

Definitionen

Enterprise Core Services

der

BARMER und der HEK

Inhaltsverzeichnis

1	Auslegungsgrundsätze	3
1.1	Bezugnahmen	3
2	Definierte Begriffe	3

1 Auslegungsgrundsätze

1.1 Bezugnahmen

Bezugnahmen auf rechtliche Anforderungen, Standards, Anlagen, Anhänge oder sonstige Dokumente beziehen sich, soweit nicht ausdrücklich anders bestimmt, auf die jeweils geltenden Fassungen bzw. aktuellen Versionen.

Bezugnahmen auf den Vertrag schließen seine Anlagen ein.

2 Definierte Begriffe

- **„Abrechnungs-ID“** ist eine eindeutige Kennung, die einer bestimmten Abrechnungseinheit zugeordnet wird.
- **„Abrechnungseinheit“** (auch **„Resource Unit“**) ist die Einheit, nach der ein *Service* abgerechnet wird.
- **„Anwender“** (auch **„User“** oder **„Endanwender“**) sind natürliche oder juristische Personen, die die *Vertragsleistungen* innerhalb oder außerhalb (z.B. bei Zulieferern, Auftraggebern und sonstigen Vertragspartnern) des *Auftraggebers* nutzen.
- **„Arbeitsergebnis(se)“** sind alle vom *Auftragnehmer* geschaffenen Leistungen im Rahmen des Vertrags, wie z. B. Dokumentationen, Berichte, Charts, Studien, Konzepte, Individualsoftware und deren Dokumentation sowie kundenspezifische Anpassungen von Standardsoftware. Zu den Arbeitsergebnissen gehören auch sämtliche Entwürfe und veraltete und/oder überholte Versionen.
- **„Arbeitstag(e)“** sind die Wochentage Montag bis Freitag, sofern diese nicht einem bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertag entsprechen.
- **„Audit Findings“** bezeichnet Ergebnisse und Auffälligkeiten, die während eines Audits festgestellt werden. Sie dienen dazu, Abweichungen von Vorgaben oder Standards zu identifizieren und bieten Ansatzpunkte für Verbesserungen in Prozessen, Systemen oder Kontrollmechanismen.
- **„Auftraggeber-Daten“** bezeichnet sämtliche im Besitz des *Auftragnehmers* befindlichen Daten, Dokumente oder Materialien, welche geschäftliche, organisatorische oder technische Daten oder Informationen von oder über den *Auftraggeber* enthalten oder die Erbringung der Endenden Vertragsleistungen betreffen und individuell für den *Auftraggeber* erstellt bzw. genutzt werden.
- **„Ausfall“** Störung, die zur Folge hat, dass der jeweilige IT-Service nicht zur vertraglichen Nutzung durch den Auftraggeber bereitsteht.
- **„Ausfallzeit“** Zeitspanne innerhalb der Betriebszeit, in der der jeweilige IT-Service auf Grund einer Störung zur vertraglichen Nutzung durch den Auftraggeber nicht bereitsteht. Bei zentral bereitgestellten IT-Services beginnt die Ausfallzeit ab Eintreten der Störung, bei dezentralen IT-Services (z. B. Desktop-Clients) ab der Meldung der Störung durch den Auftraggeber. Die Ausfallzeit endet mit der Behebung der zugrundeliegenden Störung und der erfolgten Abnahme der Wiederbereitstellung des IT-Services durch den Auftraggeber.
- **„Baseline“** Reihe von leistungsbezogenen und messbaren Mengenangaben, welche der Preiskalkulation des Vertrages zu Grunde gelegt werden.
- **„Beginn Regelbetrieb“** hat die Bedeutung von *Service Commencement Date*.
- **„Beistellung“** bezeichnet den Sachverhalt in dem im Sinne des Vertrages, in dem der *Auftraggeber* dem *Auftragnehmer* physische oder immaterielle Ressourcen überlässt, ausschließlich zu dem Zweck der Nutzung, damit der *Auftragnehmer* die vertraglichen Leistungen gegenüber dem *Auftraggeber* erbringen kann. Eine darüberhinausgehende

Nutzung der vom *Auftraggeber* beigestellten physischen oder immateriellen Ressourcen ist untersagt.

