

Muster-Leistungsbeschreibung

ITSM-Software (Ticketsystem)

Zweck

Dieses **Muster** dient dazu, Schulträger bei der Beschaffung einer ITSM-Softwarelösung (auch „Ticketsystem“ genannt) zu unterstützen. Dafür werden zentrale Anforderungen als Muster-Leistungsbeschreibung bereitgestellt. Diese und weitere Muster-Leistungsbeschreibungen in diesem Modul verstehen sich als Ergänzung und Vertiefung gegenüber den Empfehlungen des Bitkom in der Handreichung "Hardware produktneutral ausschreiben für den Schulbereich - Leitfaden für den öffentlichen IT-Einkauf"¹ (Stand: Juli 2023).

Anwendungsempfehlung

Die in dieser Muster-Leistungsbeschreibung aufgeführten Anforderungen müssen in der Vorbereitungsphase zur Beschaffung mit dem Zielbild des Schulträgers für das IT-Service-Management und die daraus resultierenden konkreten Leistungsanforderungen an die zu beschaffende ITSM-Softwarelösung angepasst werden. Bei der Auswahl zwischen verschiedenen Angeboten kann zusätzlich das Dokument Auswahlhilfe für Ticketsysteme im Modul „Technischer Support“ des Schul-IT-Navigators² unterstützend herangezogen werden. Zur Unterstützung und Orientierung für die Arbeit mit den Muster-Leistungsbeschreibungen empfehlen wir zudem die Anleitung zur Nutzung der Muster-Leistungsbeschreibungen.³

Die vorliegende Muster-Leistungsbeschreibung stellt ein beispielhaftes Musterdokument dar. Die darin enthaltenen Inhalte und Empfehlungen müssen stets vor einer Ausschreibung für den konkreten Anwendungsfall der betreffenden Organisation geprüft und angepasst werden. Die PD übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit der Angaben.

¹ Bitkom e.V. (2023): Hardware produktneutral ausschreiben für den Schulbereich. Leitfaden für den öffentlichen IT-Einkauf. URL: <https://www.bitkom.org/sites/main/files/2023-09/ITK-Beschaffung-Leitfaden-Hardware-produktneutral-ausschreiben-fuer-Schulbereich-2023.pdf>

² Schul-IT-Navigator (Website): „Auswahlhilfe für Ticketsysteme“ (Modul „Technischer Support“)

³ Schul-IT-Navigator (Website): „Anleitung zur Nutzung der Muster-Leistungsbeschreibungen“ (Modul „Ausstattung und Beschaffung“)



Schon gewusst?

Mehr Fachwissen zum Thema Schul-IT finden Sie auf unserer Webseite:

 www.schul-it-navigator.de

Haben Sie Feedback zu den Umsetzungshilfen für uns? Fehlt Ihnen noch etwas?

Ihre Rückmeldungen sind für uns wichtig, da die Umsetzungshilfen kontinuierlich überarbeitet werden. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

 feedback@schul-it-navigator.de

Inhaltsverzeichnis

Zweck	1
Anwendungsempfehlung	1
Beschreibung Beschaffungsgegenstand	3
Anwendungsfälle	4
Szenario A: Ticketsystem für Störungsmeldungen	4
Szenario B: ITSM-System mit Webportal für umfassende ITSM-Prozesse	5
Muster-Leistungsbeschreibung	6
Leistungsbeschreibung Variante A: Ticketsystem für Störungsmeldungen	6
Leistungsbeschreibung Variante B: ITSM-System mit Webportal für umfassende ITSM-Prozesse	9
Glossar	12
Autorinnen und Autoren	13

