

# **Allgemeine Rahmenbedingungen**

## **IT-Service Management**

Version 3.0 - Stand 25.02.2026



**Kaufmännische Krankenkasse - KKH**  
**Karl-Wiechert-Allee 61**  
**30625 Hannover**

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	4
1.1	Erläuterung zur Nutzung des Dokuments.....	5
1.2	Gültigkeit der ITSM-Anforderungen in Abhängigkeit vom gewählten Betriebsmodell .....	5
1.3	Begriffsdefinition und Abkürzungsverzeichnis .....	5
2	IT-Service Management.....	9
2.1	Kollaboration .....	9
2.2	IT Service Management Tool .....	16
2.2.1	Integration über strukturierte E-Mail-Schnittstelle .....	16
2.2.2	Integration über REST-API-Schnittstelle .....	17
2.2.3	Direkter Zugang zum Ivanti Service Manager .....	18
2.3	Service Organisation .....	18
2.3.1	Servicezeiten .....	18
2.3.2	Stufe 1 / 1 <sup>st</sup> -Level-Support: Ticketerfassung beim AG .....	19
2.3.3	Stufe 2 / 2 <sup>nd</sup> -Level-Support .....	19
2.3.4	Stufe 3 / 3 <sup>rd</sup> -Level-Support.....	19
2.3.5	Stufe 5: Ticketabschluss durch den AN.....	20
2.4	Eskalationsstufen und Kommunikationswege .....	21
2.5	Service Meetings .....	24
2.6	Service Level Management.....	25
2.6.1	Service-Level-Definition .....	26
2.7	Wartungsfenster.....	32
2.8	ITSM-Prozesse .....	33
2.8.1	Incident Management.....	33
2.8.2	Problem Management.....	36
2.8.3	Change-Management & Enablement .....	37
2.8.4	Availability Management .....	38
2.8.5	Release Management .....	39
2.8.6	IT Service Continuity Management.....	39
2.8.7	Service Request Management.....	40
2.9	Reporting.....	41
2.10	Additive Unterstützungsdienstleistungen .....	42
2.11	Additive Wartungs- und Serviceleistungen .....	43
3	Einzureichende Dokumente bei Angebotsabgabe.....	44



# 1 Einleitung

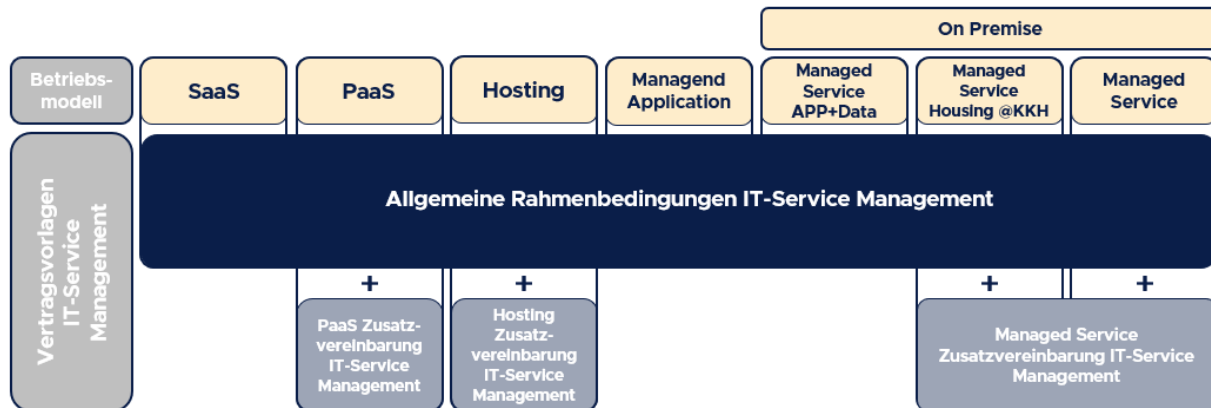
Diese allgemeine Rahmenbedingung dient als Ergänzung der jeweiligen Leistungsbeschreibung im Rahmen der Beschaffung von IT-Produkten und IT-Dienstleistungen. Sie umfasst Detaillierungen zu den zur Auswahl stehenden Betriebsmodellen, den einzuhaltenden Service Level Agreements sowie den im Rahmen der Leistungserbringung beizubringenden Dienstleistungen und weiteren Mindestanforderungen.

Sie ist in Verbindung mit den jeweils relevanten Leistungsbeschreibung zu verstehen. Alles, was in dieser Rahmenbedingung widersprüchlich, unklar oder aus Sicht des Bieters nicht ausreichend spezifiziert ist oder dem Bieter Raum für unterschiedliche Interpretationen lassen, muss der Bieter vor der Angebotsabgabe eine schriftliche Klarstellung bei der KKH anfordern. Dasselbe gilt auch nach Zuschlagserteilung für sämtliche Ausführungen des Auftragnehmers (AN).

Der AN ist verpflichtet, die technischen und organisatorischen Vorgaben des Auftraggebers (AG) zu bewerten und deren Folgen zu analysieren. Erkennt der AN aufgrund seiner Expertise Fehler oder Unklarheiten in den Vorgaben des AG, ist der AN verpflichtet, den AG umgehend, vollständig und präzise über die wesentlichen Auswirkungen dieser Vorgaben im Vorfeld einer Umsetzung zu informieren.

## 1.1 Erläuterung zur Nutzung des Dokuments

Dieses Dokument definiert die allgemeinen IT-Service-Management-Anforderungen, die unabhängig vom jeweils zu beschaffenden Betriebsmodell gelten.



## 1.2 Gültigkeit der ITSM-Anforderungen in Abhängigkeit vom gewählten Betriebsmodell

Die in diesen allgemeinen Rahmenbedingungen für IT-Service Management definierten Anforderungen stellen grundlegende Positionen als Standardleistungen im Rahmen der Vergabe dar.

Gegenstand dieser Beschaffung ist das Betriebsmodell SaaS + Service/Bereitstellung im Rahmen dessen der Auftragnehmer die vereinbarten Betriebs- und Serviceleistungen für die Einführung einer cloudbasierten E-Mail Archivierung für die hybride Exchange-Infrastruktur der KKH und deren Betrieb erbringt.

Der Auftragnehmer übernimmt hierbei die Verantwortung für Bereitstellung, Betrieb, Wartung, Überwachung und Support der vereinbarten Leistungen innerhalb seines Verantwortungsbereichs.

Die Installation und Konfiguration, der bzw. Schulung an den betriebenen Systemen erfolgt durch den AN sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart.

Incidents, Problems, Changes und Service Requests werden entsprechend der jeweiligen Betriebsverantwortung im Rahmen der vereinbarten IT-Service-Management-Prozesse bearbeitet.

## 1.3 Begriffsdefinition und Abkürzungsverzeichnis

<b>Begriff, Abkürzung</b>	<b>Beschreibung</b>
Auftraggeber (AG)	Der Auftraggeber ist in dieser Vergabe die Kaufmännische Krankenkasse – KKH. Sie stellt die Vertragspartei dar, die einem anderen im Rahmen dieser Vergabe einen Auftrag zur entgeltlichen Erbringung von Leistungen überträgt.
Auftragnehmer (AN)	Der Auftragnehmer ist der Vertragspartner, der sich zur Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen gegenüber dem Auftraggeber verpflichtet hat.
Anbieter / Bieter	Unter einem Anbieter oder Bieter versteht man ein Unternehmen, das im Rahmen dieses Vergabeverfahren ein Angebot abgibt. Hat der Bieter den Zuschlag durch die KKH erhalten, wird er als Auftragnehmer (AN) bezeichnet.
API	Application Programming Interface
Arbeitstage	Unter Arbeitstage werden die Tage Montag bis Freitag verstanden. Ausnahmen bilden bundeseinheitliche Feiertage sowie der 24.12. und 31.12., es sei denn, diese fallen auf einen Samstag oder Sonntag.
Bearbeitungszeit	Unter Bearbeitungszeit wird die Zeit verstanden, in der eine Anfrage aktiv bearbeitet und umgesetzt wird.
Betriebsmodell - Hosting	Die Bereitstellung und der Betrieb der IT-Infrastruktur sowie der Rechenzentrumressourcen erfolgt durch einen externen Provider, der die Infrastruktur, Hardware und Netzwerkkomponenten bereitstellt und verwaltet. Die KKH nutzt diese Ressourcen zur Erbringung ihrer IT-Dienste.
Betriebsmodell – Managed Service	Die Übernahme bestimmter IT-Services durch einen externen Dienstleister (Managed Service Provider) wird als Managed Service bezeichnet.
Betriebsmodell - On Premise (Managed Service App+Data)	Die Bereitstellung und der Betrieb von IT-Infrastruktur und Rechenzentrumressourcen erfolgt durch die KKH im eigenen Rechenzentrum. Die Anwendung und Datenbank werden in Form eines Services durch einen externen Provider bereitgestellt und betrieben.
Betriebsmodell - On Premise (Managed Service Housing @ KKH)	Die Bereitstellung und der Betrieb von Rechenzentrumressourcen, Hardware, Anwendung und Datenbank werden durch einen externen Provider als Service erbracht. Die Bereitstellung und der Betrieb von IT-Infrastruktur obliegen der KKH im eigenen Rechenzentrum.
Betriebsmodell - Platform as a Service (PaaS)	Die Bereitstellung und der Betrieb einer Plattforminfrastruktur erfolgen durch einen externen Provider als Service. Diese Plattform ermöglicht es den Nutzern, Anwendungen zu entwickeln, zu betreiben und zu verwalten, ohne die zugrunde liegende Hardware, Betriebssysteme oder Middleware selbst verwalten müssen.
Betriebsmodell - Software as a Service (SaaS)	Die Bereitstellung und der Betrieb von Anwendungen erfolgen durch einen externen Provider als Service. Die Nutzer greifen auf die Anwendungen über das Internet zu, ohne diese lokal installieren oder verwalten zu müssen.

<b>Begriff, Abkürzung</b>	<b>Beschreibung</b>
Betriebsphase	Unmittelbar nach Zuschlagserteilung oder nach Fertigstellung (Abnahme) einer (Teil)Leistung geht diese (Teil)Leistung in die Betriebsphase über. In dieser Phase müssen die von der KKH in der Leistungsbeschreibung dargestellten Betriebsaufgaben und - Verantwortlichkeiten (z.B. Wartung und Service sowie Betriebsunterstützungsdienstleistungen) in der geforderten Art, Umfang sowie Qualität vom Dienstleister/Provider (= AN) übernommen werden.
Betriebszeit	Unter der Betriebszeit versteht man den Zeitraum, in dem ein technisches System oder ein technischer Service mit einem definierten Funktionsumfang für die Datenverarbeitung ohne Unterbrechung zur Verfügung steht.
BSC	Benutzer-Service-Center (1st-Level-Support des AG)
CAB	Change Advisory Board
COBIT	Control Objectives for Information and Related Technology
Anwender	Eine Person, die einen IT-Service im Rahmen ihrer täglichen Aufgaben einsetzt. Anwender unterscheiden sich von Kunden, da manche Kunden die IT-Services nicht direkt nutzen.
Fertigmeldung	Der AN muss unmittelbar nach Beendigung einer Entstörung oder dem Abschluss von Arbeiten den AG unaufgefordert schriftlich über den abgestimmten Kommunikationsweg informieren.
Hauptverwaltung (HV)	Hauptverwaltung der KKH ist der größte Einzelstandort der KKH und umfasst eine Vielzahl von Organisationseinheiten mit Back-Office-Charakter. Über die HV werden zentral IT und Dienstleistungen für die Mitarbeitenden und Standorte bereitgestellt.
IT-Infrastruktur	Die Gesamtheit aller Komponenten des aktiven und passiven Netzwerks sowie der gesondert abgesicherten EDV-Stromversorgung.
IT-Service	Die Leistungen der IT, die einem Kunden bereitgestellt werden, sind Services. Ein IT-Service wird durch eine Kombination von Informationstechnologie, Menschen und Prozessen gebildet. Ein kundenorientierter IT-Service unterstützt direkt die Geschäftsprozesse eines oder mehrerer Kunden und seine Service-Level-Ziele sollten in einem Service-Level-Agreement (SLA) definiert werden. Andere unterstützende IT-Services werden benötigt, um kundenorientierte Services zu liefern. (COBIT, ITIL).
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	IT-Service-Management (ITSM) bezeichnet die Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden, die erforderlich sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen (GP) durch die IT-Organisation zu gewährleisten.
Ivanti Service Manager (ISM)	Workflow-orientiertes Werkzeug zur Unterstützung der ITSM-Prozesse. Die KKH setzt Ivanti Service Manager (ISM) als ITSM-Tool ein.