- **„Berechtigter Benutzer“** (auch **„berechtigter Dritter“**) bezeichnet Nutzer von *Vertragsleistungen* innerhalb und außerhalb des *Auftraggebers*, einschließlich Mitarbeiter des *Auftraggebers*, *Dritter*, *Auftraggebern*, *Unterauftragnehmer* usw.
- **„Bereitstellungszeit“** Zeitspanne, nach der ein bestellter IT-Service dem *Auftraggeber* betriebsbereit zur Verfügung steht.
- **„Berichtszeitraum“** Der Berichtszeitraum ist der definierte Zeitraum, für den ein Bericht erstellt wird und in dem bestimmte Informationen, Daten oder Ereignisse zusammengefasst und analysiert werden.
- **„Betriebszeit“** ist die Zeit, in der eine bestimmte *Vertragsleistung* dem *Auftraggeber* technisch zur Verfügung steht. Die Betriebszeit ist die Zeit, in der ein IT-Service für den *Auftraggeber* grundsätzlich nutzbar sein muss.
- **„Change-Request“** ist ein Änderungswunsch eines Vertragspartners zum Abschluss einer vertraglichen Leistungsänderung (z.B. Vertragslaufzeit, -volumen, -scope) und hat die Bedeutung gemäß **01-01 Vertrag**, Ziffer 2.1.
- **„Configuration Item“** (auch **„CI“**) Ein Configuration-Item ist ein Service Asset, dass zur Erbringung eines IT-Service gemanaged werden muss. Alle Configuration Items sind in einer Configuration Management Database erfasst.
- **„Configuration Management Database“** (auch **„CMDB“**) bezeichnet ein zentrales Repository, über das Informationen über die IT und ihre Komponenten, einschließlich ihrer Beziehungen und Abhängigkeiten zueinander, speichert und verwaltet.
- **„Critical Service Level“** sind alle *Service Level* mit einer At Risk Pool Allokation von > 0%.
- **„Datenschutz“** dient dem Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten und gewährleistet, dass ihre Grundrechte und Grundfreiheiten und insbesondere ihr Recht auf Schutz ihrer personenbezogenen Daten gewahrt bleiben. Der „Sozialdatenschutz“ ist eine spezifische Ausprägung des Datenschutzes im Bereich des deutschen Sozialrechts.
- **„Datensicherheit“** bezeichnet den Schutz von Daten hinsichtlich gegebener Anforderungen an deren Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität.
- **„Datensicherung“** (auch **„Backup“**) Anlegen einer Kopie von Daten mit der Absicht, diese im Fall des Verlustes / der Zerstörung der originären Daten wiederverwenden zu können. Daten bezeichnet hierbei alle Daten im informationstechnischen Sinn, also neben Geschäftsdaten auch bspw. Konfigurationsdaten, Anwendungsdaten, Betriebssystem-Images usw. Der Prozess der Datenrücksicherung inkl. der dafür notwendigen Leistungen wird als Wiederherstellung bezeichnet.
- **„Disaster“** hat die Bedeutung von **„Notfall“** und, als weitere Eskalationsstufe, „Katastrophe“.
- **„Dritte“** (auch **„Drittparteien“**) sind natürliche oder juristische Personen, die keine Vertragsparteien im Sinne dieses Vertrags sind.
- **„DSGVO“** bedeutet Datenschutz-Grundverordnung.
- **„Endanwender“** hat die Bedeutung von *Anwender*.
- **„Endende Vertragsleistungen“** sind Vertragsleistungen, deren *Überleitung* an einen Folgeanbieter der *Auftraggeber* erwägt, plant oder umsetzt.
- **„erster SCD“** ist das früheste *Service Commencement Date* Datum entsprechend aktueller Version des Transition Zeitplans.

