware Asset Refreshes werden in Übereinstimmung mit den Change Management Verfahren geplant, verfolgt und durchgeführt.

### **11.3.2 Beschränkungen**

Es bestehen keine prozessspezifischen Einschränkungen.

### **11.3.3 Auftraggeberbeistellungen**

Der *Auftraggeber* überprüft und genehmigt den vom *Auftragnehmer* erstellten Refresh-Zeitplan.