Beschreibung Beschaffungsgegenstand

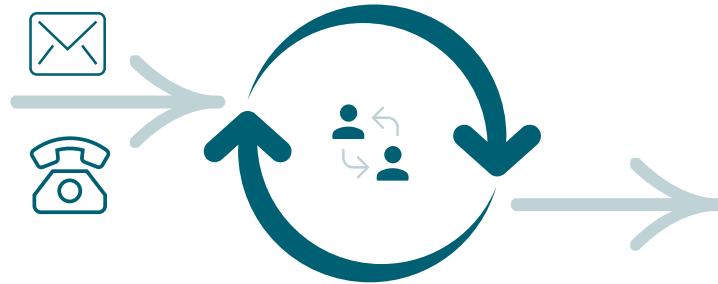
Im IT Service Management (ITSM) ist der Einsatz von speziellen Softwarelösungen üblich, um Prozesse im Bereich des IT-Service und -Supports zu verbessern. ITSM-Lösungen ermöglichen es, dass von Seiten der IT-Nutzerinnen und -Nutzer (bzw. Kundinnen und Kunden), an die sich das Serviceangebot richtet, Störungsmeldungen sowie weitere aufzugebende Anfragen in Form sogenannter Tickets aufgenommen und einer geordneten Bearbeitung durch das IT-Serviceteam zugeführt werden können. Für diese Softwarelösungen, die u. a. auch als „Ticketsystem“, „Issue Tracking System“, „Helpdesk System“ oder „Request Tracking System“ (RTS) bezeichnet werden, nutzen wir im Folgenden den Begriff ITSM-Software. Dabei erhält jede Störungsmeldung und Kontaktaufnahme durch meldeberechtigte Nutzerinnen und Nutzer eine eindeutige Vorgangsnummer sowie einen Zeitstempel, die es erlauben, den Verlauf der Ticketbearbeitung nachzuvollziehen. Die Besonderheit bei solch einem Ticketsystem im Vergleich zu anderen Support-Mechanismen liegt darin, dass sowohl Empfang, Klassifizierung, Priorisierung, Bearbeitung, Konsolidierung, Lösung und Archivierung innerhalb eines geschlossenen Systems erfolgen.

Dies kann für ein erhöhtes Maß an Transparenz für Nutzerinnen und Nutzer sorgen und das Risiko verringern, dass Anfragen vergessen werden. Da eine vollständige Historie des gesamten Vorgangs angelegt wird, die nicht nur die technischen Daten, sondern auch jegliche Korrespondenz umfasst, wird die Bearbeitung durch mehrere Personen erleichtert. Nach Schließung des Tickets wird der Vorgang archiviert und nicht gelöscht, so dass ggf. eine Auswertung erfolgen kann. Auch gibt es die Möglichkeit, durch ein eingebundenes Wissensmanagement aus den bisher gelösten Fällen zu lernen und die Erstlösequote sowie Reaktionsfällen bei sogenannten Standard-Fällen zu erhöhen. Je nach Leistungsumfang der ITSM-Softwarelösung bieten diese Systeme den Nutzerinnen und Nutzern auch die Möglichkeit, Service Requests oder Beschaffungsanfragen zu stellen. Im Rahmen der Schul-IT wird ITSM-Software daher als Kommunikationskanal zwischen dem Service Desk und den meldeberechtigten Personen in Schule sowie zur weiteren internen Bearbeitung von aufgegebenen Tickets durch die zuständigen Akteure in der kommunalen Verwaltung bzw. bei den assoziierten IT-Dienstleistern.

Für den genannten Anwendungsfall eines Einsatzes von ITSM-Software im Schul-IT Service Management von Schulträgern bzw. deren IT-Dienstleistern haben sich in der Praxis bereits Basisanforderungen herauskristallisiert. Die im Folgenden dargestellten Muster-Leistungsbeschreibungen enthalten Empfehlungen für zwei verschiedene Szenarien, wie sie derzeit im Bereich der kommunalen Schul-IT zu beobachten sind.

Anwendungsfälle

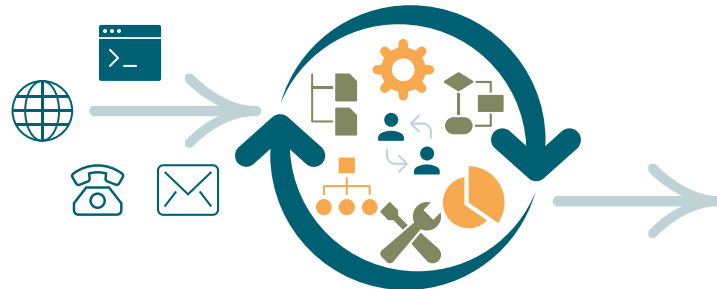
Szenario A: Ticketsystem für Störungsmeldungen



