

IT-Service-Management (ITSM) am Regionalen Rechenzentrum (RRZ)

Glossar

Version: 2.1

Stand: 26.04.2016

Vorbemerkungen

Das vorliegende ITSM-Glossar soll die Verwendung der im ITSM-Kontext verwendeten Begriffe klären und als **verbindliche** Basis für jegliche im ITSM-Kontext erstellte Dokumentation dienen.

Nach eingehender Diskussion wurde festgelegt, dass die Begriffe aus dem vom itSMF veröffentlichten Glossar für die deutschsprachige Übersetzung der ITIL®-Primärliteratur verwendet werden sollen. Damit wird neben der Einheitlichkeit mit anderen IT-Organisationen auch erreicht, dass die Begriffe nicht ausschließlich für den IT- sondern für jeglichen Service-Management-Kontext gültig sind. Alternativ können die in der Spalte „Freigegebene Synonyme“ aufgelisteten Begriffe genutzt werden.

Im Glossar definierte Begriffe sind in den Definitionstexten **fett** formatiert. Das Glossar erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und wird sukzessive erweitert.

Begriff	Freigegebene Synonyme	Definition
Anwender/ Anwenderin	Nutzer/ Nutzerin	Anwenderinnen und Anwender nutzen die für sie durch die Kundin/den Kunden mit dem Service Provider vereinbarten Services .
Application Management		Die Organisationseinheit innerhalb des Service Providers , die für das Management von Anwendungen während ihres gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist. Im RRZ sind dies schwerpunktmäßig die Teams „ <i>Portale, Applikationen und Entwicklung</i> “ und „ <i>Campus-Management</i> “.

Begriff	Freigegebene Synonyme	Definition
Ausprägung		Ausprägungen sind Leistungsvarianten eines Services . Falls ein Service in mehreren Ausprägungen angeboten wird, muss der Kunde/die Kundin genau eine Ausprägung wählen. Ein Service „Arbeitsplatz“ könnte beispielsweise in den Ausprägungen „Desktop“, „Laptop“ und „Thin Client“ angeboten werden.
Betreuer Betrieb		Als betreuer Betrieb werden die vereinbarten Zeiten bezeichnet, zu denen der Second Level Support eines Services anwesend ist.
Betriebszeit		Die Betriebszeit eines Services ist der vereinbarte Zeitraum, in dem der Service durch den Service Provider betrieben wird. So werden das Universitätsnetz und darüber angebotene Services wie E-Mail- oder Dateidienste grundsätzlich rund um die Uhr betrieben. Zur Behebung eventuell auftretender Fehler siehe Supportzeit und Betreuer Betrieb .
Change Management		Change Management ist der Prozess, der für die qualitätsgesicherte Durchführung von Änderungen an Services sorgt.
Geplante Ausfallzeit		Geplante Ausfallzeiten sind vereinbarte Zeiten während der Betriebszeit , zu denen ein Service – typischerweise wegen Wartungsarbeiten – nicht zur Verfügung steht.
Incident Management		Incident Management ist der Prozess, der für die schnellstmögliche Behebung von Störungen an Services sorgt.
Kunde/ Kundin		Eine Kundin/ein Kunde ist eine Gruppe von Anwenderinnen und Anwendern , die von einem Service Level Partner gegenüber dem Service Provider vertreten wird.
Lieferant/ Lieferantin	Externer Dienstleister	Ein Lieferant/eine Lieferantin ist eine Drittpartei, die zur Service -Erbringung beiträgt, aber nicht Teil des Service Providers ist. Die von ihr zu erbringenden Leistungen werden in Underpinning Contracts vereinbart.
Operational Level Agreement (OLA)		Ein Operational Level Agreement ist eine schriftliche Vereinbarung innerhalb eines Service Providers zur Lieferung von Teilleistungen eines oder mehrerer Services . So könnte beispielsweise mit der Abteilung „Basis-Infrastruktur“ ein Operational Level Agreement über die Bereitstellung virtueller Maschinen abgeschlossen werden.

Begriff	Freigegebene Synonyme	Definition
Option		Optionen sind Zusatzleistungen zu einem Service , die durch den Kunden /die Kundin optional gebucht werden können. Ein lokaler Drucker könnte beispielsweise eine Option zu einem Service „Arbeitsplatz“ sein.
Process Owner	Prozessverantwortlicher/ Prozessverantwortliche	Ein Process Owner ist für die Zweckmäßigkeit seines Prozesses verantwortlich. Hierzu gehören die Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen, die Abnahme des Prozess-Designs sowie die kontinuierliche Verbesserung des Prozesses und seiner Messgrößen.
Prozess		Ein Prozess ist eine strukturierte Abfolge von Aktivitäten, mit deren Hilfe ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll. Ein Prozess wandelt definierte Inputs in definierte Outputs um. So soll beispielsweise der Prozess Incident Management Störungen, die Anwender und Anwenderinnen in ihrer Arbeit behindern (Input), beseitigen (Output).
Prozess-Manager/ Prozess-Managerin		Eine Prozess-Managerin /ein Prozess-Manager ist für das operative Management ihres/seines Prozesses verantwortlich. Dazu gehören Planung und Koordination aller Aktivitäten, die zur Ausführung, dem Monitoring und der Berichterstellung in Bezug auf ihren/seinen Prozess erforderlich sind.
Request Fulfillment Management		Request Fulfillment Management ist der Prozess , der für eine definierte Bearbeitung aller Anfragen zu Services sorgt.
Service	IT-Service	Ein Service ist eine wohldefinierte Leistung (oder Menge von Leistungen), die einen Mehrwert für Kunden erzeugt und vom Service Provider angeboten und erbracht wird.
Service Desk (SD)		Die Organisationseinheit innerhalb des Service Providers , die in den Prozessen Incident- und Request Fulfillment Management eine zentrale Funktion wahrnimmt, indem sie Störungen und Anfragen von Anwenderinnen und Anwendern entgegennimmt und bearbeitet bzw. deren Bearbeitung steuert. Im RRZ ist dies das Team „ <i>Service Desk</i> “.

