



■ **IT Service Management**

**Glossar nach ITIL**

**Sehr geehrter Leser,**

entscheidend für den Ablauf von Geschäftsprozessen sind funktionierende IT Services.

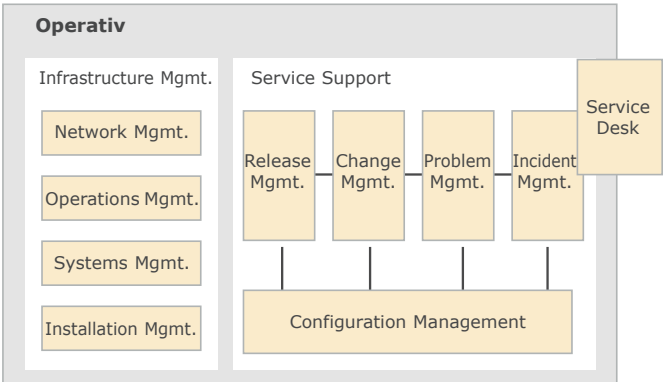
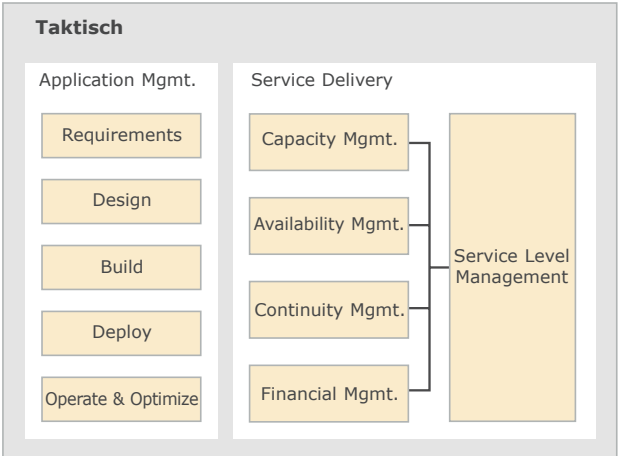
„Best Practice“ im IT Service Management ist ITIL, ein systematisches Vorgehensmodell für klare Definition, konsequente Überwachung und Sicherstellung Ihrer IT Services.

Mit dem vorliegenden Glossar wollen wir Ihnen einen Überblick über die wesentlichen Begriffe zum Thema ITIL ermöglichen.

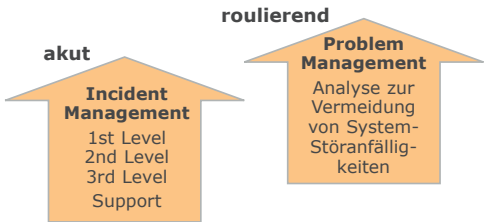
Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen mit der Lektüre!

**Ihre proCon IT**

# ITIL Übersicht



Die Support-Experten der proCon IT sorgen für den reibungslosen Betrieb Ihrer Systeme. Dabei müssen wir nicht einmal vor Ort sein. Gezieltes Outtasking bedeutet Zugriff auf exzellentes Know-how und verschafft Ihnen gleichzeitig Freiräume bei Finanzen und Ressourcen.



### Applikationsbetrieb

Umfasst alle **planbaren** Aufgaben:

- zur Aufrechterhaltung der **Verfügbarkeit** und
- Aufrechterhaltung der **Funktionalität** einer Applikation

### Applikationssupport

- Sorgt für die **Behebung** von **Störungen** auf Applikationsebene und
- Bearbeitung **fachlicher Fragestellungen**

Organisatorische **Einbindung**

**Aufbereitung mit Cognos**

**Betriebsmanagement**

**Reporting**

# Leistungsspektrum

---

## **proCon IT Leistungsspektrum ITIL**

### **ITIL Einführung**

- Analyse Ist-Zustand
- Erstellen Implementation-Guide
- Erstellen Service Katalog
- Erstellen SLA, OLA, UC
- Kennzahlenermittlung

### **Betrieb nach ITIL**

- Service Desk 7/24
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management