In diesem Szenario handelt es sich um ein Ticketsystem, das speziell für die Verwaltung von Störungsmeldungen entwickelt wurde. Es dient dazu, Probleme oder Ausfälle in einem bestimmten Bereich zu erfassen, zu verfolgen und zu lösen. Hier sind einige Merkmale, die typischerweise in einem solchen Ticketsystem enthalten sein können:

- Das Ticketsystem ist auf die Verarbeitung von Störungsmeldungen spezialisiert und konzentriert sich auf die schnelle Bearbeitung und Lösung von technischen Problemen.
- Es ermöglicht Benutzerinnen und Benutzern, Störungsmeldungen über verschiedene Kanäle wie E-Mail, Telefon oder ein Webportal einzureichen.
- Das System erfasst Informationen zur Störungsmeldung, wie z. B. die Art der Störung, den betroffenen Benutzer, den Standort und eine Beschreibung des Problems.
- Es weist automatisch Prioritäten zu den Störungsmeldungen basierend auf vordefinierten Regeln oder SLAs (Service Level Agreements) zu.
- Das Ticketsystem leitet die Störungsmeldungen an die zuständigen Support-Mitarbeitenden weiter und ermöglicht die Verfolgung des Fortschritts.
- Es bietet Funktionen zur Eskalation von Störungsmeldungen, um sicherzustellen, dass kritische Probleme schnellstmöglich bearbeitet werden.
- Das System ermöglicht die Kommunikation zwischen Support-Mitarbeitenden und Benutzerinnen und Benutzern über Kommentare oder Benachrichtigungen, um den Status der Störungsmeldungen zu aktualisieren.
- Es bietet Berichtsfunktionen, um die Anzahl der eingegangenen Störungsmeldungen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit und andere Leistungsmetriken zu analysieren.

Szenario B: ITSM-System mit Webportal für umfassende ITSM-Prozesse



Ein umfassendes ITSM-System mit Webportal ermöglicht es Schulträgern und Schulen, eine breite Palette von IT Service Management Prozessen zu verwalten, darunter z. B. Incident Management, Change Management, Problem Management & Service Request Management. Das System bietet ein webbasiertes Portal, über das Benutzerinnen und Benutzer auf IT-Services zugreifen, Anfragen stellen, Probleme melden und Änderungen anfordern können. Es ermöglicht auch das Tracking und die Eskalation von Vorfällen, die Planung und Durchführung von Änderungen, die Verwaltung von Service Level Agreements (SLAs) und die Berichterstattung über ITSM-Metriken. Insgesamt verbessert das System die Effizienz, Transparenz und Kontrolle über IT-Services und hilft dabei, eine hohe Servicequalität für interne und externe Kundinnen und Kunden sicherzustellen. Hier sind einige Merkmale, die typischerweise enthalten sein können:

- Das Ticketsystem dient als zentrale Plattform für das IT Service Management (ITSM) und ermöglicht die Verwaltung verschiedener IT-Prozesse.
- Es bietet ein umfassendes Webportal, das es den Benutzerinnen und Benutzern ermöglicht, Tickets für verschiedene Arten von Anfragen zu erstellen, z. B. Anfragen zur Problemlösung, zur Änderung von Konfigurationen oder zur Anforderung neuer IT-Ressourcen.
- Das System unterstützt den gesamten Lebenszyklus eines Tickets, von der Erstellung bis zur Lösung. Es erfasst Informationen wie den Anfragetyp, die Priorität, den zugewiesenen Support-Mitarbeitenden und den Status des Tickets.
- Das System ermöglicht die Verknüpfung von Tickets mit anderen ITSM-Prozessen wie Incident Management, Change Management und Service Level Management.
- Es bietet Funktionen zur Eskalation von Tickets, um eine fristgerechte Bearbeitung sicherzustellen.
- Es ermöglicht die Generierung von Berichten und Analysen, um die Leistung des ITSM-Teams zu überwachen und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.
- Das Webportal bietet eine benutzerfreundliche Oberfläche, auf der Benutzerinnen und Benutzern ihre Tickets erstellen, Kommentare hinzufügen und den Fortschritt verfolgen können.

