

Allgemeine Rahmenbedingungen

IT-Service Management

SaaS-Version 3.0 - Stand 25.09.2026

Digitale Lernmedien für die Ausbildung im Beruf Kaufleute im Gesundheitswesen



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

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Erläuterung zur Nutzung des Dokuments	3
1.2	Gültigkeit der ITSM-Anforderungen in Abhängigkeit vom gewählten Betriebsmodell	3
1.3	Begriffsdefinition und Abkürzungsverzeichnis	4
2	IT-Service Management	6
2.1	Kollaboration	7
2.2	Service Organisation	8
2.2.1	Servicezeiten	9
2.2.2	1 st -Level-Support und Störungsbearbeitung und -abschluss	9
2.3	Eskalationsstufen und Kommunikationswege	10
2.4	Service Meetings	11
2.5	Service Level Management	12
2.5.1	Service-Level-Definition	13
2.6	Wartungsfenster	16
2.7	ITSM-Prozesse	17
2.7.1	Incident Management	17
2.7.2	Problem Management	19
2.7.3	Change-Management & Enablement	19
2.7.4	Availability Management	20
2.7.5	Release Management	20
2.7.6	Service Request Management	21
2.8	Reporting	21
3	Stellungnahme zu den Rahmenbedingungen	23

1 Einleitung

Diese allgemeine Rahmenbedingung dient als Ergänzung der jeweiligen Leistungsbeschreibung im Rahmen der Beschaffung von SaaS-Produkten.

Sie ist in Verbindung mit der jeweils relevanten Leistungsbeschreibung zu verstehen. Für alles, was in dieser Rahmenbedingung widersprüchlich, unklar oder aus Sicht des Bieters nicht ausreichend spezifiziert ist oder dem Bieter Raum für unterschiedliche Interpretationen zulässt, 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 für das Betriebsmodell SaaS für Software, die

- außerhalb von kritischen Geschäftsprozessen eingesetzt wird,
- keinen Bezug zum Versicherten-Kerngeschäft hat.
- KKH-interne Geschäftsprozesse unterstützt und
- i. d. R. einen kleinen Benutzerkreis hat.

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 (Software as a Service), im Rahmen dessen der Auftragnehmer die vereinbarten Betriebs- und Serviceleistungen für „Digitale Lernmedien für die KiG-Ausbildung“ erbringt.

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

Der Zugriff auf die Lernmedien erfolgt über eine Schnittstelle zur KKH Lernwelt, ohne die Software beim Auftraggeber lokal zu installieren oder zu verwalten.

Störungen (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

Begriff, Abkürzung	Beschreibung
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.
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 - 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.
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.

Begriff, Abkürzung	Beschreibung
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.
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.
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.

Begriff, Abkürzung	Beschreibung
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.
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 wiederkehrenden Dienstleistungen. Hierin werden u.a. Leistungsumfang, Reaktionszeit, Wiederherstellungszeit und Bearbeitungsgeschwindigkeit festgelegt.
SPOC	Single Point of Contact
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.

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 (mindestens mit ITIL V3 Zertifizierungen)

oder

- mit Mitarbeitenden, die über nachweislich vergleichbare Qualifikation oder einschlägige Berufserfahrung verfügen,

besetzt werden.

Der AN muss alle in der nachfolgenden Tabelle aufgelisteten Rollen 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.

Rolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Projektleiter / Rolloutmanager	Der Projektleiter 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. Der Rolloutmanager 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.	Gesamtverantwortung für die Transition / Rollout, Eskalationsführung und Organisation des Teams

Rolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Service Delivery Manager	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.	• Abschluss sowie Verwaltung von (IT-) Servicevereinbarungen • Überwachung und Reporting des vereinbarten Servicelevels • Durchführung regelmäßiger Reviews mit dem AG zur Bewertung der Dienstleistungserbringung • Planung, Berechnung und Monitoring der Serviceverfügbarkeit • Fungiert als Schnittstelle zum AG und koordiniert interne Abläufe des ANs • Zentraler Ansprechpartner (SPOC) für alle relevanten Betriebsthemen • End-2-End Verantwortung für das vertragskonforme Erbringen der Services (Delivery) gemäß den vereinbarten quantitativen und qualitativen Vorgaben • Beratung bei der Entwicklung und Einführung neuer Services • Kontinuierliche Verbesserung der Reife und der inhaltlichen Gestaltung der Services und des Service Level Management Prozesses • Teilnahme an Gremien • Bearbeitung von Eskalation und Beschwerden
IT Operations Manager	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.	• Definition der Regeln für die Standardaufgaben des IT-Betriebes (Standard Operating Procedures) • Sicherstellung, dass alle operativen Routineaufgaben zeitgerecht und zuverlässig ausgeführt werden.

2.2 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 sowie die Bearbeitung und Dokumentation von Störungen, Problemen und Anfragen einschließlich der Leistungen des 1st-Level-Supports.

2.2.1 Servicezeiten

Die **Servicezeiten für zuständige Mitarbeitende der Ausbildungsabteilung** des AG für Rückfragen, Störungsmeldungen und Klärfälle sind Montag bis Freitag, 08:00 - 16:00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen und an vorher abgestimmten Change-Tagen.

Innerhalb dieser 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.

Servicezeit: Die digitalen Lernmedien stehen den Auszubildenden rund um die Uhr (24 Stunden an sieben Tagen in der Woche) zur Verfügung.

Die **Servicezeiten für den Support für die Auszubildenden bei inhaltlichen Fragen** sind Montag bis Freitag, 10:00 – 17:00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen und an vorher abgestimmten Change-Tagen. Eine Antwort des Supports auf eine inhaltliche Frage erfolgt mindestens innerhalb von 48 Stunden, in der Regel schneller (Wochenenden und bundeseinheitliche Feiertage ausgenommen).

2.2.2 1st-Level-Support und Störungsbearbeitung und -abschluss

Die Störung oder das Problem wird beim AN aufgenommen (telefonisch, schriftlich oder durch Erstellung eines Tickets beim AN) und eine erste einfache Störungs-/Problemvorklärung durch den 1st-Level-Support des AN vorgenommen.

Die gesamte Kommunikation (Wort u. Schrift) erfolgt ausschließlich auf Deutsch, mindestens Niveaustufe B2 (*Eigenständige Sprachanwendung* gem. dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen).

Die Erfassung, Kategorisierung und Priorisierung der Störung oder des Problems erfolgen durch den AN in Abstimmung mit dem AG. Die Verantwortung für die weitere Bearbeitung des Prozesses (z. B. 2nd- und 3rd-Level-Support) liegt beim AN.

Sobald die Arbeiten zur Störungs-/Problembehebung abgeschlossen sind, muss der AN den neuen Status an den AG mindestens in Textform elektronisch übermitteln. Dabei ist die vom AN vergebene eindeutige 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 jeden Störungs-/Problemfall so lange aktiv halten, bis

- Eine qualifizierte Rück- oder Abschlussmeldung der Störung-/Problem-bearbeitung vorliegt und 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 der Störungs-/Problemmeldung 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 sein und stets folgende Angaben enthalten:

- eine eindeutige Referenz zur Zuordnung des Störungs-/Problemfalls,
- eine Beschreibung der Störungs-/Problemanalyse,
- Informationen zum Störungsanlass und zur durchgeführten Behebung.

Der Inhalt von Status-, Rück- oder Abschlussmeldungen muss so formuliert sein, dass er für einen Endanwender mit IT-Grundkenntnissen verständlich und nachvollziehbar ist. Bei Bedarf können ergänzend detailliertere technische Angaben für die weiterführende Bearbeitung bereitgestellt werden.

2.3 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 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 Servicerufnummern (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.