- **„Exit-Plan“** bezeichnet den Projektplan, der die Rahmenbedingungen für die Überleitung der Vertragsleistungen an einen *Folgeanbieter* vorgibt.
- **„Failover“** Ungeplanter Wechsel auf ein Sekundärsystem, um im Fall eines Incidents die Leistung unterbrechungsfrei weiterzubringen zu können.
- **„Feiertage“** sind bundeseinheitliche Feiertage.
- **„Folgeanbieter“** ist der *Auftraggeber* oder ein oder mehrere von dem *Auftraggeber* benannte *Dritte*, auf den bzw. die *Endende Vertragsleistung* übergeleitet werden sollen.
- **„Frozen Zone“** Zeitraum innerhalb der Betriebszeit, in dem keine funktionalen und / oder technischen Änderungen und / oder Erweiterungen der für den IT-Service eingesetzten Systeme erfolgen dürfen. Ausnahmen hiervon bedürfen der Genehmigung durch den *Auftraggeber*.
- **„Geschäftsjahr“** bezeichnet das Geschäftsjahr des *Auftraggebers*, welches durch den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember eines Kalenderjahres definiert ist.
- **„geschuldete Dokumente“** bezeichnet durch die vertraglichen Pflichten des *Auftragnehmers* dem *Auftraggeber* geschuldete Dokumente, unabhängig von Dateiformat oder Übermittlungsform (digital, physisch). Geschuldete Dokumente können dabei einmalig oder wiederholt geschuldet werden.
- **„Governance Library“** ist die Ablage, in der die *Parteien* notwendige Informationen speichern, die für die Gestaltung der Geschäftsbeziehung benötigt werden. Der Begriff ist ferner in Ziff. 1.4 von **02-03 Governancemodell** detailliert.
- **„Höhere Gewalt“** ist ein Ereignis, das für keine der Parteien vorhersehbar und auch unter Anwendung äußerster Sorgfalt unvermeidbar war und hat die Bedeutung gemäß **01-01 Vertrag**, Ziffer 13.2.2.
- **„Informationssicherheit“** bezeichnet den Schutz von Informationen, um deren Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit zu gewährleisten. Sie ist entscheidend für die fortlaufende Funktionsfähigkeit und den sicheren Betrieb der gesamten Organisation. Ein Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) ist ein strukturierter Ansatz zur Identifikation, Bewertung und Behandlung von Informationssicherheitsrisiken, um den Schutz dieser Informationen zu gewährleisten.
- **„Integrität“** bezeichnet die Sicherstellung der Korrektheit (Unversehrtheit) von Informationen und der korrekten Funktionsweise von Systemen. Integrität drückt aus, dass die Informationen vollständig und unverändert sind. Sie umfasst Datensicherheit (Schutz vor Verlust) und Fälschungssicherheit (Schutz vor vorsätzlicher Veränderung).
- **„IPN“** ist die Inproduktionsnahme und bezeichnet den geplanten Zeitpunkt, zu dem Änderungen, Aktualisierungen oder neue Funktionen in ein produktives System überführt werden. Die Inproduktionsnahme erfolgt gemäß festgelegten Change-Terminen und kann, sofern erforderlich, mit definierten und im Voraus angekündigten Ausfallzeiten verbunden sein.
- **„IT-Betrieb“** ist der Betrieb und die Entwicklung der kompletten Informations- und Telekommunikationstechnik des *Auftraggebers*.
- **„IT-Großstörung“** bezeichnet eine Störung mit erhöhter (potenzieller) Auswirkung / Störwirkweite. Bei der Bewertung der Auswirkung / Störwirkweite werden die folgenden drei Punkte berücksichtigt: 1) Anzahl beeinträchtigter Mitarbeiter, 2) Anzahl betroffener Kunden /Geschäftspartner bzw. Beeinträchtigung der Außenwirkung, 3) voraussichtlicher finanzieller Schaden.
- **„IT-Sicherheit“** soll verhindern, dass Unberechtigte Daten und Informationen ausspähen, manipulieren, kopieren oder zerstören können. Die drei wichtigsten Schutzziele sind: Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität.