Muster-Leistungsbeschreibung

In beiden Szenarien muss entschieden werden, in welcher Form das ITSM-System verfügbar sein soll.

Das Hosting kann in einem Rechenzentrum oder on-premise in der Schule oder beim Schulträger betrieben werden. Ebenso besteht auch die Möglichkeit, das ITSM als SaaS zu nutzen.

Leistungsbeschreibung Variante A: Ticketsystem für Störungsmeldungen

Szenario: Ein Schulträger möchte eine ITSM-Lösung mit einfachem Funktionsumfang für eine kleinere Zahl an Nutzerinnen und Nutzern beschaffen. Ein webbasiertes Serviceportal zur Aufgabe von Tickets durch die Schulen wird nicht benötigt. Tickets werden entweder durch eingehende E-Mails generiert oder händisch durch die IT-Supportmitarbeitenden auf Basis eingehender Meldungen durch die Schulen erstellt.

Allgemeine Anforderungen

Mindestanforderungen

- Prognostizierte Nutzendenzahl mit Accounts in Höhe von ### (siehe Hinweis) muss von der ITSM-Lösung unterstützt sein
- Die Einbindung externer Dienstleister ist entweder über E-Mail oder durch einen eigenen Zugang zum System möglich
- DSGVO Anforderungen werden erfüllt
- Barrierearmut in dem Softwareinterface bzw. den Masken

Auswahlkriterien

Entscheidung für eine Hostingvariante:

- On Premise Hosting Eigenbetrieb der Software im Rechenzentrum oder in der Schule
- Hosting als SaaS durch Anbieter (nach ISO27001 zertifiziert oder vergleichbar)



Hinweis zur Nutzendenzahl

Die Anzahl der Nutzenden, die Zugänge zu dem ITSM-System erhalten sollen, sollte für die Leistungsbeschreibung geschätzt und als Mindestanforderung formuliert werden. Hier sollten alle notwendigen Accounts für meldeberechtigte Personen in der Schule, für Verwaltungspersonal sowie Dienstleisterpersonal gezählt und ggf. zukünftig notwendige Accounts aufsummiert werden.

Grund: Manche Anbieter von ITSM-Lösungen im SaaS-Betrieb unterscheiden in ihren Preismodellen nach der Zahl der Nutzerinnen und Nutzer, die Accounts auf der Plattform erhalten sollen.



Hinweis zur Mandantenfähigkeit

Wenn eine Trennung mehrerer Mandanten in der Software erforderlich ist, um die Daten der Schulen von denen anderer Nutzendengruppen zu trennen, sollte die Möglichkeit zur Mandantentrennung als Mindestanforderung formuliert werden.

Anforderungen Rollen und Prozesse

Mindestanforderungen

- Es können unterschiedliche Rollen mit unterschiedlichen Rechten angelegt werden
- Ticketeingang kann über E-Mail erfolgen

Folgende Funktionen der Ticketverwaltung sind gegeben:

- Fälligkeitshinweise
- Priorisierung
- Wiedervorlagen
- Konsolidierung von Tickets
- Ticketstornierung
- Workflows können fortgesetzt werden (z. B. On-Boarding als Change)
- Auswertungen / Berichte sind manuell konfigurierbar
- Datentypen können definiert werden

Auswahlkriterien

- Es passiert eine automatisierte Ticketerstellung bei Email-Eingang
- Visualisierung von zu modellierenden Prozessen (graf. Engine) ist vorhanden
- Einlesen / Verarbeitung von BPMN ist gegeben
- Automatisierte Analyse von Tickets bis hin zu KI ist gegeben
- Es ist eine eigene CMDB gegeben, um IT-Assets zu dokumentieren
- Konnektivität zu einer Fremd-CMDB ist möglich

Anforderungen Schnittstellen, Datenmanagement

Mindestanforderungen

- Anbindung an Back-up ist gegeben (mind. 1x Back-up pro Tag)
- Anbindung an Archiv (Dokumente) ist gegeben
- Feed-/Kommentare werden archiviert
- Ticketexport und -Synchronisation (API, Mail etc.) ist möglich
- Import/Export von Dateien ist möglich
- Unterstützung und Kommunikation mit externen Systemen (z. B. IT-Sicherheit) ist gegeben