Begriff	Erläuterung
<b>24/7/365</b>	Begriff aus dem Support: beschreibt die Verfügbarkeit des Supports an 24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche und 365 Tage im Jahr.
<b>Anwenderbasis</b>	Anzahl der Anwender, die das Anwendungssystem zu einer gegebenen Zeit nutzen.
<b>Anwendung</b>	siehe: Applikation
<b>Application Management</b>	Anwendung des ITIL-Prinzips auf das Thema „Service Creation“, also der Herstellung von Software-Applikationen.
<b>Applikation</b>	Softwarepaket oder mehrere zusammengehörige Softwarepakete, mit deren Hilfe fachlich zusammengehörige Schritte eines oder mehrerer Geschäftsprozesse durch die IT unterstützt bzw. automatisiert werden. Eine Applikation kann Schnittstellen zu anderen Applikationen besitzen.
<b>Asset Management</b>	Bestandsaufnahme der vorhandenen Infrastruktur.
<b>Attribute</b>	Eigenschaft eines in der CMDB geführten CI's, z.B. Momentaufnahme des Zustandes eines oder mehrer CI's.
<b>Availability</b>	Die Fähigkeit einer Komponente oder eines Services, seine erforderliche Funktion zu einem gegebenen Zeitpunkt oder über einen gegebenen Zeitraum hinweg zu erfüllen. Üblicherweise als Verhältnis ausgedrückt, das heißt, als der Zeitanteil an den vereinbarten Service-Zeiten, für den der Service dem Kunden zur Verfügung (Verwendung) bereitsteht.
<b>Availability Management</b>	Service Delivery: Beim Availability Management wird aus den Geschäftsanforderungen ein allgemeines sowie auch ein servicespezifisches Verfügbarkeitsniveau definiert, die Umsetzung geplant und die zu definierenden Qualitätsparameter (Key Performance Indicators, KPIs) überwacht.
<b>Availability-Klassen</b>	Kategorisierung der Verfügbarkeit, Wartbarkeit, Zuverlässigkeit, Servicefähigkeit im Availability Management.
<b>Basisbetrieb</b>	Entspricht dem Infrastrukturbetrieb der IT-Infrastruktur (Hardware, Netze, Betriebssysteme, Datenbanken etc.).

<b>BCM</b>	Das Business Continuity Management stellt die nachhaltige Verfügbarkeit von Know-how, Ressourcen und Services durch eine langfristige Planung sicher.
<b>Benchmarking</b>	Vergleich der Performance einer Organisation, einer Rolle oder eines Prozesses mit der Performance von vergleichbaren Wettbewerbern. Ziel ist, die absolute Performance in ein relatives Maß umzurechnen und Aussagen über Stärken und Schwächen gewinnen zu können.
<b>Best Practice</b>	Bewährte und optimierte Vorgehensweisen.
<b>Betriebszeit</b>	Zeit, in der ein Anwendungssystem prinzipiell benutzbar ist bzw. sein sollte. siehe: Verfügbarkeit.
<b>Build</b>	Die Endphase der Produktion einer brauchbaren Konfiguration. Der Prozess umfasst die Verarbeitung (Fertigstellung) eines oder mehrerer Input-CIs zur Erstellung eines oder mehrerer Output-CIs; beispielsweise das Kompilieren und Laden von Software.
<b>Business Continuity Management</b>	siehe: BCM
<b>Business Process</b>	Eine Reihe von geschäftlichen / unternehmerischen Tätigkeiten, ausgerichtet auf ein bestimmtes Ziel, z.B. Verkauf von Produkten, Dienstleistungen, usw..
<b>CAB</b>	siehe: Change Advisory Board
<b>CAB/EC (Emergency Committee)</b>	Dringlichkeitssitzung des CAB, bei der eine reduzierte Mitgliederzahl dringende Changes bespricht
<b>Capability Maturity Model</b>	Beschreibt bewährte Methoden und Verfahren in Schlüsselbereichen des Software-Entwicklungsprozesses, durch deren Anwendung deutliche Verbesserungen bei der Software-Entwicklung und -Wartung nachgewiesen werden konnten.
<b>Capacity Management</b>	Service Delivery: Capacity Management erstellt aus den Geschäftsanforderungen den Kapazitätsplan und überwacht dessen Einhaltung. Dabei wird in Business-, Service- und Resource Capacity Management unterschieden. Weitere Aufgaben sind Application Sizing, Tuning, Service Modellierung und Bedarfsmanagement (Demand Management).