Begriff, Abkürzung	Beschreibung
KKH	Die Kaufmännische Krankenkasse Halle (Saale) Ersatzkasse V.V.a.G. („KKH“) ist seit dem 01. April 1926 der Rechtsnachfolger der am 10. März 1890 in Halle (Saale) eingeschriebenen „Kranken- und Begräbniskasse des Kaufmännischen Vereins zu Halle/Saale“ und führt laut Satzung vom 01.07.2009 den Namen „Kaufmännische Krankenkasse – KKH“ sowie die Kurzbezeichnung „KKH“. Die KKH ist in dieser Vergabe der Auftraggeber (AG).
KPI	Key-Performance-Indicator
Non-Standard Service Request (NSSR)	Ein Non-Standard Service Request ist eine Art von Serviceanfrage, die nicht den Standardverfahren oder -vorlagen entspricht, die von einer Organisation für die Bearbeitung und Erfüllung von Serviceanfragen verwendet werden. Diese Anfragen erfordern oft eine erweiterte Bearbeitung oder Anpassung.
PT / PS	Der Personentag (PT) entspricht 8 (Personen)Stunden (PS). Ein Personentag bzw. eine Person(en)Stunde entspricht einer reinen Arbeitszeit (60 Zeitminuten) ohne Pausen.
Regelarbeitszeiten / Regelgeschäftszeiten der KKH	Die Arbeits-/Geschäftszeiten bei der KKH sind in der Regel Montag bis Freitag von 7:00 bis 19:00 Uhr. Die Zeiten können je nach Kundenbedürfnissen angepasst werden. Der Samstag zählt derzeit nicht zu den Regelarbeitszeiten der KKH. Sonn- und Feiertage sowie der 24.12. und der 31.12. fallen nicht unter die Regelarbeits- bzw. -Geschäftszeiten.
REST-API	Representational State Transfer - Application Programming Interface
RZ (Regionalzentrum)	Ein Regionalzentrum (RZ) bezeichnet bei der KKH eine Organisationseinheit ohne Präsenzkundenbetreuung, die qualifizierten Kundenservice durch Bedienung von Dienstkanälen anbietet. Die KKH verfügt über 8 RZ-Standorte.
Schlüsselrolle	Eine Schlüsselrolle ist von entscheidender Bedeutung im Rahmen der IT Service Management Prozesse. Diese Rollen müssen immer besetzt sein.
Service- & Wartungsfenster	Systemrelevante Arbeiten, also Tätigkeiten, die den produktiven Betrieb der KKH beeinträchtigen können, dürfen nur außerhalb der Regelarbeitszeiten oder in Abstimmung mit dem AG durchgeführt werden. Wartungsarbeiten müssen mit einem Vorlauf von 7 Arbeitstagen angekündigt werden.
Servicezeit	Die Servicezeit ist der Zeitraum innerhalb der Betriebszeit, in dem der vereinbarte Service uneingeschränkt zur Verfügung stehen muss.
SLA	Service-Level-Agreement (SLA) definiert die Vereinbarung zwischen der KKH und dem AN (Dienstleister) bezüglich der erbrachten wiederkehrende Dienstleistungen. Hierin werden u.a. Leistungsumfang, Reaktionszeit, Wiederherstellungszeit und Bearbeitungsgeschwindigkeit festgelegt.
SPOC	Single Point of Contact

<b>Begriff, Abkürzung</b>	<b>Beschreibung</b>
Standard-Service-Request	Ein Standard-Service-Request ist eine formale, routinemäßige Anfrage, die einem vordefinierten Prozess folgt und sich wiederholt.
Verfügbarkeit	Verfügbarkeit ist der prozentuale Anteil der Zeit innerhalb eines Berichtszeitraums, die ein System oder eine Komponente in Betrieb ist und ihre vorgesehene Funktion erfüllt.
Wartungszeit	Die Wartungszeit bezeichnet den Zeitraum, in dem effektive Wartungsarbeiten an einem IT-System durchgeführt werden und bestimmte oder alle Funktionen nicht verfügbar sind. Wartungszeiten müssen sorgfältig geplant werden, um die Auswirkungen auf die Verfügbarkeit des Systems zu minimieren.

## 2 IT-Service Management

Die Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer im IT-Service Management ist entscheidend für den Erfolg der bereitgestellten IT-Services. Dabei liegt der Fokus auf klarer und transparenter Kommunikation, einer vertrauensvollen und partnerschaftlichen Arbeitsweise sowie der kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungen.

Diese Kooperation muss sicherstellen, dass die IT-Services die Erwartungen der internen und externen Kunden des AG erfüllen und einen nachhaltigen Mehrwert für die Organisation bieten.

### 2.1 Kollaboration

Zur Planung, Projektierung und Durchführung der im Rahmen dieser Vergabe anstehenden Arbeiten und Aufgabe muss der AN die unterschiedlichen Rollen und Funktionen anforderungsgerecht besetzen. Im Nachfolgenden werden die durch den AN zu besetzenden Rollen dargestellt und durch konkrete Aufgaben und Verantwortungen beschrieben. Zur vollständigen Definition aller Rollen muss der Anbieter im Rahmen seiner Angebotserstellung darstellen, ob sie teilbar (d.h. ob sie von mehreren Personen übernommen werden können) und/oder kombinierbar (d.h. ob sie von einer einzigen Person in Kombination mit anderen Rollen wahrgenommen werden können) sind.

Die Rollen müssen mit zertifizierten Mitarbeitenden besetzt werden, mindestens mit ITIL V3 Zertifizierungen.

Der AN muss alle in der nachfolgenden Tabelle aufgelisteten Schlüsselrollen in qualifizierter Form (zur Erfüllung der dargestellten Aufgaben) und Verfügbarkeit für die gesamte Vertragsdauer (innerhalb der Servicezeit) besetzen, so dass eine effiziente

und kooperative Zusammenarbeit zwischen AN und AG im Umfeld IT-Service Management gewährleistet ist.

Bei unvorhergesehenen Störungen muss der AN sicherstellen, dass die definierten Rolleninhaber selbst oder ggf. qualifizierte Vertretungen auch außerhalb der vertraglich definierten Verfügbarkeitszeiten erreichbar sind, z.B. in Form einer Rufbereitschaft. Dies stellt eine inkludierte Leistung dar.

Rolle	Schlüssel rolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Projektleiter / Rolloutmanager	ja	<p>Der <b>Projektleiter</b> verantwortet die Planung, Steuerung und Umsetzung des Projekts. Er sorgt für die Einhaltung von Zeit, Budget und Qualität und ist zentraler Ansprechpartner für alle Projektbeteiligten.</p> <p>Der <b>Rolloutmanager</b> plant und koordiniert die Einführung von Produkten oder Services. Er stellt sicher, dass der Rollout reibungslos und termingerecht verläuft und alle Ressourcen effizient eingesetzt werden.</p>	Gesamtverantwortung für die Transition / Rollout, Eskalationsführung und Organisation des Teams

Rolle	Schlüsselrolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Service Delivery Manager	ja	Der Service Delivery Manager fungiert als SPOC für alle relevanten Betriebsthemen und gewährleistet, dass verbindliche Rahmenbedingungen für die operativen Prozesse vorhanden sind und eingehalten werden. Er sorgt für die kontinuierliche Verbesserung der ITSM-Prozesse und Services. Er trägt die Verantwortung für das vertragskonforme Erbringen der Services (Delivery) gemäß den vereinbarten quantitativen sowie qualitativen Vereinbarungen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschluss sowie Verwaltung von (IT-) Servicevereinbarungen</li> <li>• Überwachung und Reporting des vereinbarten Servicelevels</li> <li>• Durchführung regelmäßiger Reviews mit dem AG zur Bewertung der Dienstleistungserbringung</li> <li>• Planung, Berechnung und Monitoring der Serviceverfügbarkeit</li> <li>• Fungiert als Schnittstelle zum AG und koordiniert interne Abläufe des ANs</li> <li>• Zentraler Ansprechpartner (SPOC) für alle relevanten Betriebsthemen</li> <li>• End-2-End Verantwortung für das vertragskonforme Erbringen der Services (Delivery) gemäß den vereinbarten quantitativen und qualitativen Vorgaben</li> <li>• Beratung bei der Entwicklung und Einführung neuer Services</li> <li>• Kontinuierliche Verbesserung der Reife und der inhaltlichen Gestaltung der Services und des Service Level Management Prozesses</li> <li>• Teilnahme an Gremien</li> <li>• Bearbeitung von Eskalation und Beschwerden</li> </ul>
IT Operations Manager	ja	Der IT Operations Manager trägt die gesamtheitliche Verantwortung für alle Aktivitäten im Bereich Service Operation beim AN. Die Rolle ist weisungsbefugt und steuert die Betriebsteams. Er arbeitet eng mit dem Service Delivery Manager zusammen, der die Schnittstelle zum AG darstellt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition der Regeln für die Standardaufgaben des IT-Betriebes (Standard Operating Procedures)</li> <li>• Sicherstellung, dass alle operativen Routineaufgaben zeitgerecht und zuverlässig ausgeführt werden.</li> </ul>

Rolle	Schlüsselrolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Service Level Manager	nein	Der Service Level Manager ist verantwortlich für die Service-Level-Vereinbarungen und gewährleistet, dass diese erfüllt werden. In dieser Funktion sorgt er dafür, dass alle IT-Service-Management-Prozesse und Vereinbarungen auf Betriebsebene optimal ausgerichtet sind, um die Ziele der vereinbarten Service Levels zu erreichen. Der Service Level Manager überwacht kontinuierlich die Service Levels und stellt regelmäßig Reports zu den Service Levels zur Verfügung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellt sicher, dass die vom AG vorgegebene Service Level Management Policy eingehalten wird</li> <li>• Verantwortet den Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung des Service Level Management beim AN</li> <li>• Koordiniert in Abstimmung mit dem Service Delivery Manager mit dem Auftraggeber (AG) Änderungen und/oder Unterbrechungen in der Servicebereitstellung</li> <li>• Sorgt dafür, dass die vereinbarten Service Levels und Praktiken umgesetzt werden</li> <li>• Erstellt regelmäßige SLA- und Management Reports</li> <li>• Informiert bei drohender SLA-Verletzung</li> <li>• Überwacht die Einhaltung der SLA</li> </ul>
Service Request Manager	nein	Der Service Request Manager ist verantwortlich für den gesamten Service Request-Prozess sowie dessen Effektivität und Effizienz. Übernimmt das Berichtswesen und trägt die Verantwortung für die kontinuierliche Verbesserung des Prozesses. Er ist die erste Eskalationsstufe für Service Requests, die nicht innerhalb der vereinbarten Service-Level gelöst werden können. Das Service Request Management bearbeitet alle Benutzeranfragen im Zusammenhang mit bestehenden Services, überwacht den Prozess und berichtet regelmäßig über die vereinbarten Key Performance Indicators (KPIs) gegenüber dem AG.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pflegen und Überwachen des Ticket-Lifecycles</li> <li>• Sicherstellen der Kopplung der Service Request Management Konfiguration mit dem ITSM-Tool des AGs und Anpassung bei Änderungen</li> <li>• Bearbeitung von Eskalation und Beschwerden zu prozessualen Fragestellungen</li> <li>• Durchführung kontinuierlicher Verbesserungsmaßnahmen im Service Request Management</li> <li>• Überwachung des richtigen ressourcengerechten Einsatzes bei der Service Request Bearbeitung</li> <li>• Regelmäßige Berichterstattung an den AG</li> <li>• Überwachung des Service Request Management Prozesses hinsichtlich der SLA-Einhaltung</li> <li>• Einleitung von Maßnahmen bei SLA-Verletzungen</li> </ul>