Auswahlkriterien

- Es gibt Customizing-Optionen, um bedarfsgerechte Anpassungen des Systems zu ermöglichen, z. B. beim Layout/Design oder der Testumgebungen
- Anbindung Asset-/ Inventarmanagement gegeben

Anforderungen Wissensmanagement

Mindestanforderungen

- Ein Modul mit Basisfunktionen für das Wissensmanagement ist vorhanden. Dies beinhaltet die Dokumentation von Standardlösungen und die Bereitstellung von Informationen für Nutzende über eine Website (z. B. als FAQ oder Wiki)

Auswahlkriterien

- Standardschnittstellen werden bedient (REST, ...)
- Einhaltung von SLA kann automatisiert werden
- Zugriff auf CI ist möglich (über Agent; Infos zum Asset; etc.)
- Ticketerstellende haben Zugriff auf das Wissensmanagement (IAM)
- Feature-Add-Ons werden geboten
- Anbindung anderer Wissensmanagement-Datenbasen ist möglich
- Kosten bei zusätzlichen Beratungs- und Unterstützungsleistungen müssen individuell bestimmt werden

Anforderungen Support

Mindestanforderungen

- Softwarewartung ist gegeben
- Software-Support bei Problemen mit der ITSM-Lösung per E-Mail und Telefon innerhalb der Geschäftszeiten
- Deutsch wird als Supportsprache angeboten
- Bereitstellung Service Desk für Störungen der ITSM-Software - die Servicezeiten müssen individuell vereinbart werden (siehe Hinweis)

Auswahlkriterien

- Funktion zur Durchführung von Umfragen Nutzendenzufriedenheit ist gegeben
- Es besteht die Möglichkeit, eine Wartung über die gesetzliche Gewährleistung hinaus einzukaufen



Hinweis zum Support

Die Supportanforderungen müssen bedarfsgerecht im Verhältnis Preis/Leistung angepasst werden. Es empfiehlt sich, eine Markterkundung vor dem Hintergrund Ihrer spezifischen Anforderungen an den Support Ihrer zukünftigen ITSM-Supportlösung, durchzuführen. Als Orientierungshilfe finden Sie hier ein Beispiel für solche Anforderungen, welche auf einer Markterkundung und der EVB-IT basieren:

- Servicezeit Mo-Fr. 8:00 - 16:00 Uhr
- Verfügbarkeit innerhalb des vereinbarten Zeitfensters von 98%
- Sehr hohe Verfügbarkeit der ITSM-Lösung (bei SaaS)
- Bei SaaS-Hosting: Maximale Reaktionszeit
 - Service- und Informationsfragen: 16 Stunden
 - Störungen mit hoher Dringlichkeit: 4 Stunden
 - Störungen mit mittlerer Dringlichkeit: 8 Stunden
 - Störungen mit niedriger Dringlichkeit: 16 Stunden

Hinsichtlich der Lösungszeiten von kritischen Störungen (Incidents), die die Funktion oder den Betrieb der ITSM-Software-Lösung behindern, empfehlen wir die Durchführung einer Markterkundung und ein für Ihre Organisation vertretbares Service Level Niveau in der Ausschreibung festzulegen.

Leistungsbeschreibung Variante B: ITSM-System mit Webportal für umfassende ITSM-Prozesse

Szenario: Ein Schulträger möchte eine ITSM-Lösung mit umfassendem Funktionsumfang für eine größere Zahl an Nutzenden beschaffen. Ein webbasiertes Serviceportal zur Aufgabe von Tickets durch die Schulen wird benötigt, damit die meldungsberechtigten Personen an den Schulen diese direkt im Webportal registrieren können. Das Tool besitzt zudem eine Reihe an Funktionen über die Störungsmeldung und -Bearbeitung, die bei Bedarf benutzt werden können: Veränderungs- oder Beschaffungsanfragen, ein Berichtswesen zur Analyse der Tickets und deren Bearbeitung, Möglichkeiten des Wissensmanagements.