Begriff	Freigegebene Synonyme	Definition
Service Level Agreement (SLA)	Kooperationsvereinbarung	Service Level Agreements sind Vereinbarungen zwischen einem Service Provider und seinen Kundinnen/Kunden , in denen geregelt ist, welche Services sie unter welchen Rahmenbedingungen vom Service Provider beziehen und welche Regeln beide Seiten dabei einzuhalten haben.
Service Level Partner	Kundenvertretung	Ein Service Level Partner vertritt eine Kundin/einen Kunden und hat die Kompetenz, für diese/diesen mit dem Service Provider eine verbindliche Vereinbarung über die Lieferung von Services in Form eines Service Level Agreements abzuschließen. Die Rolle des Service Level Partners kann auch von einem Gremium (z. B. CIO-Gremium) wahrgenommen werden.
Service Portfolio		Das Service Portfolio ist die Menge aller vom Service Provider verwalteten Services . Es umfasst somit – neben allen operativen Services und denen, die gerade in Betrieb genommen werden – auch alle Services , die sich erst im Design-Stadium befinden sowie alle, die bereits außer Betrieb genommen wurden.
Service Portfolio Management		Service Portfolio Management ist der Prozess, der für das Management des Service Portfolios verantwortlich ist. Der Prozess stellt sicher, dass der Service Provider die Services bereithält, die die Anforderungen der Kundinnen und Kunden erfüllen.
Service Portfolio Manager	Portfolio-Manager	Die Prozess-Managerin/der Prozess-Manager für den Prozess Service Portfolio Management heißt im RRZ Portfolio-Manager .
Service Provider	RRZ	Ein Service Provider ist eine Organisation, die Services für ihre Kundinnen und Kunden anbietet und erbringt. Hier: Das RRZ.
Servicekatalog		Ein Servicekatalog enthält Informationen zu allen Services , die der Service Provider seinen Kundinnen und Kunden anbietet. Neben den operativen Services sind auch alle Services enthalten, die sich in der Einführung (Transition) befinden.
Servicezeit		Die Servicezeit ist die um die geplante Ausfallzeit reduzierte Betriebszeit eines Services . Innerhalb der Servicezeit haben die Anwenderinnen und Anwender einen Anspruch auf die Nutzung des vereinbarten Services .

Begriff	Freigegebene Synonyme	Definition
Single Point of Contact (SPoC)		Der Service Provider stellt seinen Anwenderinnen und Anwendern genau einen Ansprechpunkt für Fragen und Störungen – den Single Point of Contact - zur Verfügung. Ausnahmen zu dieser Regelung bestehen für Key User. Diese sind im Betriebshandbuch für das Incident Management beschrieben. Anwenderinnen und Anwender nutzen ihren Single Point of Contact für die Einreichung ihrer Anliegen. Anliegen können persönlich, telefonisch, per E-Mail, Fax, per Web-Formular oder schriftlich an den Single Point of Contact gegeben werden.
Supporting Service		Ein Supporting Service ist eine wohldefinierte Leistung (oder Menge von Leistungen), die innerhalb des Service Providers von genau einer Organisationseinheit geliefert wird. Ein Service wird durch eine bestimmte Menge von Supporting Services erbracht.
Supportzeit		Die Supportzeit umfasst die vereinbarten Zeiten, in denen Störungsmeldungen und Anfragen vom Service Desk entgegengenommen und bearbeitet werden.
Technical Management		Die Organisationseinheit innerhalb des Service Providers , die für die Bereitstellung von technischem Fachwissen zur Unterstützung von IT Services und für das Management der IT-Infrastruktur verantwortlich ist. Im RRZ sind dies die Abteilungen „ <i>Basis-Infrastruktur</i> “ und „ <i>Kommunikationsnetze</i> “.
Underpinning Contract (UC)	Lieferantenvertrag	Underpinning Contracts sind schriftliche Vereinbarungen zwischen einem Service Provider und seinen Lieferantinnen/Lieferanten .
Verfügbarkeit		Die Verfügbarkeit eines Services ist das Verhältnis der um ungeplante Ausfallzeiten reduzierten Servicezeit zur vereinbarten Servicezeit . Die Verfügbarkeit wird pro Service berechnet.
Wartungsfenster		Wartungsfenster sind Zeiten, in denen Wartungsarbeiten an Services durchgeführt werden. Liegen diese außerhalb der Betriebszeit oder innerhalb der geplanten Ausfallzeiten gehen sie nicht zu Lasten der Verfügbarkeit .