Rolle	Schlüsselrolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Availability Manager	nein	Der Availability Manager definiert, analysiert, plant, misst und optimiert alle Faktoren, die für die Verfügbarkeit der gegenüber dem AG erbrachten IT-Services entscheidend sind. Er trägt die Verantwortung dafür, dass die gesamte IT-Infrastruktur (Systemumgebung) sowie alle Prozesse, Werkzeuge, Rollen und weitere Ressourcen geeignet sind, um die vereinbarten Verfügbarkeitsziele zu erreichen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service-Verfügbarkeit planen und berechnen</li> <li>• Service-Verfügbarkeit überwachen</li> <li>• Aktualität der Service-CLs sicherstellen</li> <li>• Verbesserungs- und Optimierungsmaßnahmen initiieren</li> </ul>
IT-Service Continuity Manager	nein	Der IT-Service Continuity Manager ist verantwortlich für das Management von Risiken, die erhebliche Auswirkungen auf die IT-Services haben können. Dazu gehören unter anderem das Ergreifen von Vorkehrungen für Risiken, Überprüfen, Pflegen und Optimieren des Kontinuitätsplans sowie das Einleiten von Maßnahmen zur Risikoreduzierung in katastrophalen Fällen, um diese auf ein akzeptables Niveau zu senken. Diese Rolle sorgt dafür, dass die in den Service Levels vereinbarten Minimalanforderungen auch bei ungeplanten Notfällen beim AN immer bereitgestellt werden können.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorkehrungen treffen für Risiken, die gravierende Auswirkungen auf die IT-Services haben</li> <li>• Durchführen von Überprüfungen nach der Wiederaufnahme von Service-Unterbrechungen</li> <li>• Überprüfen, Pflegen und Optimieren des Kontinuitätsplans in Abstimmung mit dem AG</li> <li>• Einleiten von Maßnahmen zur Risikoreduzierung in katastrophalen Fällen, um diese auf ein akzeptables Niveau zu senken</li> <li>• Erstellen und Testen von Katastrophen-/Wiederherstellungsplänen sowie gezielten Wiederherstellungsmaßnahmen für IT-Services in Notfällen</li> <li>• Ausführen, Testen und Überprüfen des Geschäftskontinuitätsplans (BCP) und Katastrophenschutzplans (DRP)</li> <li>• Managen von Backup-Vorkehrungen</li> <li>• Strukturierte Dokumentation der Testergebnisse und Weitergabe an den AG bei Aufforderung</li> </ul>

Rolle	Schlüsselrolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Incident Manager	nein	Der Incident Manager ist verantwortlich für die effektive Umsetzung des Incident-Management-Prozesses und die Eskalationen von Incidents, die nicht innerhalb der vereinbarten Service Levels gelöst werden können. Er unterstützt den Service Delivery Manager bei der Lösung solcher Incidents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwortet die Einhaltung der vom AG vorgegebene Incident Management Policy</li> <li>• Prozessverantwortlicher für das Incident Management, sorgt für die kontinuierliche Verbesserung des Prozesses</li> <li>• Bearbeitung von Beschwerden und Eskalationen im Rahmen des Incident Managements</li> <li>• Überwachung des Incident Management Prozesses (SLA-Einhaltung der Incident Bearbeitung)</li> <li>• Eskalation und Kommunikation bei SLA-Verletzung</li> <li>• Koordination bei Major Incident</li> </ul>
Problem Manager	nein	Der Problem Manager ist verantwortlich für die effiziente Durchführung des Problem-Management-Prozesses und führt das entsprechende Berichtswesen durch. Der Problem Manager fungiert als erste Eskalationsstufe für Problems, falls diese nicht innerhalb der vereinbarten Service Levels gelöst werden können.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozessverantwortlicher für das Problem Management, sorgt für die kontinuierliche Verbesserung des Prozesses</li> <li>• Präventives/Proaktives und Reaktives Problem Management</li> <li>• Bereitstellung eines Workarounds</li> <li>• Generieren von Change Requests (RFC) aus einem Problem</li> <li>• Überwachung/Durchführung des Problem Management Prozesses (SLA-Einhaltung / Kategorisierung und Priorisierung)</li> <li>• Eskalation und Kommunikation bei SLA-Verletzung</li> </ul>
Change Manager	nein	Der Change Manager autorisiert und dokumentiert sämtliche Änderungen an der IT-Systemumgebung, um negative Auswirkungen auf den laufenden Betrieb zu minimieren. Er nimmt Change Requests des AG entgegen und sorgt dafür, dass diese gemäß dem vereinbarten Change-Management Prozess bearbeitet werden. Bei Changes, die den AG betreffen informiert er den AG und stellt einen Request for Change (RFC) beim AG. Bei weitreichenden Änderungen bezieht der Change Manager das Change Advisory Board (CAB) des AG in den Entscheidungsprozess mit ein.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Change-Anforderungen dokumentieren</li> <li>• Change-Anforderungen prüfen, validieren und in CABs vorstellen</li> <li>• Plan zur Durchführung von Changes erstellen</li> <li>• Changes durchführen</li> </ul>

Rolle	Schlüsselrolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Anforderungs-Manager	nein	Der Anforderungs-Manager ist verantwortlich für die Durchführung der Aktivitäten im Demand-Management-Prozess. Diese Rolle sorgt dafür, den Bedarf des AGs an Services zu verstehen, qualifizieren und zu beraten. Sie trägt die Verantwortung für das Erkennen, Analysieren, Planen, Steuern und Dokumentieren des Bedarfs an Dienstleistungen und Produkten des AGs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantworteten das Erkennen, Analysieren, Planen, Steuern und Dokumentieren des Bedarfs an Dienstleistungen und Produkten des AGs</li> <li>• Organisieren und Verwalten der Prioritäten in der Umsetzung der Anforderungen</li> <li>• Beraten des AGs in der Qualifizierung der Bedarfsermittlung</li> <li>• Pflegen eines Registers der Anforderungen, deren Steuerung und Abgleich mit dem Vertragsmanagement des ANs</li> <li>• Erstellen von Reports und Berichten gegenüber des AGs</li> <li>• Kontinuierliche Pflege und Verbesserung des Anforderungsmanagement-prozesses</li> </ul>
Vertragsmanager	nein	Der Vertragsmanager ist verantwortlich für die Betreuung der vertraglichen Verhandlungen zwischen AN und AG. Er übernimmt die Implementierung von Verträgen sowie die Steuerung von Vertragsänderungen. Der Vertragsmanager fungiert als Single-Point-of-Contact („SPOC“) zum AG für alle vertragsbezogenen Fragen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung von Vertragsänderungen</li> <li>• Vertragserstellung / -entwurf</li> <li>• Vertragsreviews</li> <li>• Vertragsabstimmung / -freigabe</li> <li>• SPOC für Preise und Verrechnungen</li> </ul>

## **2.2 IT Service Management Tool**

Der Auftraggeber setzt zur Bearbeitung von Incidents, Problems, Changes und Service Requests das IT-Service-Management-Tool Ivanti Service Manager ein.

Im Rahmen der vereinbarten Serviceleistungen hat der Auftragnehmer die Integration in das IT-Service-Management-Tool des Auftraggebers sicherzustellen.

**Hierzu wählt der Auftragnehmer eine der nachfolgend beschriebenen Integrationsoptionen aus und unterstützt deren Umsetzung.**

### **2.2.1 Integration über strukturierte E-Mail-Schnittstelle**

Der Auftragnehmer bindet sein IT-Service-Management-Tool über eine strukturierte, maschinenlesbare E-Mail-Schnittstelle an das beim Auftraggeber eingesetzte IT-Service-Management-Tool Ivanti Service Manager an. Der Austausch von Ticketinformationen sowie von Eingangs-, Status- und Abschlussmeldungen erfolgt dabei automatisiert ohne manuelle Nachbearbeitung.

Anhänge eingehender E-Mails sind automatisiert als Anhänge in das jeweilige Ticket zu übernehmen.

Die über die E-Mail-Schnittstelle zu übermittelnden Informationen und anzusprechenden Felder sind abhängig vom jeweiligen Ticketstatus. Die konkrete Ausgestaltung der auszutauschenden Informationen sowie der auslösenden Ereignisse (Triggerpunkte) wird nach Zuschlag im Rahmen der Konzeption festgelegt. Struktur und Aufbau der zu übertragenden E-Mails werden durch den Auftraggeber vorgegeben.

#### **Allgemeine Anforderungen an das Ticketsystem des Auftragnehmers**

- Der Auftragnehmer betreibt ein Service- bzw. Support-Tool (Ticket- und Ordermanagement-System) zur Annahme, Verwaltung und Dokumentation von Meldungen, Anfragen und Aufträgen im Service- und Supportbetrieb. Sämtliche Vorgänge sind elektronisch zu erfassen, zu speichern und zu verarbeiten.
- Der Auftraggeber muss über die vereinbarte technische Schnittstelle Störungsmeldungen, Service Requests sowie Requests for Change an den Auftragnehmer übermitteln können.
- Etwaige Lizenz- oder Betriebskosten für das durch den Auftragnehmer eingesetzte Ticket-System trägt der Auftragnehmer. Eine gesonderte Vergütung durch den Auftraggeber erfolgt hierfür nicht.

- Die Bearbeitungshistorie muss sämtliche auf den Auftraggeber bezogenen Ereignisse über die gesamte Vertragslaufzeit vollständig dokumentieren und für den Auftraggeber jederzeit lastenfrei abrufbar sein.
- Sämtliche Änderungen an Tickets sind über die vereinbarte Schnittstelle zu übermitteln.
- Bearbeitungs- und Statusänderungen müssen automatisiert mit dem Namen des bearbeitenden Mitarbeitenden des Auftragnehmers sowie mit Datum- und Zeitstempel protokolliert werden.
- Der Auftragnehmer zeigt dem Auftraggeber die Lösung eines Tickets an. Der Auftraggeber bestätigt die Lösung oder weist das Ticket als nicht gelöst zurück. Ein vom Auftraggeber als gelöst bestätigtes Ticket kann nicht erneut aktiviert werden.
- Aufwände oder Kosten, die dem Auftragnehmer aus der Umsetzung der vorstehenden Anforderungen entstehen, gelten als Bestandteil der vereinbarten Leistungen und begründen keinen zusätzlichen Vergütungsanspruch.