- „**IT-System(e)**“ sind die vom *Auftragnehmer* zur Erbringung sowie die vom *Auftraggeber* zur Inanspruchnahme der *Vertragsleistungen* genutzten Netzwerke, Kommunikationssysteme, Hardware, Software, Schnittstellen und sonstigen technischen Einrichtungen der Informationstechnologie.
- „**Jumpserver**“ ist ein speziell abgesicherter Server, der als zentraler Zugangspunkt dient, um den kontrollierten und protokollierten Zugriff auf interne Systeme in einem abgeschotteten Netzwerk zu ermöglichen.
- „**Katastrophe**“, bezeichnet eine schwerwiegende, zeitlich und örtlich kaum begrenzbar Störung, die Verfügbarkeit, Integrität oder Vertraulichkeit von IT-Systemen und -Daten in schwerem bis existenzbedrohendem Maße beeinträchtigt und zu einem sofortigen Handlungsbedarf führt. Katastrophen können durch unterschiedliche Faktoren verursacht werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Naturkatastrophen (wie Erdbeben, Überschwemmungen), technische Ausfälle (wie Hardwareversagen), Sicherheitsvorfälle (wie Cyberangriffe oder Datenverletzungen) sowie menschliches Versagen.
- „**Key Measurement**“ bezeichnet *Service Level* mit einer At Risk Pool Allokation von 0%.
- „**Kritischer Meilenstein**“ sind solche Meilensteine, die bei nicht zeitgerechter Erfüllung des Abnahmekriteriums zum Zieldatum einer Pönalisierung unterliegen und hat die Bedeutung wie in **01-08 Transition**, Ziffer 4.4, beschrieben.
- „**Leistungsübergabepunkt**“ meint die Stelle, an welcher der Service dem *Auftraggeber* bzw. der Folgeleistung übergeben und Service Levels gemessen werden, d. h. an dieser Stelle muss der jeweilige IT-Service mit allen Detailausprägungen bereitgestellt werden.
- „**letzter SCD**“ ist das späteste *Service Commencement Date* Datum gemäß der aktuellen Version von **01-08-01-01 Transition Zeitplan**.
- „**Major Release**“ bezeichnet eine neue Haupt-Version von Hard- oder Software, die Änderungen an der Architektur enthält und/oder neue Merkmale und Funktionen zusätzlich zu den ursprünglichen Funktionsmerkmalen der vorangegangenen Version hinzufügt.
- „**Managed Services**“ bezeichnen IT-Dienstleistungen, wie etwa die Bereitstellung, Verwaltung, Überwachung und Wartung von IT-Ressourcen, die ein IT-Anbieter für seine Kunden übernimmt.
- „**Meilenstein**“ bezeichnet einen bestimmten Termin, der hinsichtlich des Arbeitsfortschritts der *Vertragsleistungen* für den *Auftragnehmer* bindend ist.
- „**Messmethode(n)**“ sind die Werkzeuge, Prozesse und Dokumentationen, die für die Messung, Validierung und Berichterstattung über die *Service Level Performance* erforderlich sind. Der Begriff ist ferner in **02-07 Leistungssteuerungsgrundsätze** definiert.
- „**Messperiode**“ ist der Zeitraum, für den der *Auftragnehmer* die *Service Level Performance* eines *Service Levels* misst und darüber berichtet.
- „**Minor Release**“ bezeichnet ein geplantes Release, das kleine Funktions-aktualisierungen, Verbesserungen und/oder kumulierte Lösungen für Defekte oder Nichtkonformitäten enthält, die seit dem unmittelbar vorangegangenen Release zur Verfügung gestellt wurden.
- „**Mitwirkungspflichten**“ sind aktive Handlungen, die der *Auftraggeber* erbringen muss, damit der *Auftragnehmer* seine vertraglichen Leistungspflichten erfüllen kann.
- „**Non Standard Service Request(s)**“ (auch „**NSSR**“) sind vertraglich geschuldete *Services*, welche nicht standardisiert und strukturiert in Form eines *Service Request Catalogs* abgebildet sind.