Allgemeine Anforderungen

Mindestanforderungen

- Prognostizierte Nutzendenanzahl mit Accounts in Höhe von ### (siehe Hinweis) muss von der ITSM-Lösung unterstützt sein
- Die Einbindung externer Dienstleister ist entweder über E-Mail oder durch einen eigenen Zugang zum System möglich
- DSGVO Anforderungen werden erfüllt
- Barrierearmut in der Softwareinterface bzw. den Masken

Entscheiden Sie sich für eine Hostingvariante:

- On-Premise Hosting Eigenbetrieb der Software im Rechenzentrum
- Hosting als SaaS durch Anbieter (nach ISO27001 zertifiziert oder vergleichbar)

Auswahlkriterien

- Mandantenfähigkeit ist gegeben, um die getrennte Nutzung verschiedener Bereiche und Außenstellen zu ermöglichen
- bei On-Premise Hosting: Containerbetrieb ist möglich



Hinweis zur Nutzendenanzahl

Schätzen Sie die Anzahl der Nutzenden, die Zugänge zu dem ITSM-System erhalten sollen und tragen Sie diese bei den Mindestanforderungen ein. Hier sind die notwendigen Accounts für meldeberechtigte Personen in der Schule, für Verwaltungspersonal sowie Dienstleistungspersonal zu zählen.

Grund: Manche Anbieter von ITSM-Lösungen im SaaS-Betrieb unterscheiden in ihren Preismodellen nach der Zahl der Nutzerinnen und Nutzer, die Accounts auf der Plattform erhalten sollen.



Hinweis zur Mandantenfähigkeit

Sie sollte eine Mindestanforderung sein, wenn eine Trennung mehrerer Mandanten in der Software erforderlich ist.

Anforderungen Rollen und Prozesse

Mindestanforderungen

- Es können unterschiedliche Rollen mit unterschiedlichen Rechten angelegt werden

Es gibt folgende Ticketeingangskanäle:

- Eingabeformulare im Webportal
- Maileingang (automatisierte Ticketerstellung bei E-Mail-Eingang)

Folgende Funktionen der Ticketverwaltung sind gegeben:

- Fälligkeitshinweise
- Priorisierung
- Wiedervorlagen
- Tickets teilen
- Konsolidierung von Tickets
- Ticketstornierung
- Workflows können fortgesetzt werden (z. B. On-Boarding als Change)
- Es ist eine eigene CMDB gegeben, um IT-Assets zu dokumentieren
- Konnektivität zu einer Fremd-CMDB ist möglich
- Auswertungen / Berichte sind manuell konfigurierbar
- Datentypen können definiert werden

Auswahlkriterien

Mögliche Funktionen:

- Incident Management (Störungsmeldungen)
- Problem Management (wiederkehrende Störungen)
- Change Management (inkl. Beschaffungsanfragen)
- IT-Asset Management
- Projektmanagement
- Visualisierung von zu modellierenden Prozessen (graf. Engine) ist vorhanden
- Einlesen / Verarbeitung von BPMN ist gegeben
- Automatisierte Analyse von Tickets bis hin zu KI ist gegeben



Hinweis zu Funktionen

Auch Funktionen, die hier als Auswahlkriterien enthalten sind, können Mindestkriterien darstellen. Funktionalitäten, die im Support-Szenario eines Schulträgers benötigt werden, müssen als Mindestanforderung in der Leistungsbeschreibung deklariert werden.

Anforderungen Schnittstellen, Datenmanagement

Mindestanforderungen

- Es gibt ein Webportal, auf das die Nutzenden zugreifen können
- Anbindung Asset-/ Inventarmanagement ist gegeben
- Anbindung an Back-up ist gegeben (mind. 1x Back-up pro Tag)
- Anbindung an Archiv (Dokumente) ist gegeben
- Feed-/Kommentare werden archiviert
- Ticketexport und -Synchronisation (API, Mail etc.) ist möglich
- Import/Export von Dateien ist möglich
- Unterstützung und Kommunikation mit externen Systemen (z. B. IT-Sicherheit) ist gegeben

Auswahlkriterien

- Vorhandensein einer App ist gegeben
- Es gibt Customizing-Optionen, um bedarfsgerechte Anpassungen des Systems zu ermöglichen, z. B. beim Layout/Design oder der Testumgebungen