2.4 Service Meetings

Regelmäßige Service-Review Meetings sind durch den AN zu organisieren und 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-Meetings (Audio und Video) statt.

Nachfolgend ist eine Übersicht der wesentlichen Meetings mit verpflichtender Teilnahme des Auftragnehmers dargestellt.

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
Strategie und Service Level Review Meeting	½ jährlich oder jährlich	- Abteilungsleiter IT/ Sachgebietsleiter IT - Service Owner - Provider Manager (strategische Provider)	- Ggf. Geschäftsführer - Vertragsmanager - Service Delivery Manager - Service Level Manager	- strategische Weiterentwicklung der Partnerschaft und der damit verbundenen Dienstleistungen (Services, SLAs) und des Vertrags - Performance-Rückblick und -Ausblick in Bezug auf vergangene und die kommende Periode - Vorstellung der SLA-Erfüllung durch den AN und Review mit dem AG
Operational Provider Meeting	nach Vereinbarung	Service Owner	IT-Operations Manager	- Review des Servicebetriebs (Incidents, Problems, Service Requests, Changes) - Planung des Servicebetriebs

2.5 Service Level Management

Das Service Level Management (SLM) definiert und überwacht die vereinbarten Service Levels einschließlich der Service- und Verfügbarkeitsparameter sowie der bei Leistungsbeeinträchtigungen erforderlichen Maßnahmen.

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 ihre Qualität dauerhaft oder wiederholt spürbar beeinträchtigt ist. Die hierfür maßgeblichen Schwellwerte werden in den jeweiligen Service Levels definiert.

Kann der AN eine Regelung der Dienstgütevereinbarung aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen nicht einhalten, trägt der AN die Beweislast.

Innerhalb der ersten sechs Monate nach Beginn der Betriebsphase werden die vereinbarten Service Level hinsichtlich ihrer Angemessenheit und Effektivität überprüft. Anpassungen können anschließend im gegenseitigen Einvernehmen zwischen AG und AN vereinbart werden. Kommt keine Einigung zustande, bleibt das ursprünglich vereinbarte Service Level Agreement in Kraft.

Die Prioritätskategorien für die Benachrichtigungs-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten für Störungen/Incidents richten sich nach der Prioritätenmatrix des AG 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

Bemerkung:

Für das Betriebsmodell SaaS werden bei dieser Beschaffung die Prioritäten 1 und 2 **nicht** erwartet!

Die Erfüllungsquote wird für alle vereinbarten SLAs und deren Leistungskennzahlen (KPIs) je Berichtsperiode berechnet. Das jeweils geltende Berichtsintervall ist in Kapitel „Service-Level-Definition“ festgelegt.

2.5.1 Service-Level-Definition

SLA ID	Bezeichnung	Beschreibung	Leistungsziel	Erfüllungsquote	Berichtsintervall
SL 10a	Incident Reaktionszeit P1 - P5	Die Reaktionszeit ist der Zeitraum während der Servicezeit, der zwischen dem erstmaligen Eingang einer Störmeldung (ab Empfangsbestätigung) und dem Beginn der Störungsanalyse liegt. Formel Erfüllungsquote: (Anzahl der Incidents innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit / Gesamtzahl der Incidents) * 100	P1 = 0,25 Std P2 = 0,50 Std P3 = 4 Std P4 = 11 Std P5 = 11 Std	95%	halbjährlich bis jährlich
SL 12a	Incident P1 Wiederherstellungszeit	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. Formel Erfüllungsquote: (Anzahl der gelösten P1 Incidents innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit / Gesamtzahl der gelösten P1 Incidents) * 100	2 Stunden	95%	halbjährlich bis jährlich