- „**Notfall**“ ist ein Ereignis, welches die Erbringung oder die Nutzung der *Vertragsleistungen* in solch hohem Maß stört, dass ein erheblicher Aufwand erforderlich ist, um die *Vertragsleistungen* entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen zu erbringen. Jede Partei ist nach ihrem billigen Ermessen berechtigt, einen Notfall auszurufen.
- „**Ordentliche Vertragslaufzeit**“ hat die Bedeutung gemäß **01-01 Vertrag**, Ziffer 14.1.2.
- „**Parteien**“ (auch „**Vertragspartner**“) bezieht sich auf die den Vertrag schließenden rechtlichen Entitäten (*Auftragnehmer* und *Auftraggeber*). *Auftraggeber* können dabei entweder BARMER oder HEK sein.
- „**Personentag**“, ein (1) Personentag bezeichnet acht (8) für den *Auftraggeber* geleistete Arbeitsstunden des *Auftragnehmers*.
- „**Problemlösungsdatenbank**“ Sammlung von Lösungswegen zur Behebung von Störungen, die durch den Auftragnehmer aktuell gehalten wird und den an der Störungsbehebung Beteiligten zur Verfügung gestellt wird.
- „**Produkt Katalog**“ enthält die Spezifikation der *Services* unter diesem *Vertrag*. Dies umfasst die beschreibenden Informationen je *Service*, u.a. technische oder fachliche Parameter (z.B. Betriebssystem, Sizing Angaben, Mandanten etc.), Abhängigkeiten, sowie abrechnungsrelevante Informationen. Diese beschreibenden Parameter sind notwendige Voraussetzung für die vereinbarten Bestellwege zwischen *Auftraggeber* und *Auftragnehmer*.
- „**Programm**“ ist ein komplexes *Projekt* oder ein übergeordnetes Unterfangen von zusammenhängenden *Projekten*.
- „**Projekt**“ ist eine zeitlich befristete, relativ innovative und risikobehaftete Aufgabe von erheblicher Komplexität, die aufgrund ihrer Schwierigkeit und Bedeutung meist ein gesondertes Projektmanagement erfordert.
- „**Projektleitung**“ ist die durch den jeweiligen Vertragspartner mit der Leitung eines *Projekts* betraute und als solche gegenüber dem anderen Vertragspartner benannte Person.
- „**Projektvereinbarung**“ ist das vom *Arbeitgeber* genehmigte Projektkonzept (inklusive der Preisindikation) des *Auftragnehmers*.
- „**Prüfer**“ sind (a) vom *Auftraggeber* zur Prüfung der *Vertragsleistungen* und ihrer Abrechnung eingesetzte Mitarbeiter des *Auftraggebers* (z.B. die interne Revision des *Auftraggebers*), (b) die vom *Auftraggeber* gem. der gesetzlichen Vorschriften beauftragten betriebsfremden Wirtschaftsprüfer (c) von einer *Aufsichtsbehörde* bevollmächtigte Person und/oder die (gesetzlichen) Vertreter der *Aufsichtsbehörde*, und (d) alle sonstigen von dem *Auftraggeber* für Prüfungsaufgaben benannten gesetzlich oder vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten.
- „**RbU**“ ist die rechnungsbegründende Unterlage, die durch den *Auftragnehmer* im Prozess der Rechnungsstellung dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt wird. Details sind in Ziffer 3 der **02-08-01 Rechnungslegung** geregelt.
- „**Recovery**“ bezeichnet den gesamten Prozess der Datenwiederherstellung nach einem *Ausfall*. Der Prozess umfasst sowohl das *Restore* von Daten oder einem System aus einer *Datensicherung*, als auch das Wiederherstellen des Betriebs eines gesamten Systems oder Netzwerks.
- „**Request for Change**“ (auch „**RFC**“) ist ein formeller Antrag zur Durchführung eines Changes im Sinne des Change Managements bzw. Change Enablements. Der *RFC* ist ein Vorläuferdokument des 'Change Records' und enthält alle Angaben, die zur Genehmigung eines Changes notwendig sind.
- „**Resource Unit Volumen**“ ist die tatsächlich im betrachteten Abrechnungszeitraum vom *Auftraggeber* abgenommene Menge an *Resource Units* (*Abrechnungseinheiten*).