### **2.2.2 Integration über REST-API-Schnittstelle**

Der Auftragnehmer bindet sein IT-Service-Management-Tool über eine REST-API-basierte Schnittstelle an das beim Auftraggeber eingesetzte IT-Service-Management-Tool Ivanti Service Manager an.

Die konkrete Ausgestaltung der technischen Anbindung ist zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abzustimmen.

#### **Anforderungen bei Nutzung der REST-API-Schnittstelle**

- Für die Anbindung über die REST-API gelten die im Kapitel „Direkter Zugang zum Ivanti Service Manager“ beschriebenen VPN- und Zugriffsregularien entsprechend.
- Die in der API-Payload zu übermittelnden Felder sind abhängig vom jeweiligen Ticketstatus.
- Die detaillierte Ausgestaltung der auszutauschenden Informationen sowie der auslösenden Ereignisse (Triggerpunkte) wird nach Zuschlag im Rahmen der Konzeption festgelegt.
- Struktur, Aufbau und Format der über die REST-API an den Auftraggeber übertragenen Daten werden vom Auftraggeber vorgegeben. In umgekehrter Richtung (vom Auftraggeber zum Auftragnehmer) schlägt der Auftraggeber dies vor, kann aber in Abstimmung mit dem Auftragnehmer individuell angepasst werden.

### **2.2.3 Direkter Zugang zum Ivanti Service Manager**

Der AN erhält für seine Service Agents ein Benutzerkonto im Ivanti und bearbeitet dort Vorgänge innerhalb der jeweils zugewiesenen Bearbeitungsgruppe.

Der Auftraggeber ermöglicht dem Auftragnehmer den Zugriff auf den Ivanti Service Manager über eine VPN-Verbindung. Sofern der AN einen Remotezugang benötigt, ist dieser im Rahmen der initialen Leistungserbringung entsprechend den Vorgaben des AGs und auf eigene Kosten durch den Auftragnehmer einzurichten.

Die über den VPN-Tunnel erreichbaren Systeme des ANs verwenden entweder öffentliche IP-Adressen aus dem IP-Bereich des ANs oder vom AG vorgegebene private IP-Adressen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die bestehenden Verbindungen zum Zweck der Systemsicherheit zu überwachen sowie durch geeignete Filter- und Sicherheitsmechanismen zu steuern.

Die Nutzung des Remotezugriffs (Remotezugang/Teleservice) setzt die Einhaltung der durch den Auftraggeber vorgegebenen Sicherheits- und Nutzungsanforderungen voraus. Ergänzend schließen Auftraggeber und Auftragnehmer eine gesonderte Vereinbarung über Art und Ausgestaltung des Zugriffs sowie über die zugriffsberechtigten Nutzer.

## **2.3 Service Organisation**

Dieses Kapitel beschreibt die organisatorischen Strukturen und die Prozesse, die für die Erbringung von IT-Services und den Support des AN im Rahmen der vereinbarten Servicelevels erforderlich sind. Es regelt die Servicezeiten, die verschiedenen Support-Stufen sowie die Ticketbearbeitung und -dokumentation, um eine effiziente und qualifizierte Bearbeitung von Störungen, Problemen und Anfragen sicherzustellen. Dabei werden die Zuständigkeiten und Abläufe in der Bearbeitung von Serviceanfragen sowie die Kommunikation mit dem AG klar definiert.

### **2.3.1 Servicezeiten**

Die Servicezeiten sind Montag bis Freitag, 07:00 - 20:00 Uhr außer an bundeseinheitlichen Feiertagen und an vorher abgestimmten Change-Tagen (z.B. Samstag von 08:00 -15:00 Uhr, mindestens 2-mal im Monat).

Innerhalb der Servicezeit ist der Service Desk des AN zur Annahme und Bearbeitung von Serviceanfragen erreichbar. Der AN stellt während der Servicezeit qualifiziertes

Personal zur Verfügung, das sowohl für die Störungsannahme und -behebung als auch für fachlichen Unterstützung sorgt.

Außerhalb der regulären Servicezeiten steht dem AG eine Support-Hotline zur Sicherstellung der 99,9% Verfügbarkeit zur Verfügung. Im P1 oder P2 Supportfall ist diese der zentrale Ansprechpartner für die Wiederherstellung des Service.

### **2.3.2 Stufe 1 / 1<sup>st</sup>-Level-Support: Ticketerfassung beim AG**

Die Störung oder das Problem wird im Ticketsystem des AG erfasst und eine erste einfache Störungs-/Problemvorklärung durch den 1<sup>st</sup>-Level-Support des AG dem Benutzer-Service-Center (nachfolgend BSC) vorgenommen.

Die gesamte Kommunikation (Wort u. Schrift) erfolgt ausschließlich auf Deutsch, mindestens Niveaustufe B2 (*Eigenständige Sprachanwendung* gem. dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen). Diese Anforderung gilt auch für die Kommunikation mit den Mitarbeitenden des AN im Field-Service und/oder einem 2<sup>nd</sup>- und 3<sup>rd</sup>-Level-Support.

Die Erfassung, Kategorisierung und Priorisierung des Tickets erfolgen durch den BSC. Abhängig von Art, Umfang und Verfügbarkeit wird das Ticket entweder an den internen 2<sup>nd</sup>- oder 3<sup>rd</sup>-Level-Support des AGs oder direkt an den AN weitergeleitet. Eine Re-Priorisierung ist nur mit ausdrücklicher Zustimmung des AG zulässig. Mit der Zuweisung des Tickets an den AN (einschließlich der Ticketnummer der Störungsbearbeitung aus dem ISM - Ivanti Service Manager des AG) geht die Verantwortung für die weitere Bearbeitung des Prozesses an den AN über. Das bedeutet, dass die Meldung im Workflow die nächste Stufe erreicht hat.

### **2.3.3 Stufe 2 / 2<sup>nd</sup>-Level-Support**

Der 2<sup>nd</sup>-Level-Support erfolgt ebenfalls beim AG.

Nicht lösbare Incidents werden nach Rücksprache durch den Service-Owner bzw. Das betreffende Team im Service Manager über die in diesem Dokument festgehaltenen Eskalationswege an den AN weitergegeben und je nach Quelle (On-Premise oder Cloud) in Zusammenarbeit gelöst

### **2.3.4 Stufe 3 / 3<sup>rd</sup>-Level-Support**

Die Störungs- und Problembearbeitung beim AN beginnt mit der Zuweisung eines Tickets an den AN. Die Eröffnung des Tickets kann automatisch durch ein von AN zu betreibendes Monitoringsystem, durch Mitarbeitende des AN, durch namentlich

benannte Mitarbeitende des AG oder ggf. durch vom AG autorisierte Dienstleister erfolgen. Als Eingangskanal wird ausschließlich eine der oben genannten Schnittstellen verwendet.

Sobald eine Störung oder ein Problem erkannt oder gemeldet wird, muss der AN ein internes Ticket erfassen, im Rahmen des definierten SLA die Vorklärung durchführen und mit der Störungs- bzw. Problemanalyse beginnen. Der AN muss dem AG unverzüglich seine Ticketnummer der Störungs-/Problembearbeitung über einer der o.g. Schnittstellen melden und den AG fortlaufend auf diesem Weg über die weiteren Schritte informieren.

Der AN ist verpflichtet, seine Servicemitarbeitenden hinsichtlich der Konfigurationen, Hard- und Software des AG, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind, zu schulen. Dadurch soll die Behebung von komplexen Fehlern – auch bei falscher oder lückenhafter Fehlerbeschreibung – zielgerichtet und innerhalb des definierten SLA gewährleistet werden.

Sollte im Rahmen der Störungsbeseitigung Ersatzgeräte oder Material benötigt oder der Einsätze des Field-Service beim AG vor Ort erforderlich sein, müssen die entsprechenden Maßnahmen durch den AN unter Berücksichtigung der Störungsprioritäten und des definierten SLA umgesetzt werden.

Handelt es sich um einen Folgekontakt (nicht Erstkontakt oder Störungsannahme), muss dem AG im begründeten Problem- oder Störfall die Möglichkeit eingeräumt werden, direkt den 2<sup>nd</sup>/3<sup>rd</sup>-Level-Support des AN zu kontaktieren, ohne den Umweg über die 1st-Level-Hotline zu nehmen. Die Entscheidung, ob dies erforderlich ist, liegt beim AG.

Die Verantwortlichkeit einer Störungsbearbeitung, einschließlich der Koordination, liegt bis zum Abschluss ausschließlich beim AN, auch wenn die Mitwirkung oder Beauftragung von Dritten durch den AN veranlasst wurde.

### **2.3.5 Stufe 5: Ticketabschluss durch den AN**

Sobald die Arbeiten zur Störungs-/Problembehebung abgeschlossen sind, muss der AN den neuen Status an den AG in Textform über eine der o.g. Schnittstellen elektronisch übermitteln. Dabei ist die AG-Ticketnummer (mindestens in der Betreffzeile) als Referenz anzugeben.

Jede gelöste Störung darf nur mit positiver Rückmeldung des Erstellers innerhalb von 5 Arbeitstag geschlossen werden. Vor der Schließung muss der Ersteller mindestens einmal kontaktiert worden sein, um eine Rückmeldung einzuholen. Nach Ablauf von 5 Arbeitstagen kann eine gelöste Störung auch ohne Rückmeldung geschlossen werden.

Der AN muss jedes Störung-/Problem-Ticket in seinem Ticketsystem so lange aktiv halten, bis

- Eine qualifizierte Rück- oder Abschlussmeldung der Störung-/Problem-bearbeitung vorliegt und im Ticket dokumentiert ist.
- Der Melder/AG in Form einer qualifizierten Rück- oder Abschlussmeldung informiert wurde.
- Der Betrieb des ursprünglich betroffenen Produkts bzw. Dienstleistung mindestens 24 Stunden nach der Behebung der Störung ohne Fehler oder Auffälligkeiten verläuft.
- Der Melder/AG die Freigabe zum Abschluss des Tickets erteilt hat.

Für die Einhaltung des vereinbarten SLA ist der Zeitpunkt der Übermittlung einer qualifizierten Abschlussmeldung vom AN an den AG über den vereinbarten Kommunikationsweg maßgeblich. Eine Störung darf nicht einseitig vom AN als beendet gemeldet oder als beendet gelten, wenn die Fertigmeldung unzutreffend ist (z.B. zur Vermeidung einer Fristüberschreitung). Sollte sich herausstellen, dass eine Fertigmeldung unzutreffend war, bleibt die Störung - unabhängig von der Fertigmeldung – weiterhin bestehen. Die Entstörzeit wird durch eine unzutreffende Fertigmeldung nicht unterbrochen.

Rück- oder Abschlussmeldungen müssen in deutscher Sprache verfasst und stets folgende Angaben enthalten:

- Die AG-Ticketnummer (mindestens in der Betreffzeile).
- Eine technisch detaillierte Beschreibung Störungs-/Problemanalyse.
- Informationen zum Störungsanlass.
- Informationen zur Behebung der Störung oder des Problems.
- Bei Bedarf: Angaben zum Materialeinsatz (bei Hardware einschließlich alter und neuer Seriennummern sowie MAC-Adressen).

Der Inhalt von Status-, Rück- oder Abschlussmeldungen muss so formuliert sein, dass er für einen Endanwender mit IT-Grundkenntnissen (1<sup>st</sup>Level-Niveau) verständlich und nachvollziehbar ist. Für weiterführende Informationen können auch detailliertere technische Angaben für den 2nd- und 3rd-Level-Support des AG hinzugefügt werden.