Anforderungen Wissensmanagement

Mindestanforderungen

- Ein Modul mit Basisfunktionen für das Wissensmanagement ist vorhanden. Dies beinhaltet die Dokumentation von Standardlösungen und die Bereitstellung von Informationen für Nutzende über eine Website (z. B. als FAQ oder Wiki)
- Standardschnittstellen werden bedient (REST,...)
- User Self Services sind abbildbar
- Lizenzmodell (u. a. bei geclusterter Infrastruktur)
- Zugriff auf CI ist möglich (über Agent; Infos zum Asset; etc.)
- Ticketerstellende haben Zugriff auf das Wissensmanagement (IAM)

Auswahlkriterien

- Einhaltung von SLA kann automatisiert werden
- Feature-Add-Ons werden geboten
- Anbindung anderer Wissensmanagement-Datenbasen ist möglich
- Kosten bei zusätzlichen Beratungs- und Unterstützungsleistungen müssen individuell bestimmt werden

Anforderungen Support

Mindestanforderungen

- Softwarewartung ist gegeben
- Software-Support bei Problemen mit der ITSM-Lösung per E-Mail und Telefon innerhalb der Geschäftszeiten
- Deutsch wird als Supportsprache angeboten
- Bereitstellung Service Desk für Störungen der ITSM-Software - die Servicezeiten müssen individuell vereinbart werden (siehe Hinweis)

Auswahlkriterien

- Funktion zur Durchführung von Umfragen zur Nutzendenzufriedenheit ist gegeben
- Es besteht die Möglichkeit, eine Wartung über die gesetzliche Gewährleistung hinaus einzukaufen



Hinweis zum Support

Die Supportanforderungen müssen bedarfsgerecht im Verhältnis Preis/Leistung angepasst werden. Es empfiehlt sich, eine Markterkundung vor dem Hintergrund Ihrer spezifischen Anforderungen an den Support Ihrer zukünftigen ITSM-Supportlösung, durchzuführen. Als Orientierungshilfe finden Sie hier ein Beispiel für solche Anforderungen, welche auf einer Markterkundung und der EVB-IT basieren:

- Servicezeit Mo-Fr. 8:00 - 16:00 Uhr
- Verfügbarkeit innerhalb des vereinbarten Zeitfensters von 98%
- Sehr hohe Verfügbarkeit der ITSM-Lösung (bei SaaS)
- Bei SaaS-Hosting: Maximale Reaktionszeit
 - Service- und Informationsfragen: 16 Stunden
 - Störungen mit hoher Dringlichkeit: 4 Stunden
 - Störungen mit mittlerer Dringlichkeit: 8 Stunden
 - Störungen mit niedriger Dringlichkeit: 16 Stunden

Hinsichtlich der Lösungszeiten von kritischen Störungen (Incidents), die die Funktion oder den Betrieb der ITSM-Software-Lösung behindern, empfehlen wir die Durchführung einer Markterkundung und ein für Ihre Organisation vertretbares Service-Level-Niveau in der Ausschreibung festzulegen.