- „**Resource Unit**“ hat die Bedeutung von „**Abrechnungseinheit**“.
- „**Restore**“, auch „**Datensicherung**“, bezeichnet den Prozess, Daten oder Systeme aus einer zuvor erstellten Datensicherung (Backup) wiederherzustellen. Beim Restore wird entweder eine spezifische Datei, ein Ordner oder die gesamte Systemumgebung zurückgesetzt. Ziel ist es, den Zustand der Daten zum Zeitpunkt des Backups wiederherzustellen.
- „**Schlüsselpositionen**“ ist eine personelle Funktion innerhalb der Leistungserbringung, deren Besetzung aufgrund ihrer besonderen Bedeutung für die Qualität, Kontinuität oder Sicherheit der Leistung maßgeblich ist. Mindestens sind dies die Rollen, die in **00-04-02 Nachweis Skillprofile** definiert sind.
- „**Service Commencement Date** (auch „**SCD**“) ist jeweils der Zeitpunkt, in dem der Auftragnehmer gemäß Anlage **01-08-01 Transition Zeitplan** mit der Erbringung der vereinbarten Leistung beginnt.
- „**Service Level**“ sind die festgelegten Leistungsanforderungen, die Art und Umfang der *Vertragsleistungen* örtlich, zeitlich, qualitativ und quantitativ festlegen.
- „**Service Level Credit**“ ist die Gutschrift, die der *Auftragnehmer* in Folge eines *Service Level Defaults* eines Critical Service Levels in einer Messperiode dem *Auftraggeber* schuldet.
- „**Service Level Default**“ ist als Nicht-Erreichung eines vereinbarten *Service Level* definiert.
- „**Service Level Effective Date**“ bezeichnet den Zeitpunkt, ab dem der *Auftragnehmer* die für den *Service Level* relevanten *Services* so erbringt, dass das *Service Level Target* erfüllt wird.
- „**Service Level Performance**“ ist die tatsächlich erbrachte Leistung gegenüber einem *Service Level*.
- „**Service Level Target**“ (auch „**Zielwert**“) bezeichnet die vom Auftraggeber vorgegebenen Werte, die für jeden *Service Level* zu erreichen sind.
- „**Service Management & Governance Handbuch**“ (auch „**SMGH**“) ist ein Handbuch, das in einer den Anforderungen des *Vertrags* entsprechenden Art und Weise die Prozessschnittstellen zwischen den Vertragspartnern bei Erbringung der *Vertragsleistungen* beschreibt und diejenigen Mitarbeiter benennt, die an diesen Prozessschnittstellen die entsprechenden Rollen auf Seiten des jeweiligen Vertragspartners besetzen.
- „**Service Request Catalog**“ ist der strukturierte und laufend gepflegte Bestellkatalog aller Standardleistungen des *Auftragnehmers* für die Anwender des *Auftraggebers*.
- „**Service-Variante**“ wird im Service Katalog zur Spezifizierung der unterschiedlichen Varianten für die einzelnen Servicetypen verwendet.
- „**Servicebereich**“ wird im Service Katalog zur Kategorisierung unterschiedlicher IT-Bereiche verwendet.
- „**Servicegruppe**“ wird im Service Katalog zur Detaillierung der Servicebereiche verwendet.
- „**Serviceportfolio**“ in seiner Gesamtheit unterstützt die Erreichung der Geschäftsziele der IT Servicekonsumenten in wirtschaftlicher Weise (Business Value). Es liefert wesentliche Vorgaben zur Entwicklung neuer bzw. Adaptierung bestehender IT Services an das Service Design im Rahmen der Servicestrategie.
- „**Services**“ sind alle Pflichten des *Auftragnehmers* unter dem *Vertrag*.
- „**Servicetyp**“ wird im Service Katalog zur Detaillierung der Servicegruppen verwendet.
- „**Servicezeit**“ ist die Zeit, in der dem *Auftraggeber* der volle Umfang einer bestimmten *Vertragsleistung* zur Verfügung steht. Die Servicezeit ist die Zeit, in der ein *Service* den

Anwendern des *Auftraggebers* ohne Einschränkung zur Verfügung steht und durch den *Auftragnehmer* aktiv betrieben wird. Im Falle von Störungen, sind notwendige Maßnahmen einzuleiten und im Rahmen der vereinbarten *Service Level* zu beheben. Die *Servicezeit* ist Teil der *Betriebszeit* und kann mit dieser identisch sein (bei 7x24).