## **2.4 Eskalationsstufen und Kommunikationswege**

Eskalationen treten insbesondere auf,

- wenn vereinbarte Service-Level-Agreements (SLA) nicht eingehalten wurden oder deren Nichteinhaltung absehbar ist,
- wenn die Leistung nicht wie vereinbart erbracht wurde oder eine Schlecht- oder Fehlleistung absehbar ist,

- bei Uneinigkeiten (fachlicher oder menschlicher Art), die auf Arbeitsebene nicht gelöst werden können,
- wenn für die Leistungserbringung erforderliche Ressourcen nicht rechtzeitig bereitgestellt werden können.

Im Eskalationsfall findet ein vierstufiges Eskalationsmodell Anwendung, das für beide Vertragsparteien definierte Ansprechpartner vorsieht.

Auftraggeber und Auftragnehmer benennen spätestens nach Zuschlagserteilung für jede Eskalationsstufe einen verantwortlichen Ansprechpartner sowie eine Vertretung. Die Angaben müssen mindestens Name, E-Mail-Adresse und eine telefonisch erreichbare Rufnummer aus dem deutschen Fest- oder Mobilfunknetz enthalten. Hotline oder kostenpflichtige Servicrufnummern (shared-cost) sind unzulässig.

Beide Vertragsparteien stellen sicher, dass die benannten Ansprechpartner während der gesamten Vertragslaufzeit aktuell gehalten werden. Änderungen sind der jeweils anderen Partei unverzüglich mitzuteilen.

Die Parteien arbeiten im Rahmen der Eskalations- und Kommunikationsprozesse eng zusammen, um Probleme, Störungen oder Verzögerungen strukturiert, effizient und zielgerichtet zu bearbeiten und die vereinbarte Servicequalität sowie die Service-Level schnellstmöglich wiederherzustellen.

Die Ansprechpartner der Eskalationsstufen werden im Dokument „Eskalationsmatrix und Kommunikationskontakte“ geführt und während der Vertragslaufzeit von beiden Vertragsparteien aktuell gehalten; die Tabelle dient als Referenzstruktur.

<b>Eskalation</b>	<b>Kaufmännische Krankenkasse</b>	<b>Dienstleister Servicepartner</b>
<b>1. Eskalationsebene</b>	Service Owner (SPOC) Name, Vorname Tel.: +49 511 2802-xxx E-Mail: <a href="mailto:N.N.@kkh.de">N.N.@kkh.de</a>	IT-Operations Manager Name, Vorname Tel.: +49 xxx E-Mail: <a href="mailto:N.N.@AN.de">N.N.@AN.de</a>
<b>2. Eskalationsebene</b>	Sachgebietsleitung Name, Vorname Tel.: +49 511 2802-xxx E-Mail: <a href="mailto:NN@kkh.de">NN@kkh.de</a>	Service (Delivery) Manager Name, Vorname Tel.: +49 xxx E-Mail: <a href="mailto:N.N.@AN.de">N.N.@AN.de</a>
<b>3. Eskalationsebene</b>	Abteilungsleitung Name, Vorname Tel.: +49 511 2802-xxx E-Mail: <a href="mailto:N.N.@kkh.de">N.N.@kkh.de</a>	Leitung Service (Delivery) Management Name, Vorname Tel.: +49 xxx E-Mail: <a href="mailto:N.N.@AN.de">N.N.@AN.de</a>

<b>Eskalation</b>	<b>Kaufmännische Krankenkasse</b>	<b>Dienstleister Servicepartner</b>
<b>4. Eskalationsebene</b>	Bereichsleitung IT  Name, Vorname Tel.: +49 511 2802-xx E-Mail: N.N.@kkh.de	Geschäftsführung  Name, Vorname Tel.: +49 xxx E-Mail: N.N.@AN.de

## 2.5 Service Meetings

Regelmäßige Service-Review Meetings sind durch den AN zu organisieren unter Teilnahme von Auftragnehmer und Auftraggeber durchzuführen.

Der Auftragnehmer übernimmt hierbei insbesondere folgende Aufgaben:

- Organisation: Frühzeitige Abstimmung von Terminen und Teilnehmern sowie fristgerechte Versand der Einladungen,
- Vorbereitung: Erstellung einer Agenda einschließlich Präsentation und Reporting,
- Durchführung und Dokumentation: Moderation des Meetings sowie Erstellung und Bereitstellung eines Ergebnisprotokolls.

Im Rahmen der Service-Review-Meetings werden, die im zurückliegenden Zeitraum erbrachten Leistungen bewertet sowie Optimierungsmaßnahmen, Änderungen und geplante Weiterentwicklungen abgestimmt.

Die Meetings finden grundsätzlich als Online-Meeting (Audio und Video) statt. Auf Wunsch des AGs, sofern zur Klärung von Sachverhalten erforderlich, ohne zusätzliche Kosten für den Auftraggeber als Vor-Ort-Termin beim Auftraggeber durchzuführen. In diesem Fall besteht Präsenzpflcht für den Auftragnehmer.

Nachfolgend ist eine Übersicht der wesentlichen Meetings mit verpflichtender Teilnahme des Auftragnehmers dargestellt. Die Meetings erfolgen bedarfsorientiert, sofern Auftraggeber oder Auftragnehmer dies für erforderlich erachten. Mindestens ein Service-Delivery-Meeting ist verbindlich einzuplanen. Intervalle sowie eine mögliche Zusammenlegung von Gremien werden abhängig von Betriebsmodell, Vertragsumfang und Leistungsperformance durch den Auftraggeber festgelegt.

Darüber hinaus können durch Auftraggeber oder Auftragnehmer jederzeit zusätzliche Abstimmungs- oder Eskalationsmeetings einberufen werden, sofern dies zur Sicherstellung der Leistungserbringung oder Servicequalität erforderlich ist.

Gremium	Intervall	Teilnehmer AG	Teilnehmer AN	Inhalt (Mindestanforderung)
Strategie Meeting	Bei Bedarf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereichsleiter</li> <li>• Abteilungsleiter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsführer</li> <li>• Vertragsmanager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• strategische Weiterentwicklung der Partnerschaft und der damit verbundenen Dienstleistungen (Services, SLAs) und des Vertrags</li> </ul>
Service Delivery Board	Quartalsweise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sachgebietsleiter (bei Bedarf)</li> <li>• Service Owner</li> <li>• Provider Manager (strategische Provider)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FK (bei Bedarf)</li> <li>• Service Delivery Manager</li> <li>• IT-Operations Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status der Maßnahmen bei SLA-Verletzungen</li> <li>• Planung und Status der Ergebnisse der kontinuierlichen Verbesserung</li> <li>• Performance-Rückblick und -Ausblick in Bezug auf vergangene und die kommende Periode</li> <li>• Review des Servicebetriebs (Incidents, Problems, Service Requests, Changes)</li> <li>• Planung des Servicebetriebs</li> </ul>
Service Level Review Meeting	Monatlich	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Owner</li> <li>• Provider- und Servicelevel Manager (strategische Provider)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Delivery Manager</li> <li>• Service Level Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorstellung der SLA-Erfüllung durch den AN und Review mit dem AG</li> <li>• Vorstellung der Maßnahmen zur Vermeidung zukünftiger SLA-Verletzungen</li> </ul>

## 2.6 Service Level Management

Das Service Level Management (SLM) basiert auf einer Dienstgütevereinbarung (SLA) und baut auf den zuvor definierten Rahmenbedingungen auf. Es legt den Inhalt der Vereinbarung fest und definiert die Maßnahmen, die bei Beeinträchtigung der Leistung zu ergreifen sind, einschließlich der möglicher Sanktionen im Fall von Schlecht- oder Fehlleistungen. Für jede erbrachte Leistungen gelten spezifische Service Levels mit unterschiedlichen Service- und Verfügbarkeitsparameter.

Die in den Serviceparametern festgelegten Verfügbarkeiten beziehen sich auf die gesamte Ende-zu-Ende-Verbindung, die den End User bzw. der Anwendung mit dem internen oder externen Ziel verbindet.

Eine Leistung gilt als nicht anforderungsgerecht verfügbar, wenn sie in ihrer Qualität dauerhaft oder wiederholt spürbar beeinträchtigt wird. (d.h. wenn sie nicht den Erwartungen des AG an einen reibungslosen Geschäftsbetrieb entspricht). Entsprechende Schwellwerte werden für diese Beeinträchtigung definiert.

Sollte der AN aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, eine Regelung der Dienstgütevereinbarung nicht einhalten können, liegt die Beweislast dafür beim AN. Innerhalb der ersten sechs Monate nach Beginn der Betriebsphase werden die vereinbarten Service Level hinsichtlich ihrer Angemessenheit und Effektivität überprüft. Nach dieser ersten Phase können AN und AG gemeinsam entscheiden, ob Anpassungen erforderlich sind. Kann keine Einigung erzielt werden, bleibt das ursprünglich vereinbarte Service Level Agreement in Kraft.

Das Service Level Management sorgt dafür, dass AG und der AN kontinuierlich daran arbeiten, die vereinbarten Leistungsstandards und -ziele zu erreichen und aufrechtzuerhalten. Durch regelmäßige Kommunikation, Überwachung und Anpassung der Service Levels wird eine hohe Qualität der IT-Dienstleistungen sichergestellt und die Kundenzufriedenheit maximiert.

Die Prioritätskategorien für die Benachrichtigungs-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten für Incident richten sich nach der Prioritätenmatrix des Auftraggebers gemäß Kapitel „Incident Management“ in diesem Dokument und werden wie folgt bezeichnet:

- P1 = Priorität 1
- P2 = Priorität 2
- P3 = Priorität 3
- P4 = Priorität 4
- P5 = Priorität 5

Die Berechnung der Erfüllungsquote erfolgt rückwirkend für jede Berichtsperiode. Die Berichtsperiode wird monatlich festgelegt und umfasst den Zeitraum vom ersten bis zum letzten Tag des Monats. Diese Vorgehensweise gilt für alle SLAs und deren jeweiligen Leistungskennzahlen (KPIs), die regelmäßig überprüft werden, um die Einhaltung der vereinbarten Service-Level-Vorgaben sicherzustellen.