SLA ID	Bezeichnung	Beschreibung	Leistungsziel	Erfüllungsquote	Berichtsintervall
SL 12b	Incident P2 Wiederherstellungszeit	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. Formel Erfüllungsquote: $(\text{Anzahl der gelösten P2 Incidents innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit} / \text{Gesamtzahl der gelösten P2 Incidents}) * 100$	2 Stunden	95%	halbjährlich bis jährlich
SL 12c	Incident P3 Wiederherstellungszeit	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. Formel Erfüllungsquote: $(\text{Anzahl der gelösten P3 Incidents innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit} / \text{Gesamtzahl der gelösten P3 Incidents}) * 100$	3 Arbeitstage	95%	halbjährlich bis jährlich
SL 12d	Incident P4 + P5 Wiederherstellungszeit	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. Formel Erfüllungsquote: $(\text{Anzahl der gelösten P4 + P5 Incidents innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit} / \text{Gesamtzahl der gelösten P4- und P5-Incidents}) * 100$	3 Arbeitstage	90%	halbjährlich bis jährlich
SL 20	Problem Reaktionszeit P1 - P5	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. Formel Erfüllungsquote: $(\text{Anzahl der Problems innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit} / \text{Gesamtzahl der Problems}) * 100$	15 Minuten	95%	halbjährlich bis jährlich

SLA ID	Bezeichnung	Beschreibung	Leistungsziel	Erfüllungsquote	Berichtsintervall
SL 21a	Problem Ursachenanalyse P1 + P2	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. Formel Erfüllungsquote: $(\text{Anzahl aller P1- und P2-Problems innerhalb der vereinbarten Ursachenanalyse-Zeit} / \text{Gesamtzahl der P1- und P2-Problems}) * 100$	10 Arbeitstage	95%	halbjährlich bis jährlich
SL 21c	Problem Ursachenanalyse P3 + P4 + P5	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. Formel Erfüllungsquote: $(\text{Anzahl der P3-, P4- und P5-Problems innerhalb der vereinbarten Ursachenanalyse-Zeit} / \text{Anzahl der P3-, P4- und P5-Problems}) * 100$	15 Arbeitstage	95%	halbjährlich bis jährlich
SL 22a	Problem Resolution P1 + P2	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. Formel Erfüllungsquote: $(\text{Anzahl der P1- und P2-Problems innerhalb der vereinbarten Problemlösungszeit} / \text{Gesamtzahl der P1- und P2-Problems}) * 100$	10 Arbeitstage	95%	halbjährlich bis jährlich
SL 22c	Problem Resolution P3 + P4 + P5	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. Formel Erfüllungsquote: $(\text{Anzahl der P3-, P4- und P5-Problems innerhalb der vereinbarten Problemlösungszeit} / \text{Gesamtzahl der P3-, P4- und P5-Problems}) * 100$	15 Arbeitstage	95%	halbjährlich bis jährlich

SLA ID	Bezeichnung	Beschreibung	Leistungsziel	Erfüllungsquote	Berichtsintervall
SL 30	Service Request Reaktionszeit (Standard Request/None-Standard Request)	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. Formel Erfüllungsquote: (Anzahl der Service Requests innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit / Gesamtzahl der Service Requests) * 100	1 Arbeitstag	95%	halbjährlich bis jährlich
SL 31	Service Request Bearbeitungszeit (Standard Request)	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. Formel Erfüllungsquote: (Anzahl der Service Requests innerhalb der vereinbarten Bearbeitungszeit / Gesamtzahl der Service Requests) * 100	4 Arbeitstage	95%	halbjährlich bis jährlich
SL 50b	Verfügbarkeit von Services	Die Verfügbarkeit eines Service ist die Zeitspanne innerhalb der Betriebszeit, in der der Service tatsächlich verfügbar ist. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der vereinbarten SLA-Zeit während der Betriebszeit des Services. Formel Erfüllungsquote: (Summe der Verfügbarkeitszeit innerhalb der Berichtsperiode und Betriebszeit – Ausfallzeiten) / Summe der Verfügbarkeitszeit innerhalb der Berichtsperiode und Betriebszeit * 100		98%	halbjährlich bis jährlich

2.6 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. Wartungsarbeiten mit Downtime selbst müssen außerhalb der definierten Regelarbeitszeiten/Regelgeschäftszeiten der KKH

durchgeführt werden. Details hierzu sind im Kapitel „Begriffsdefinition“ verbindlich beschrieben und müssen vom AN eingehalten werden.