Glossar

Containerbetrieb	Der Containerbetrieb bezieht sich auf die Verwendung von Containern zur Bereitstellung und Ausführung von Anwendungen. Container sind eigenständige Umgebungen, die Anwendungscode, Laufzeit und Abhängigkeiten in sich einschließen, wodurch sie isoliert und konsistent über verschiedene Systeme hinweg ausgeführt werden können. Diese Technologie ermöglicht eine effiziente Skalierung, einfache Bereitstellung und Wartung von Anwendungen, da sie die Komplexität der Umgebungsverwaltung reduziert. Beliebte Containerisierungslösungen sind Docker und Kubernetes.
CI	CI steht für Continuous Integration (kontinuierliche Integration) und ist eine Softwareentwicklungspraxis, bei der Codeänderungen regelmäßig in ein gemeinsames Repository integriert werden. Ziel ist es, Konflikte frühzeitig zu erkennen und eine ständig aktualisierte Version der Software zu haben. Dies fördert die Zusammenarbeit im Entwicklungsteam, erhöht die Qualität und erleichtert die schnelle Bereitstellung von Software.
CMDB	Eine Configuration Management Database ist eine zentrale Datenbank, die in IT-Unternehmen verwendet wird, um alle Informationen über die Konfiguration von IT-Ressourcen wie Hardware, Software und Netzwerkelemente zu speichern. Sie dient dazu, den aktuellen Zustand und die Beziehungen dieser Ressourcen zu verfolgen, Änderungen zu verwalten und eine Grundlage für effektives IT-Service-Management und Problembekämpfung zu bieten. Durch die CMDB können Unternehmen ihre IT-Infrastruktur besser verstehen, planen und kontrollieren.
EVB-IT	EVB-IT steht für Ergänzende Vertragsbedingungen für die Beschaffung von IT-Leistungen. Es handelt sich um eine standardisierte Vertragsgrundlage der deutschen öffentlichen Verwaltung für die Beschaffung von IT-Dienstleistungen und -Produkten. Die EVB-IT zielt darauf ab, rechtliche, organisatorische und finanzielle Aspekte solcher Verträge zu regeln und eine einheitliche Basis für die IT-Beschaffung zu schaffen.
IAM	IAM steht für Identity- und Access Management. Es bezieht sich auf die strategische Verwaltung von Benutzeridentitäten, deren Authentifizierung und Autorisierung, um angemessene Zugriffsrechte auf Ressourcen zu gewähren, während unbefugter Zugriff verhindert wird. IAM ermöglicht es Organisationen, die Sicherheit zu erhöhen und die Effizienz bei der Verwaltung von Benutzerzugriffen auf IT-Systeme zu verbessern.
Mandantenfähigkeit	Die Mandantenfähigkeit bezieht sich auf die Fähigkeit einer Software, mehrere unabhängige Mandanten oder Kunden auf einer gemeinsamen Plattform zu unterstützen, wobei jeder Mandant seine eigenen Daten, Einstellungen und Benutzer hat, die voneinander isoliert sind. Dies ermöglicht es Unternehmen, eine einzige Softwareinstanz für verschiedene Kunden zu nutzen, was Kosten spart und die Wartung vereinfacht, ohne die Datensicherheit oder die individuellen Bedürfnisse der Mandanten zu beeinträchtigen. Mandantenfähigkeit ist entscheidend für Software-as-a-Service (SaaS) und Cloud-Plattformen, wo mehrere Nutzende oder Organisationen die gleiche Softwareumgebung gemeinsam nutzen.
SaaS	Software as a Service bezeichnet ein Bereitstellungsmodell für Software, bei dem Anwendungen über das Internet zugänglich gemacht werden. Nutzende können die Software über einen Webbrowser nutzen, ohne sie auf ihren eigenen Geräten installieren oder warten zu müssen. Dies ermöglicht einfache Skalierbarkeit, regelmäßige Updates und eine nutzungsabhängige Abrechnung.
Service Level Agreement (SLA)	Ein Service Level Agreement ist eine schriftliche Vereinbarung zwischen einem Dienstleister und einem Kunden, die die spezifischen Leistungsparameter und Qualitätsstandards definiert, die der Dienstleister für den erbrachten Service einhalten muss. Diese Vereinbarung legt klare Messgrößen fest, anhand derer die Leistung gemessen und bewertet werden kann. SLAs helfen, Erwartungen zu klären, Verantwortlichkeiten festzulegen und eine Grundlage für die Überwachung und das Management von Dienstleistungen zu schaffen.

Autorinnen und Autoren

Jennifer Droese (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Dr. Michael Krause (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

Mathias Ragnow (PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH)

PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH Friedrichstr. 149, 10117 Berlin | www.pd-g.de | schuedigital@pd-g.de



Schon gewusst?

Mehr Fachwissen zum Thema Schul-IT
finden Sie auf unserer Webseite:

 www.schul-it-navigator.de

Haben Sie Feedback zu den Umsetzungshilfen für uns? Fehlt Ihnen noch etwas?

Ihre Rückmeldungen sind für uns wichtig, da die Umsetzungshilfen kontinuierlich überarbeitet werden. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

 feedback@schul-it-navigator.de