## **2.6.1 Service-Level-Definition**

SLA ID	Bezeichnung	Beschreibung	Leistungsziel	Erfüllungs-quote	Berichts-intervall
SL 10	Incident Benachrichtigungszeit P1 - P5	<p>Die Benachrichtigungszeit bei Incidents bezeichnet die Zeitspanne zwischen der Meldung eines Incidents und der automatischen Empfangsbestätigung durch den AN. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote:  <math>(\text{Anzahl der Incidents innerhalb der vereinbarten Benachrichtigungszeit} / \text{Gesamtzahl der Incidents}) * 100</math></p>	15 Minuten	95%	Monatlich
SL 10a	Incident Reaktionszeit P1 - P5	<p>Die Reaktionszeit ist der Zeitraum während der Servicezeit, der zwischen dem erstmaligen Eingang einer Störmeldung (ab Empfangsbestätigung) und dem Beginn der Störungsanalyse liegt.</p> <p>Formel Erfüllungsquote:  <math>(\text{Anzahl der Incidents innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit} / \text{Gesamtzahl der Incidents}) * 100</math></p>	P1 = 0,25 Std P2 = 2 Std P3 = 4 Std P4 = 12 Std P5 = 24 Std	95%	Monatlich
SL 12a	Incident P1 Wiederherstellungszeit	<p>Die Wiederherstellungszeit für Incidents ist die Zeitspanne von der Meldung einer Störung bis zur vollständigen Wiederverfügbarkeit des ursprünglichen Service. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote:  <math>(\text{Anzahl der gelösten P1 Incidents innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit} / \text{Gesamtzahl der gelösten P1 Incidents}) * 100</math></p>	3 Stunden	95%	Monatlich
SL 12b	Incident P2 Wiederherstellungszeit	<p>Die Wiederherstellungszeit für Incidents ist die Zeitspanne von der Meldung einer Störung bis zur vollständigen Wiederverfügbarkeit des ursprünglichen Service. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote:  <math>(\text{Anzahl der gelösten P2 Incidents innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit} / \text{Gesamtzahl der gelösten P2 Incidents}) * 100</math></p>	8 Stunden	95%	Monatlich

SLA ID	Bezeichnung	Beschreibung	Leistungsziel	Erfüllungs-quote	Berichts-intervall
SL 12c	Incident P3 Wiederherstellungszeit	<p>Die Wiederherstellungszeit für Incidents ist die Zeitspanne von der Meldung einer Störung bis zur vollständigen Wiederverfügbarkeit des ursprünglichen Service. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote: (Anzahl der gelösten P3 Incidents innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit / Gesamtzahl der gelösten P3 Incidents) * 100</p>	3 Arbeitstage	95%	Monatlich
SL 12d	Incident P4 + P5 Wiederherstellungszeit	<p>Die Wiederherstellungszeit für Incidents ist die Zeitspanne von der Meldung einer Störung bis zur vollständigen Wiederverfügbarkeit des ursprünglichen Service. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote: (Anzahl der gelösten P4 + P5 Incidents innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit / Gesamtzahl der gelösten P4- und P5-Incidents) * 100</p>	7 Arbeitstage	90%	Monatlich
SL 13	Statusupdate bei Major Incidents	<p>Statusupdate /-meldung durch Bearbeitungsgruppe</p> <p>Formel Erfüllungsquote: (Anzahl der Major Incidents mit Status-Update erfüllt innerhalb der vereinbarten Zeit/ Gesamtzahl der Major Incidents) * 100</p>	jede Stunde	95%	Monatlich
SL 20	Problem Reaktionszeit P1 - P5	<p>Die Reaktionszeit bei Problems ist der Zeitraum zwischen der Meldung eines Problems und der Empfangsbestätigung durch den AN. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote: (Anzahl der Problems innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit / Gesamtzahl der Problems) * 100</p>	15 Minuten	95%	Monatlich

SLA ID	Bezeichnung	Beschreibung	Leistungsziel	Erfüllungs-quote	Berichts-intervall
SL 21a	Problem Ursachenanalyse P1 + P2	<p>Die Ursachenanalyse-Zeit ist der Zeitraum von der Identifizierung eines Problems bis zur Bestimmung seiner Ursache. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote:  <math>(\text{Anzahl aller P1- und P2-Probleme innerhalb der vereinbarten Ursachenanalyse-Zeit} / \text{Gesamtzahl der P1- und P2-Probleme}) * 100</math></p>	10 Arbeitstage	95%	Monatlich
SL 21c	Problem Ursachenanalyse P3 + P4 + P5	<p>Die Ursachenanalyse-Zeit ist der Zeitraum, der von der Identifizierung eines Problems bis zur Bestimmung seiner Ursache benötigt wird. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote:  <math>(\text{Anzahl der P3-, P4- und P5-Probleme innerhalb der vereinbarten Ursachenanalyse-Zeit} / \text{Anzahl der P3-, P4- und P5-Probleme}) * 100</math></p>	15 Arbeitstage	95%	Monatlich
SL 22a	Problem Resolution P1 + P2	<p>Die Problemlösungszeit ist der Zeitraum, der von der Identifizierung der Ursache eines Problems bis zu dessen endgültiger Lösung. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote:  <math>(\text{Anzahl der P1- und P2-Probleme innerhalb der vereinbarten Problemlösungszeit} / \text{Gesamtzahl der P1- und P2-Probleme}) * 100</math></p>	10 Arbeitstage	95%	Monatlich
SL 22c	Problem Resolution P3 + P4 + P5	<p>Die Problemlösungszeit ist der Zeitraum, der von der Identifizierung der Ursache eines Problems bis zu dessen endgültiger Lösung. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote:  <math>(\text{Anzahl der P3-, P4- und P5-Probleme innerhalb der vereinbarten Problemlösungszeit} / \text{Gesamtzahl der P3-, P4- und P5-Probleme}) * 100</math></p>	15 Arbeitstage	95%	Monatlich

SLA ID	Bezeichnung	Beschreibung	Leistungsziel	Erfüllungs-quote	Berichtsintervall
SL 30	Service Request Reaktionszeit (Standard Request/None-Standard Request)	<p>Die Reaktionszeit für Service Requests ist der Zeitraum zwischen dem Eingang einer Serviceanfrage und dem Beginn der Anfragebearbeitung. Der Beginn der Anfragenbearbeitung umfasst die Empfangsbestätigung durch den AN sowie die Sichtung, Kategorisierung und Priorisierung des Service Request. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote:  <math>(\text{Anzahl der Service Requests innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit} / \text{Gesamtzahl der Service Requests}) * 100</math></p>	1 Arbeitstag	95%	Monatlich
SL 31	Service Request Bearbeitungszeit (Standard Request)	<p>Die Bearbeitungszeit für Service Requests ist der Zeitraum zwischen dem Beginn der Bearbeitung einer Serviceanfrage und deren endgültiger Umsetzung. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Servicezeit.</p> <p>Formel Erfüllungsquote:  <math>(\text{Anzahl der Service Requests innerhalb der vereinbarten Bearbeitungszeit} / \text{Gesamtzahl der Service Requests}) * 100</math></p>	4 Arbeitstage	95%	Monatlich
SL 50b	Verfügbarkeit von Services	<p>Die Verfügbarkeit eines Service ist die Zeitspanne innerhalb der Betriebszeit, in der der Service tatsächlich verfügbar ist.</p> <p>Zur Messung der Ausfallzeiten eines Services wird die Bearbeitungszeit der Major- Incidents (P1-Incident) herangezogen. Die Ausfallzeit wird von Eröffnung des Vorfalls (Open Time) der Störung im ITSM/Ticketsystem bis zur endgültigen Lösung (Resolved Time) des gemeldeten Vorfalls berücksichtigt. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Betriebszeit des Services.</p> <p>Formel Erfüllungsquote:  <math>(\text{Summe der Verfügbarkeitszeit innerhalb der Berichtsperiode und Betriebszeit} - \text{Ausfallzeiten}) / \text{Summe der Verfügbarkeitszeit innerhalb der Berichtsperiode und Betriebszeit} * 100</math></p>		99,9%	Monatlich

SLA ID	Bezeichnung	Beschreibung	Leistungsziel	Erfüllungs-quote	Berichts-intervall
SL 70a	Unterstützungsdienstleistungen	<p>Bei einem Abruf von Unterstützungsdienstleistungen (additiv zur normalen SLA-geregelten Auftrags- und Störungsbearbeitung) durch den AG muss der AN die Bereitstellung (per Remote) eines zertifizierten deutschsprachigen 3rd-Level-Support mit anforderungsgerechter aktiver Hersteller-Zertifizierung und Expertise in der Analyse und Bearbeitung von hochkomplexen Problemstellungen gemäß folgender SLA bereitstellen.</p> <p>3rd-Level-Support: Erfahrung und Qualität in der Durchführung von Post Sales Aktivitäten, wie Design, Implementierung und Migration für zusätzliche Unterstützungsdienstleistungen im Rahmen von Betrieb, Störung und Problem gem. Priorität 1 oder Priorität 2: bei planbaren Unterstützungsdienstleistungen im Rahmen einer Planung, Konfiguration, Weiterentwicklung oder Problem Bearbeitung mit einer Vorlaufzeit von maximal zehn Kalendertagen.</p>	3rd-Level-Support = 10 Arbeitstage	100%	Monatlich

SLA ID	Bezeichnung	Beschreibung	Leistungsziel	Erfüllungs-quote	Berichtsintervall
SL 70b	Terminanforderungen	<p>Der AN muss auf planbare Terminanforderungen seitens des AG innerhalb von maximal 5 Arbeitstagen qualifiziert reagieren. Die Einladungen durch den AN zu planbaren Terminen müssen mit einem Vorlauf von mindestens 5 Arbeitstagen erfolgen. Hierbei müssen je Termin mindestens 3 Terminvorschläge, an mindestens drei verschiedenen Arbeitstagen, schriftlich (auch als Outlook-, WebEx- oder Teams-Termin) unterbreitet werden. Ausnahme: Bei Data Center-bezogenen Montage-/Service- oder Migrationsterminen genügt im ersten Schritt jeweils 1 Terminvorschlag. Werden Terminvorschläge an die jeweils andere Vertragspartei gerichtet, müssen diese vom Einladenden bis zu einer Terminannahme als frei/verfügbar (= buch-/annehmbar) gehalten werden.</p> <p>Die Terminvorschläge durch den AN müssen innerhalb der Regelarbeits-/Geschäftszeiten des AG liegen. Ausnahme: Bei Montage-/Service- oder Migrationsterminen in den Data Center-Standorten können je nach Bedarf oder Kundenanforderung abweichende Termine ‚außerhalb der Regelarbeits-/Geschäftszeit des AG‘ oder ‚innerhalb des Wartungsfensters‘ abgestimmt werden.</p>	Einladungen durch den AN innerhalb 5 Arbeitstagen	100%	Monatlich

## 2.7 Wartungsfenster

Der AN ist verantwortlich für die Betriebssicherheit seiner Software und/oder Systeme und muss sicherstellen, dass diese stets auf einem aktuellen (Software-)Stand gehalten werden. Eventuell erforderliche Wartungsarbeiten sind vom AN mit einem Vorlauf von 7 Arbeitstagen beim AG anzukündigen.

In Einzelfällen kann die KKH zusätzliche Restriktionen festlegen, die vom AN beachtet werden müssen.

Alternativ kann der AN abweichende Zeitfenster beantragen.

Für Wartungsarbeiten, die keine Beeinträchtigung der Performance und keine Nichtverfügbarkeit der Software und/oder Systeme verursachen, können in begründeten Einzelfällen auch abweichende Wartungsfenster vereinbart werden.

Für Wartungsarbeiten, die zur Beeinträchtigung der Performance oder zur Nichtverfügbarkeit führen können, muss der AN stets im Voraus die Zustimmung des AG in Textform (in der Regel per RFC / Change Request) einholen.

Die Zeiten innerhalb der genehmigten Wartungsfenster werden nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit des Systems einbezogen.

## **2.8 ITSM-Prozesse**

In diesem Dokument werden die Anforderungen der IT-Service-Management-Prozesse (ITSM) dargestellt.

### **2.8.1 Incident Management**

Das Incident Management hat das Ziel, den normalen Servicebetrieb nach einem Service-, Dienst- oder Systemausfall so schnell wie möglich wiederherzustellen. Die vom AN zu erbringende Leistung umfasst die Instandhaltung und Instandsetzung der vertragsgegenständlichen Systeme, Services und Dienste sowie die Beseitigung von Fehlern bzw. Störungen im Betrieb.

Zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft können Maßnahmen wie der Austausch von Einzelteilen oder Endgeräten, technische und/oder konfigurationsbezogene Anpassungen sowie die Durchführung von Firmware- und Software-Updates oder Sicherheits-Patches erforderlich sein. Diese Maßnahmen gehören zum Leistungsumfang des AN und sind Bestandteil der vertraglich vereinbarten Leistungen.