Das festgelegte Wartungsfenster mit Downtime umfasst:

1. Werktags von 22:15 Uhr bis 06:00 Uhr.
2. Außerhalb der Prüfungsphasen (Frühjahr und Herbst/Winter eines jeden Jahres) an Sonn- und bundesweit einheitlichen Feiertage ganztägig.

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 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.

2.7 ITSM-Prozesse

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

2.7.1 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.

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 AN muss Störungs-/Fehler-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.

Prioritätsmatrix

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

Fallback

Bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen muss der AN bereits in der Vorplanung potenzielle Herausforderungen berücksichtigen. Sollten während der Durchführung der Arbeiten Probleme auftreten, ist der AN verpflichtet, unverzüglich eigenverantwortlich geeignete Lösungen zu erarbeiten und diese mit dem AG abzustimmen. Bei einem erforderlichen Fallback ist sicherzustellen, dass die vereinbarten Verfügbarkeitsanforderungen gemäß SLA eingehalten werden.

2.7.2 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:

- Einrichtung und Pflege des Problem-Registers: Der AN muss alle relevanten Informationen einschließlich Ursachen, Symptomen, Lösungen und der Bearbeitungshistorie nachvollziehbar dokumentieren und dem AG bei Bedarf bereitstellen.
- Proaktive Maßnahmen: Der AN muss proaktiv Probleme frühzeitig erkennen und geeignete Maßnahmen zur Vermeidung zukünftiger Störungen ergreifen.

2.7.3 Change-Management & Enablement

Der AN ist verpflichtet während der gesamten Vertragslaufzeit alle geplanten Änderungen an dem vereinbarten Service rechtzeitig anzuzeigen.

- Die Durchführung, Terminierung und Abstimmung von Änderungen, die zur Beeinträchtigung der Performance oder zur Nichtverfügbarkeit des Service führen können, muss stets mit dem AG abgestimmt werden.
- Der AN muss die Integrität und Stabilität der IT-Services während und nach der Durchführung von Changes gewährleisten.

2.7.4 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 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.

2.7.5 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.

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.
- **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.

2.7.6 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 aktuelle Status ist dem Anfragenden entsprechend der vereinbarten Reaktions- und Bearbeitungszeiten mitzuteilen.
- Fachgerechte Bearbeitung: Sicherstellen, dass Service Requests innerhalb der vereinbarten Reaktions- und Bearbeitungszeiten fachgerecht bearbeitet werden.

2.8 Reporting

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

Sie werden im Rahmen des Service Reviews zusammengefasst vorgestellt und bei Bedarf näher erläutert. Bei Bedarf werden Reports auch in kürzeren Intervallen per E-Mail an den AG übermittelt.

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.

Idealerweise werden folgende Kennzahlen geliefert:

Bezeichnung	Beschreibung
SLA-Reports gemäß Service- Level-Definition	Bericht über die Erfüllungsquote der vereinbarten Service Level Agreements der letzten 6 Monate.
Incident Trend	Bericht über die Anzahl der Störungen aller Prioritäts-Level der letzten 6 Monate.
Problem Trend	Bericht über die Anzahl der Problems aller Prioritäts-Level der letzten 6 Monate.
Service Requests Plan/IST	Bericht über die Anzahl der geplanten und offenen sowie geschlossenen Service Requests der letzten 6 Monate.

3 Stellungnahme zu den Rahmenbedingungen

Im Rahmen der Angebotsabgabe haben die Bieter in Bezug auf diese Allgemeinen Rahmenbedingungen für IT-Service Management zu den folgenden Konzepten und Fragen Stellung zu nehmen:

Service Organisation-Konzept

- Wie stellen sie die geforderte Servicezeit sicher?
- Bitte beschreiben sie, wie und von wem Störungsmeldungen oder Service Requests von ihnen angenommen werden und wie der Prozess von Eingang bis Abschluss bei ihnen organisiert ist.
- Wie informieren sie den AG ggf. über Störungen auf Seite des AN?