- „**Sozialdaten**“ sind personenbezogene Daten (Artikel 4 Nummer 1 DSGVO), die von Sozialleistungsträgern im Hinblick auf die Aufgaben nach dem Sozialgesetzbuch verarbeitet werden.
- „**Standard Service Request(s)**“ (auch „**SSR**“) sind vertraglich geschuldeten *Services*, welche standardisiert und strukturiert in Form eines *Service Request Catalogs* abgebildet sind.
- „**Störung**“ bezeichnet innerhalb der IT ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines IT-Services gehört und eine Unterbrechung dieses Services oder eine Minderung der vereinbarten Qualität verursacht. Eine Störung wird – in Abgrenzung zu einem *Notfall* – i.d.R. innerhalb des Normalbetriebs behoben.
- „**Subject Matter Expert**“ (auch „**SME**“) ist eine Fachperson mit tiefgreifendem Wissen und umfangreicher Erfahrung in einem spezifischen Themenbereich oder einer bestimmten Branche.
- „**Transition Manager**“ ist als die Rolle definiert, die für die erfolgreiche Umsetzung der *Transition* verantwortlich ist.
- „**Transition Start Date**“ (auch „**TSD**“) bezeichnet den Tag, an dem die *Transition* formal startet. Das *Transition Start Date* wird gemeinschaftlich festgelegt, ist jedoch nicht später als einen Kalendermonat nach Vertragsbeginn.
- „**Transition Zeitplan**“ ist als die Beschreibung des Vorgehens zur Umsetzung der *Transition* mit allen durchzuführenden Projekten, Abhängigkeiten und Beistellungen des Auftraggebers definiert.
- „**Transition**“ bezeichnet die Überführung von *Vertragsleistungen* zum *Auftragnehmer*. Bei der *Transition* wird der IT-Betrieb in der Form, in der er gegenwärtig erbracht wird (CMO - Current Mode of Operation), zum *Auftragnehmer* überführt. Es geht in dieser Phase um den Wechsel der Zuständigkeit, den vertraglichen Übergang. Ihr Abschluss wird markiert vom *Service Commencement Date*, der alte *Auftragnehmer* wird formell aus der Verantwortung entlassen, der neue *Auftragnehmer* übernimmt sie.
- „**Überleitungszeitpunkt**“: Die Verantwortung des *Auftragnehmers* für eine endende *Vertragsleistung* endet zum Zeitpunkt der ordnungsgemäßen Übergabe und deren Abnahme derselben an den *Auftraggeber* oder den *Folgeanbieter*.
- „**Unterauftragnehmer**“ ist, wer mit dem Willen des *Auftragnehmers* bei der Erfüllung einer dem *Auftragnehmer* obliegenden Verbindlichkeit unter diesem Vertrag als seine Hilfsperson tätig wird, ohne in einem Anstellungsverhältnis zu ihm zu stehen.
- „**User**“ hat die Bedeutung von *Anwender*.
- „**Verfügbarkeit**“ definiert den *Service Level*, der den Grad (Prozentwert) beschreibt, in dem die *Vertragsleistung* bereitstehen soll.
- „**Vertrag**“ ist der zwischen dem *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* geschlossene Hauptvertrag einschließlich sämtlicher Anlagen und Anhänge.
- „**Vertragsleistungen**“ (auch „**IT-Leistungen**“) sind alle *Services*, die der *Auftragnehmer* im Zusammenhang mit dem *Vertrag* zu erbringen hat.
- „**Vertraulichkeit**“ bezeichnet den Schutz von Daten und Informationen vor unbefugter Einsichtnahme einschließlich der Weitergabe an unbefugte Personen oder Institutionen.