Die nachfolgenden Beschreibungen der Art und des Umfangs der Arbeiten stellen die Mindestanforderungen dar und dürfen vom AN nicht als allumfassend angesehen werden. Der AG erwartet vom AN stets eine ganzheitliche Betrachtung der jeweiligen Wartungs- und Serviceaufgaben, die auch über die beschriebenen Tätigkeiten hinausgehen kann. Um eine klare Struktur und Verständlichkeit zu gewährleisten, sind nur die grundlegenden Aufgaben dargestellt. Der AN muss diese mit dem Fachwissen und Erfahrung seiner Techniker oder Systemspezialisten bedarfsgerecht ergänzen, um eine vollständige anforderungsgerechte Umsetzung sicherzustellen.

Im Rahmen des Incident Managements sind folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Der AN muss klare Prozesse und Verantwortlichkeiten für die Meldung, Klassifizierung, Priorisierung, Untersuchung, Behebung und Dokumentation von Incidents etablieren.
- Der AG führt ein zentrales Incident-Register, in das der AN alle relevanten Informationen einträgt, einschließlich Symptome, Ursachen, Lösungen und der Bearbeitungshistorie.
- Der AN muss Mechanismen zur Priorisierung von Incidents gemäß der vom AG definierten Priorisierungsmatrix implementieren.
- Der AN richtet im Incident-Management-Prozess eine zusätzliche Eskalationsstufe „0“ ein. Bei drohender oder tatsächlicher SLA-Überschreitung eskaliert der 1st-Level-Support an den Incident Koordinator auf Seiten des AG und des AN, der bei Bedarf an die erste Eskalationsstufe weiterleitet, gemäß Kapitel „Eskalationsstufen und Kommunikationswege“.
- Der AN muss Incident-Daten kontinuierlich analysieren und überwachen, um Trends zu identifizieren, die auf mögliche Probleme oder Verbesserungspotenziale hinweisen.
- In regelmäßigen Service Reviews muss der AN den AG über identifizierte Probleme, Verbesserungspotenziale und Trends informieren.
- Der AN muss sicherstellen, dass der Incident Management-Prozess in das Wissensmanagement integriert ist, um bewährte Lösungsansätze und aktuelle Informationen zu nutzen und wichtige Erkenntnisse aus der Incident-Bearbeitung zu dokumentieren.
- Eine Störung darf vom AN nicht als beendet gemeldet werden, wenn die Fertigmeldung falsch war (z.B. zur Vermeidung einer Fristüberschreitung). Sollte sich herausstellen, dass die Fertigmeldung falsch war, bleibt die Störung weiterhin bestehen und die Entstörzeit wird nicht unterbrochen.

Ein effektives Incident Management trägt dazu bei, die Ausfallzeiten zu minimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern und einen stabilen und zuverlässigen IT-Service-Betrieb sicherzustellen.

## Prioritätsmatrix

			Auswirkung		
			Viele/ Alle Abteilungen / Bereiche betroffen massive Auswirkung auf viele Versicherte kritischer IT-Service betroffen finanzieller Verlust f. das Unternehmen massiver Image-Verlust	ganze Abteilung/ Bereich betroffen geringe Auswirkung auf Versicherte mittlerer finanzieller Schaden f. das Unternehmen moderater Image-Verlust	einzelne Anwender betroffen Keine /wenig Auswirkung auf Versicherte minimaler / kein finanzieller Schaden minimaler / kein Image Verlust
			Hoch	mittel	niedrig
Dringlichkeit	viele MA Akut Arbeitsunfähig - <u>kein</u> Workaround vorhanden ( externe) Fristen massiv gefährdet rapide Ausweitung der Störung (zu erwarten) IT-Sicherheitsvorfall mehrere VIP betroffen	Hoch	1 Major Incident	2	3
	Teilfunktionalitäten gegeben/ Workaround vorhanden langfristige Störung mit Zunahme der Auswirkungen zu erwarten Möglichkeit einer Fristverletzung VIP betroffen	mittel	2	3	4
	Keine vollständige Arbeitsunfähigkeit / Workaround vorhanden keine Zunahme der Auswirkung zu erwarten keine Fristverletzung mit Außenwirkung	niedrig	3	4	5

## Fallback

Bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen muss der AN bereits in der Vorplanung potenzielle Herausforderungen berücksichtigen. Sollten es während der Durchführung der Arbeiten zu Problemen kommen, ist der AN verpflichtet, unverzüglich, eigenständig und eigenverantwortlich Lösungen zu erarbeiten. Dies kann gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit dem IT-Support des Auftraggebers (AG) und/oder dem Herstellersupport geschehen.

Die erarbeiteten Lösungen müssen anschließend gemeinsam zwischen AG und AN abgestimmt werden. Erst nach dieser Abstimmung darf eine Entscheidung über die

Fortführung der Arbeiten oder einen Rückbau (Fall-Back) getroffen werden, um die Arbeiten entweder fortzusetzen oder abzuschließen. Es darf zu keinem Zeitpunkt ein vollständiger Ausfall der Systeme, Services oder Dienste eintreten.

Sollte es dennoch zu einem vollständigen Ausfall kommen, muss der AN umgehend einen Major Incident Konferenz einberufen. Das Board muss in diesem Fall zusätzlich die Eskalationsstufen 3 und 4 umfassen. Bei allen Arbeiten sind vom AN stets die Verfügbarkeitsanforderungen gemäß SLA SL-50b zu beachten. Mögliche Szenarien für ein umgehendes und geordnetes Fall-Back müssen vom AN vor Beginn der Arbeiten geplant, dem AG vorgestellt und mit ihm abgestimmt werden.

## **2.8.2 Problem Management**

Das Problem Management hat das Ziel, die Ursachen von häufig auftretenden oder schwerwiegenden Incidents zu identifizieren und zu beheben, um deren Wiederholung zu verhindern.

Im Rahmen des Problem Managements sind folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Prozesse und Verantwortlichkeiten: Der AN muss klare Prozesse und Verantwortlichkeiten für die Identifikation, Analyse, Behandlung und Dokumentation der Problemen in der IT-Infrastruktur und den damit verbundenen Services festlegen.
- Einrichtung und Pflege des Problem-Registers: Der AG richtet ein zentrales Problem-Register ein. Der AN muss alle relevanten Informationen einschließlich Ursachen, Symptome, Lösungen und der Bearbeitungshistorie, regelmäßig an den AG melden.
- Priorisierung von Problemen: Der AN muss Mechanismen zur Priorisierung von Problemen implementieren, die auf der vom AG definierten Priorisierungsmatrix basieren.
- Proaktive Maßnahmen: Der AN muss proaktive Problem Management-Aktivitäten durchführen, wie die kontinuierliche Überwachung und Analyse von Incident- und Servicedaten, durchführen, um potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen und zu beheben.
- Förderung der Zusammenarbeit: Der AN muss die enge Zusammenarbeit zwischen Incident Management und Problem Management unterstützen, um gemeinsam Probleme zu identifizieren, Incidents zu beheben und zukünftige Störungen zu verhindern.
- Regelmäßige Überprüfungen und Audits: Der AN muss regelmäßige Überprüfungen und Audits des Problem Management-Prozesses durchführen, um dessen

Effektivität und Effizienz zu bewerten und gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen.

- Berichterstattung im Service Review: Der AN muss den AG in regelmäßigen Service Reviews über potenzielle Probleme, Verbesserungspotenziale und die relevanten Trends informieren.

Die enge Zusammenarbeit zwischen dem AG und dem AN im Problem Management ist entscheidend, um nachhaltige Lösungen für wiederkehrende oder schwerwiegende Störungen zu entwickeln und dauerhaft umzusetzen. Ein effektives Problem Management trägt maßgeblich zur Stabilität, Zuverlässigkeit und Qualität der IT-Services und -Infrastrukturen bei und stärkt die Kundenzufriedenheit sowie das Vertrauen in die erbrachten IT-Services.

### **2.8.3 Change-Management & Enablement**

Der Umfang der zu erbringenden Leistungen umfasst während der gesamten Vertragslaufzeit (Betriebsphase) verschiedene Changes. Das Change Management befasst sich mit der Planung, Steuerung und Umsetzung von Änderungen in der IT-Landschaft, um Störungen des Servicebetriebes zu minimieren und kontinuierliche Verbesserungen zu ermöglichen.

Der AG und der AN bilden gemeinsam ein Change Advisory Board (CAB), das für die Bewertung, Genehmigung und Umsetzung von Änderungsanforderungen durch den AN verantwortlich ist.

Neben den durch den AG initiierten Changes können auch von AN initiierte Änderungen erforderlich werden. Der AN ist verpflichtet während der gesamten Vertragslaufzeit alle geplanten Änderungen an der vereinbarten Hardware, Software (z. B. Betriebssystem- oder Versionsupdates) oder Konfigurationen rechtzeitig anzuzeigen. Die Durchführung, Terminierung und Abstimmung solcher Änderungen muss stets unter Einbeziehung des Change Managements des AG erfolgen und darf erst nach Vorstellung und Abstimmung im CAB (Change Advisory Board) umgesetzt werden.

Im Rahmen des Change Managements und -Enablements sind folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Erfassung und Bewertung: Eingehende Change Requests sind vollständig zu erfassen, zu klassifizieren und hinsichtlich möglicher Auswirkungen zu bewerten.
- Planung und Koordination: Die Durchführung von Changes ist unter Berücksichtigung der vereinbarten Zeitfenster, Ressourcen und Abhängigkeiten zu planen und zu koordinieren.

- **Transparente Kommunikation:** Der AN muss eine klare Kommunikation mit allen beteiligten Parteien sicherstellen und dafür sorgen, dass erforderliche Freigaben rechtzeitig eingeholt werden.
- **Dokumentation:** Alle Changes sind im ITSM-Tool des AG (ggf. in Zusammenarbeit mit den Service Ownern des AG) vollständig zu dokumentieren. Der Status der Change Records ist jederzeit aktuell und nachvollziehbar zu halten.
- **Wahrung der Stabilität:** Der AN muss die Integrität und Stabilität der IT-Services während und nach der Durchführung von Changes gewährleisten.
- **Befähigung der Mitarbeiter:** Alle relevanten Mitarbeiter des AN müssen entsprechend geschult und befähigt sein, um Change-Prozesse ordnungsgemäß durchzuführen.

## 2.8.4 Availability Management

Der AN ist verantwortlich für das Availability Management, das darauf abzielt, die Verfügbarkeit der IT-Services und Systemen zu optimieren und sicherzustellen, dass die vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) eingehalten werden. Die Anforderungen an das Availability Management werden vom AG im Rahmen der Service Levels definiert. Der AN muss in seinem Angebot bzw. in einer Servicebeschreibung darlegen, wie die geforderten Verfügbarkeiten gewährleistet werden.

Der AN ist verpflichtet, folgende Maßnahmen umzusetzen:

- **Kontinuierliche Überwachung:** Die Verfügbarkeit der vereinbarten IT-Services kontinuierlich zu überwachen und sicherzustellen, dass die Service Level eingehalten werden.
- **Analyse und Prävention:** Ursachen von Verfügbarkeitsstörungen zu analysieren und geeignete Maßnahmen zur Prävention und Minimierung von Ausfällen umzusetzen.
- **Dokumentation:** Alle Verfügbarkeitsereignisse, getroffene Maßnahmen und Verbesserungen nachvollziehbar zu dokumentieren.
- **Prozessoptimierung:** Den Availability-Management-Prozess kontinuierlich zu überprüfen und zu optimieren, um eine nachhaltige Servicequalität sicherzustellen.