<b>Capacity Planning (Kapazitätsplanung)</b>	Prozesse, die Pläne und Reports liefern, um aktuelle und zukünftige Anforderungen der Geschäftsbereiche an IT-Ressourcen zu gewährleisten.
<b>Category</b>	Klassifizierung einer Gruppe von CIs, Change-Dokumenten oder Problemen.
<b>CCTA</b>	Central Computers and Telecommunications Agency, Institution, die für die Erstellung und Aktualisierung von ITIL® zuständig ist (jetzt OGC).
<b>Change</b>	Das Hinzufügen, Ändern oder Herausnehmen von genehmigter, unterstützender oder grundlegender Hardware, Software, Anwendungen, Dokumentationen, u.a..
<b>Change Advisory Board</b>	Eine Gruppe von Personen, die dem Change-Management Fachberatung zur Implementierung von Changes bereitstellt. Dieser Ausschuss wird sich üblicherweise aus Vertretern aller IT-Abteilungen und aus Vertretern der Geschäftsbereiche zusammensetzen.
<b>Change Authority</b>	Eine Gruppe, die zur Genehmigung von Changes befugt ist, z. B. ein Projektausschuss. Gelegentlich als Configuration Advisory Board bezeichnet.
<b>Change Control</b>	Das Verfahren, welches die Kontrolle und Regelung aller Changes gewährleistet. Es umfasst folgende Aktivitäten: das Einreichen, die Analyse, den Entscheidungsprozess, die Genehmigung, die Implementierung und die Nach-Implementierungsphase eines Changes.
<b>Change Document</b>	Request for Change (Änderungsantrag, RfC), Change-Steuerungsformular, Change-Auftrag, Change-Datensatz.
<b>Change Log</b>	Ein während eines Projektverlaufs erstelltes RfC-Protokoll, das Informationen zu jedem Change, zu deren Auswertung, zu den getroffenen Entscheidungen und zu deren gegenwärtigem Status – z. B. erstellt, überprüft, genehmigt, implementiert oder abgeschlossen – enthält.
<b>Change Management</b>	Service Support: Im Change Management werden sämtliche Änderungen an der IT Infrastruktur und ihren Komponenten (Configuration Items) autorisiert und dokumentiert, um störende Auswirkungen auf den laufenden Betrieb so gering

wie möglich zu halten. Die Reihenfolge der einzelnen Schritte wird geplant und kommuniziert, um eventuelle Überschneidungen frühestmöglich zu erkennen. Dabei spielt neben dem Change Manager das Change Advisory Board (CAB) bei weitreichenden Veränderungen eine wichtige Rolle. Des Weiteren obliegt dem Change Manager und dessen Mitarbeitern - nach erfolgter Autorisierung - die Koordination der Durchführung und die Abnahme der Änderungen. Für dringliche Änderungen gibt es ein spezifisches Verfahren.

<b>Change Record</b>	Ein Datensatz, der Details darüber enthält, welche CIs eines genehmigten Changes (geplant oder implementiert) betroffen sind und in welcher Weise sie betroffen sind.
<b>Change Request</b>	siehe: RFC, Request for Change
<b>Charging (Leistungsverrechnung)</b>	Prozess, der nach einer erfolgten Kostenermittlung eine kundenspezifische Weiterverrechnung der IT Services ermöglicht
<b>CI</b>	siehe: Configuration Item
<b>CI-Owner</b>	Verantwortlichkeit für die Anlage, Veränderung und Löschung von Configuration Items.
<b>Classification</b>	<p>Prozess der formellen Gruppierung von CIs nach deren Typ; zum Beispiel Software, Hardware, Dokumentation, Umgebung, Applikation.</p> <p>Prozess der formellen Identifizierung von Changes nach deren Typ; zum Beispiel Change-Request aus einem Projekt, Validierungs-Change-Request, Infrastruktur-Change-Request.</p> <p>Prozess der formellen Identifizierung von Incidents, Problemen und bekannten Fehlern nach Ursprung, Symptomen und Ursache.</p>
<b>Closure</b>	Wenn der Kunde mit der Klärung eines Incident zufrieden ist.
<b>CMDB</b>	siehe: Configuration Management Database
<b>CMM</b>	siehe: Capability Maturity Model

**Configuration Baseline**

Zu einem spezifischen Zeitpunkt etablierte Konfiguration eines Produkts oder Systems, die sowohl die Struktur und die Details des Produkts oder Systems erfasst und die Wiederherstellung des Produkts oder Systems zu einem späteren Zeitpunkt ermöglicht.

Ein Schnappschuss oder ein aufgezeichneter Status. Wenngleich der Status zu einem späteren Zeitpunkt aktualisiert werden kann, bleibt die Ausgangs-Konfiguration unverändert und zur späteren Bezugnahme und zum Vergleich mit dem aktuellen Status verfügbar (PRINCE2).

**Configuration Control**

Aktivitäten zur Steuerung der Änderungen von CIs im Anschluss an die formelle Etablierung der zugehörigen Configuration-Dokumente. Sie umfasst die Bewertung, Koordinierung, Genehmigung oder Ablehnung von Changes. Das Implementieren von Changes umfasst Änderungen, Abweichungen und Streichungen, die sich auf die Konfiguration auswirken.