Eskalationsmanagement-Konzept

- Wie ist ihr Eskalationsmanagement organisiert?
Stellen sie bitte dar, zum Beispiel anhand der folgenden Tabelle, wie viele/welche Eskalationsstufen, welche Rollen (operative Ebene bis Geschäftsführung) und Ansprechpartner sowie welche Erreichbarkeit (ohne Hotline/Shared-Nummern!) sie vorsehen.

Eskalation	Kaufmännische Krankenkasse	Dienstleister Servicepartner
1. Eskalationsebene	Service Owner (SPOC) Name, Vorname Tel.: +49 511 2802-xxx E-Mail: N.N.@kkh.de	z. B. IT-Operations Manager Name, Vorname Tel.: +49 xxx E-Mail: N.N.@AN.de
2. Eskalationsebene	Sachgebiets-/Abteilungsleitung Name, Vorname Tel.: +49 511 2802-xxx E-Mail: NN@kkh.de	z. B. Service (Delivery) Manager Name, Vorname Tel.: +49 xxx E-Mail: N.N.@AN.de
3. Eskalationsebene	Bereichsleitung IT Name, Vorname Tel.: +49 511 2802-xxx E-Mail: N.N.@kkh.de	z. B. Geschäftsleitung Name, Vorname Tel.: +49 xxx E-Mail: N.N.@AN.de

- Wie arbeiten sie im Eskalationsfall mit dem AG zusammen? Wie werden Informationen ausgetauscht, und Entscheidungen abgestimmt?
- Die Ansprechpartner müssen während der Vertragslaufzeit von beiden Vertragspartnern aktuell gehalten werden.
- Wie beugen sie Eskalationen vor?

Service Meeting-Konzept

- Können sie uns regelmäßige (halbjährlich/jährlich) Strategie und Service-Meetings sowie Operational Provider Meeting (nach Bedarf) zusagen?
- Welche andere Form von Meetings bieten sie ggf. inkludiert an, um Strategie, Performance oder Servicebetrieb abzustimmen?

IT-Service Management-Konzept

1. Incident-Management

- Bitte beschreiben sie die wesentlichen Abläufe des Incident Management
 - Technische Schnittstellen und Interaktionspunkte zum AG
 - Prozesse zur Erfassung, Priorisierung, Bearbeitung und Dokumentation

2. Problem-Management

- Bitte beschreiben sie analog des Incident-Management ihr Problem-Management-Konzept

3. Change-Management

- Zu welchen Zeiten benötigen sie zur Durchführung von Changes Wartungsfenster?
- In welcher Form erfolgt üblicherweise die Abstimmung mit dem AG bzgl. der Terminierung und Durchführung?
- Wie minimieren sie Risiken und Störungen?

4. Availability-Management

- Mit welchen Methoden und Prozessen stellen sie die Verfügbarkeit des IT-Service sicher?

5. Release-Management

- Welche Rahmenbedingungen zur Planung, Steuerung, Durchführung und Dokumentation von Releases sind bei ihnen etabliert?
- Wie erfolgt üblicherweise die Abstimmung mit dem AG bzgl. der Terminierung und Durchführung?
- Wie minimieren sie Risiken und Störungen?
- In welcher Häufigkeit sind Releases für den IT-Service geplant?

6. Service Request Management

- Bitte erklären sie kurz die Prozesse zur Erfassung, Bearbeitung und Erfüllung von Serviceanfragen des AGs.

7. Reporting

- Zu welchen der obigen Punkte stellen sie inkludiert Reports zur Verfügung?
- Wie gewährleisten sie Transparenz gegenüber dem AG?