## 2.8.5 Release Management

Der AN ist verantwortlich für das Release Management, das die Planung, Koordination und Implementierung von neuen Software-Versionen und Updates sicherstellt. Diese Leistungen sind soweit erforderlich, vom AN als inkludierte Leistung zu erbringen. Die Notwendigkeit von Releases wird in Abstimmung mit dem AG festgestellt.

Bei redundanten Systemen muss der AN sicherstellen, dass diese nach dem Release wieder denselben Stand aufweisen. Die endgültige Entscheidung über die Durchführung von Release-Aktivitäten obliegt dem AG.

Im Rahmen des Release Managements ist der Auftragnehmer verpflichtet, folgende Anforderungen umzusetzen:

- **Sorgfältige Planung und Abstimmung:** Releases sorgfältig zu planen und mit allen beteiligten Stakeholdern abzustimmen, um eine reibungslose Einführung sicherzustellen.
- **Qualitätssicherung:** Sicherzustellen, dass Releases vor der Freigabe umfassend getestet und die Qualität überprüft wird.
- **Dokumentation:** Alle relevanten Schritte und Entscheidungen im Release-Prozess vollständig und nachvollziehbar zu dokumentieren.
- **Informations- und Freigabemanagement:** Alle betroffenen Parteien rechtzeitig über bevorstehende Releases zu informieren und sicherzustellen, dass alle erforderlichen Freigaben vorliegen.
- **Risikomanagement:** Mögliche Risiken zu bewerten und geeignete Rückfall- bzw. Notfallpläne für den Fall von Problemen während des Releases bereitzustellen.
- **Überwachung nach dem Release:** Die Stabilität und Funktionalität der Systeme nach dem Release zu überwachen und bei etwaigen Störungen zeitnah zu reagieren.

## 2.8.6 IT Service Continuity Management

Das IT Service Continuity Management (ITSCM) befasst sich mit der Sicherstellung der kontinuierlichen Erbringung von IT-Services und der Wiederherstellung kritischer Geschäftsprozesse im Falle schwerwiegender Störungen, Ausfälle oder Notfälle. Der AN ist alleinverantwortlich dafür, ein effektives Service Continuity Management für die IT-Services zu etablieren und aufrechtzuerhalten.

Im Rahmen des IT Service Continuity Managements ist der AN verpflichtet, folgende Anforderungen umzusetzen:

- Business Impact Analysis (BIA): Durchführung einer umfassenden Geschäftsauswirkungsanalyse (Business Impact Analysis, BIA), um kritische Geschäftsprozesse sowie deren Abhängigkeiten von IT-Infrastrukturen, Informationen und Anwendungen zu identifizieren und zu priorisieren.
- Risikomanagement: Erstellung und regelmäßige Risikoanalysen zur Identifikation und Bewertung potenzieller Bedrohungen und Schwachstellen in der IT-Infrastruktur, Services und Geschäftsprozessen.
- Risikomindernde Maßnahmen: Entwicklung und Implementierung geeigneter Maßnahmen wie Redundanz, Backups und Ausfallsicherheit, um Unterbrechungen zu minimieren.
- Notfall- und Wiederherstellungspläne: Erstellung umfassender Notfall- und Wiederherstellungspläne, die konkrete Schritte und Verantwortlichkeiten für die Reaktion auf Ereignisse festlegen, die IT-Services und Geschäftsprozesse beeinträchtigen könnten.
- Tests und Übungen: Regelmäßige Durchführung von Tests und Übungen der Notfall- und Wiederherstellungspläne, um deren Effektivität zu prüfen und Verbesserungspotenziale zu identifizieren.
- Dokumentation und Abstimmung: Dokumentation der BIA, Risikoanalysen, Notfallpläne und Testergebnisse, regelmäßige Abstimmung mit dem AG und Aktualisierung der Unterlagen bei Bedarf.
- Kontinuierliche Verbesserung: Sicherstellung einer kontinuierlichen Verbesserung des IT Service Continuity Managements, indem Erkenntnisse aus Tests, Übungen und realen Ereignissen systematisch in die Anpassung von Plänen und Prozessen einfließen.

Ein effektives IT Service Continuity Management gibt dem AG die Sicherheit, dass der AN in der Lage ist, die IT-Services auch in außergewöhnlichen Situationen und Krisen kontinuierlich bereitzustellen und kritische Geschäftsprozesse innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungsziele wiederherzustellen.

### **2.8.7 Service Request Management**

Das Service Request Management hat das Ziel, alle Serviceanfragen effizient und strukturiert zu erfassen, zu bearbeiten und abschließend zu erfüllen, um eine hohe Servicequalität und Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

Im Rahmen des Service Request Managements ist der AN verpflichtet, folgende Anforderungen umzusetzen:

- Erfassung und Dokumentation: Alle eingehenden Service Requests unverzüglich und vollständig zu erfassen, zu klassifizieren, zu priorisieren und zu bearbeiten. Die Bearbeitungsschritte sind nachvollziehbar zu dokumentieren und der aktuellen Status muss regelmäßig mitgeteilt werden.
- Fachgerechte Bearbeitung: Sicherstellen, dass Service Requests innerhalb der vereinbarten Reaktions- und Bearbeitungszeiten fachgerecht bearbeitet werden. Kann eine sofortige Lösung nicht bereitgestellt werden, ist die Anfrage unverzüglich an die zuständigen Stellen weiterzuleiten.
- Information der Anfragenden: Den Service Request Ersteller zeitnah innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit über den Eingang des Service Requests zu informieren und innerhalb der vereinbarten Bearbeitungszeit über den Bearbeitungsstatus, etwaige Verzögerungen sowie den Abschluss der Bearbeitung zu unterrichten.
- Kontinuierliche Prozessverbesserung: Den Service Request Management-Prozess kontinuierlich zu überwachen und geeignete Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen, um Effizienz und Qualität sicherzustellen.

## 2.9 Reporting

Der AN ist verpflichtet, regelmäßige Berichte erstellen, die den aktuellen Stand sowie die Leistung der erbrachten IT-Dienstleistungen transparent darstellen.

Bis spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats hat der AN einen Report mit den nachfolgend aufgeführten Informationen und Parametern zu erstellen, diesen unaufgefordert und lastenfrei per E-Mail an den AG zu übermitteln und im Rahmen des Service Reviews dem AG zu präsentieren und zu erläutern. Die genaue Empfängeradresse wird dem AN nach Beauftragung durch den AG mitgeteilt.

Der monatliche Report muss mindestens folgenden Inhalt enthalten:

- Übersicht der einzelnen Tickets mit folgenden Kennzahlen
  - Ticket Nummer
  - Produkt-/Leistungstyp
  - Melder
  - Zeitpunkt der Ticketeröffnung
  - Zeitpunkt des erfolgreichen Abschlusses
  - Fehlerursache (im Fall von Incidents)
  - Störungsdauer (im Fall von Incidents)

Zusätzlich zu diesen regelmäßigen Berichten kann der AG bei Bedarf weitere Reports anfordern, deren Umfang und Detaillierungsgrad sich nach den jeweiligen Anforderungen richten. Die Erstellung und Bereitstellung dieser Berichte erfolgt durch den AN unentgeltlich und ohne zusätzliche Belastung für den AG.

Das regelmäßige Reporting gewährleistet eine transparente und systematische Darstellung der erbrachten Leistungen und ermöglicht es beiden Parteien, Verbesserungspotenziale frühzeitig zu erkennen, rechtzeitig auf Probleme oder Verzögerungen zu reagieren und die Qualität der IT-Dienstleistungen dauerhaft sicherzustellen:

<b>Bezeichnung</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>Intervall</b>
SLA-Reports gemäß Service-Level-Definition	Bericht über die Erfüllungsquote der vereinbarten Service Level Agreements der letzten 6 Monate.	Monatlich
Incident Trend	Bericht über die Anzahl der Störungen aller Prioritäts-Level der letzten 6 Monate.	Monatlich
Top 10 Incidents	Bericht über die Top 10 Störungen aller Prioritäts-Level der letzten 6 Monate.	Monatlich
Problem Trend	Bericht über die Anzahl der Problems aller Prioritäts-Level der letzten 6 Monate.	Monatlich
Changes Plan/IST	Bericht über die Anzahl der geplanten und offenen sowie geschlossenen Changes der letzten 6 Monate.	Monatlich
Service Requests Plan/IST	Bericht über die Anzahl der geplanten und offenen sowie geschlossenen Service Requests der letzten 6 Monate.	Monatlich
ITSCM Bericht	Bericht über durchgeführte ITSCM Maßnahmen und deren Ergebnisse.	Auf Anfrage
Rechnungsbericht	Übersicht der wesentlichen Eckdaten aller relevanten Positionen und Beträge zur transparenten Nachvollziehbarkeit der Abrechnung.	Monatlich
Risikobericht	Bericht über identifizierte Risiken und deren Status der letzten 6 Monate.	Monatlich.

## 2.10 Additive Unterstützungsdienstleistungen

Neben den in diesem Dokument beschriebenen Tätigkeiten kann zusätzlicher Bedarf an Unterstützungsdienstleistungen entstehen, der nicht durch die im Vertrag enthaltenen Leistung oder vereinbarten Pauschalen abgedeckt ist.

Zur Abdeckung eines solchen Bedarfs an additiven Unterstützungsdienstleistungen in den Bereichen Betrieb, Change, Problem, Konfiguration und Entwicklung vereinbaren AG und AN die Einrichtung eines Warenkorbs (Abruf nach Bedarf). Dieser Warenkorb

ermöglicht die vereinfachte und flexible Beschaffung von zusätzlichen Service-, Support- und Beratungsdienstleistungen, die über die bereits vertraglich vereinbarten Leistungen hinausgehen. Eine Abnahmeverpflichtung des AG besteht hierbei nicht.

## **2.11 Additive Wartungs- und Serviceleistungen**

Die in diesem Kapitel aufgeführten Leistungen, die ggf. nicht durch andere Leistungsbestandteile oder Servicepauschalen abgedeckt sind, stellen dennoch einen fachlichen Bestandteil des geforderten Leistungsumfangs dar, gelten jedoch nicht zwingend als Inklusivleistungen.

Bei Abruf einer der nachstehend aufgeführten Leistungen handelt es sich um gesondert zu vergütende Leistungen, die der AN additiv über die in einem gesondert zu definierenden Warenkorb festgelegten Stunden- (Std. oder PS) und Tagessätze (PT) abrechnen kann.

Zu diesen Leistungen zählen insbesondere:

- Die Beseitigung von Fehlern oder Störungen, die auf nicht ordnungsgemäßen Gebrauch, auf äußere, vom AN nicht zu vertretende Einwirkungen oder auf unsachgemäße Behandlung zurückzuführen sind.
- Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten, sofern diese auf ausdrückliche Anforderung des AG erbracht werden.
- Die Durchführung von Changes oder Service Requests, die nicht durch andere Servicepauschalen abgedeckt sind.
- Die Bearbeitung von Fragen zu Problemen, Konfigurationen, Entwicklung oder Engineering-Themen, sofern dieser Bestandteil der inkludierten Leistungen sind.

### **3 Einzureichende Dokumente bei Angebotsabgabe**

Im Rahmen der Angebotsabgabe haben die Bieter in Bezug auf diese Allgemeinen Rahmenbedingungen für IT-Service Management die nachfolgenden Konzepte als eigenständige Dokumente einzureichen:

- Service Organisationskonzept
- Konzept für IT Service Management - Tool & Prozesse
- Service Meeting Konzept
- Service Level Management- und Reporting Konzept
- Eskalationsmanagement Konzept