**Configuration Documentation**

Dokumente, die Anforderungen, System-Design, Fertigstellung, Produktion und Verifizierung für ein CI definieren.

**Configuration Identification**

Aktivitäten, die die Produktstruktur, die Auswahl von CIs und die Dokumentation der physikalischen und funktionalen Charakteristiken der CIs, einschließlich ihrer Schnittstellen und nachfolgender Changes, bestimmen. Sie umfasst die Zuordnung von Identifizierungskennzeichen oder -nummern zu den CIs und deren Dokumenten. Sie umfasst des Weiteren das eindeutige Nummerieren von Configuration-Steuerungsformularen, die zu Changes und Problemen gehören.

**Configuration Item**

Komponente einer Infrastruktur - oder eines Gegenstands im Zusammenhang mit der Infrastruktur - welche unter der Kontrolle des Configuration Managements sind. Configuration Items können hinsichtlich ihrer Ausprägung, Komplexität, Größe und Typ unterschiedlich sein; sie dienen der Nachvollziehbarkeit und Dokumentation von Veränderungen am Gesamtsystem.

**Configuration Management**

Service Support: Die für das IT Service Management notwendigen Informationen werden vom Configuration Management bereitgestellt. Die Aktualität der Informationen wird überwacht. Dem Configuration Management fällt damit eine zentrale Rolle im kommunikativen und informativen Zusammenspiel der einzelnen Prozesse zu. Somit sind ständig aktuelle und historische Informationen über die Configuration Items (CI) in der Configuration Management Database (CMDB) verfügbar.

**Configuration Management Database (CMDB)**

Es handelt sich dabei um eine Datenbank, über die (in der Regel durch Mitarbeiter des IT-Betriebs) alle für ein Configuration Item (CI, zum Beispiel ein ERP-System) relevanten Konfigurations-Informationen abgerufen werden können.

In vielen Unternehmen werden Problem-, Change- und Vorgangsdatenbanken eingesetzt. Dies hat den Nachteil, dass für das CI relevante Informationen häufig verstreut in den verschiedenen Datenbanken liegen und so nur schwer zugänglich sind. Hier setzt das Konzept der CMDB an. Ziel ist es, alle Informationen aus den o.g. Datenbanken zu konsolidieren und so den Zugriff auf diese Daten einfacher und transparenter zu gestalten.

**Configuration Management Plan**

Ein Dokument, das die Organisation und die Verfahren für das Configuration-Management eines spezifischen Produkts, Projekts, Systems, Services oder einer spezifischen Support-Gruppe festlegt.

**Configuration Management Tool**

Ein Software-Produkt zur automatischen Unterstützung der Change-, Configuration- oder Versions-Steuerung.

**Configuration Structure**

Eine Hierarchie aller CIs einer Konfiguration.

**Contract (Vertrag)**

Dokument/Vereinbarung zwischen rechtlich unabhängigen Parteien (z.B. IT-Organisation mit externen Lieferanten).

**Cost (Kosten)**

Finanzieller Aufwand, verursacht durch eine bestimmte Maßnahme oder einen bestimmten Bereich.

**Costing (Kostenrechnung)**

Prozess zur Identifizierung der Kosten und entsprechender Zuordnung zu bestimmten Geschäftsbereichen oder Aktivitäten gemäß den zu erbringenden IT Services.

<b>CSI</b>	Abk.: Customer Satisfaction Index
<b>Customer</b>	Der Auftraggeber von Dienstleistungen (Services); in der Regel ist das Kunden-Management entweder direkt durch die Leistungsverrechnung oder indirekt in Form aufzeigbarer Geschäftsanforderungen für die Service-Kosten verantwortlich.
<b>Customizing</b>	Begrifflichkeit, die insbesondere im Rahmen von Standardsoftwareprodukten entstanden ist; beschreibt die parametrisierbare Einstellung von Geschäftsprozessen und Systemeinstellungen.
<b>Definitive Software Library</b>	siehe: DSL
<b>Delta Release</b>	Ein Delta- oder Teil-Release setzt sich ausschließlich aus CIs der Release-Einheit zusammen, die seit dem letzten Full- oder Delta-Release geändert oder neu erstellt wurden. Wenn es sich bei der Release-Einheit beispielsweise um das Programm selbst handelt, enthält ein Delta-Release nur Module, die seit dem letzten Full-Release des Programms bzw. dem letzten Delta-Release bestimmter Module geändert oder neu erstellt wurden. Siehe auch 'Full-Release'.
<b>Delta Release</b>	Software Release, das nur die zuletzt geänderten CI's des Releases umfasst.
<b>Desktop Management</b>	Beschreibt die organisatorischen und technischen Maßnahmen für den Betrieb von Desktop-Rechnern.
<b>Dispatching</b>	Weiterleitung von -> Tickets innerhalb des Supportprozesses Incident Management und Problem Management.
<b>DSL, Definitive Software Library</b>	Die DSL speichert und schützt alle definitiven, genehmigten Versionen aller Software-CIs. Sie ist eine physikalische Bibliothek bzw. ein Speicherrepositorium, in dem alle Hauptkopien (Master Copies) von Software-Versionen abgelegt werden. Dieser eine, logische Speicherbereich kann eine oder mehrere physikalische Software-Bibliotheken oder Dateispeicher umfassen und sollte von Entwicklungs- und Test-Dateispeicherbereichen getrennt geführt werden. Die DSL kann ebenfalls einen physikalischen Aufbewahrungsort für Hauptkopien von gekaufter Software, z. B. einen feuersicheren Safe, bereitstellen. In die DSL sollte – unter strikter Kontrolle

des Change- und Release-Managements – nur genehmigte Software aufgenommen werden. Die DSL existiert nicht als eine direkte Folge der vom Configuration-Management-Prozess gestellten Anforderungen, sondern als eine einheitliche Basis für die Release-Management- und Configuration-Management-Prozesse.

**Environment**

Ein Satz von Hardware, Software, Netzwerkkommunikation und Verfahren, die zur Bereitstellung einer spezifischen Art von Computer-Service zusammenarbeiten. Eine physikalische Plattform kann eine oder mehrere Umgebungen – z. B. Test, Produktion – bereitstellen. Eine Umgebung zeichnet sich durch eindeutige Merkmale und Charakteristiken aus, die festlegen, wie diese in ähnlicher und dennoch unterschiedlicher Weise verwaltet werden.

**Erreichbarkeit**

Zeitbereich, während dessen eine bestimmte Rolle bereit ist, Anfragen von anderen Rollen bzw. Systemen entgegen zu nehmen und zu bearbeiten.

**Error Control (Fehlerkontrolle)**

Prozess zur Verwaltung von bekannten Fehlern und Lösung von bekannten Fehlern durch die Beantragung von RfC.

**Fachlicher Change**

Change-Typ im Change Management nach Veränderungsbedarf; fachliche Changes resultieren aus Änderungen, Neuanforderungen oder Fehlerbehebungen (Patches) im Fachprozess.

**Financial Management**

Service Delivery: Sowohl die Budgetplanung, die Kontrolle der IT-bezogenen Kosten sowie die optionale Leistungsverrechnung erfolgt durch das Financial Management für IT Services. Dabei muss durch die Einbeziehung der Kundenanforderungen ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Qualität und Kosten ermittelt werden. Nur so lässt sich der scheinbare Widerspruch der beiden Gesichtspunkte lösen.

**Forward Schedule of Changes (FSC)**

Ein Zeitplan, der Details zu allen für die Implementierung genehmigten Changes sowie deren geplanter Implementierungstermine enthält. Er sollte mit den Kunden, den Fachabteilungen, dem Service-Level-Management, dem Service-Desk und dem Availability-Management abgestimmt werden. Nachdem der Terminplan abgestimmt ist, sollte der Service-Desk die Anwender möglichst effektiv über etwaige, zusätzlich geplante Ausfallzeiten informieren, die mit der Implementierung der Changes einhergehen.

<b>Full Release</b>	Alle Komponenten der Release-Einheit, die zusammen fertig gestellt, getestet, verteilt und implementiert werden. Siehe auch 'Delta-Release'.
<b>Full Release (Vollversion)</b>	Release, das alle Komponenten einer Release-Einheit ersetzt, unabhängig davon, ob sich diese seit dem letzten Release alle geändert haben oder nicht.
<b>Help Desk</b>	Zentrale Anlaufstelle für Kunden und Anwender; Schnittstelle zu IT-Abteilung. Bei ITIL wird der Begriff Service Desk verwendet.
<b>Impact</b>	Maß der geschäftlichen Bedeutsamkeit eines Incidents. Häufig gleich der Auswirkung einer durch ein Incident verursachten Störung der vereinbarten und erwarteten Service-Levels.
<b>Impact (Auswirkungen)</b>	Messkriterium für die Beurteilung von Incidents und Problemen.
<b>Incident</b>	Jedes Ereignis, das nicht zum regulären Betrieb eines Dienstes gehört und das eine Unterbrechung oder eine Qualitätseinbuße des Service verursacht bzw. verursachen könnte.
<b>Incident Control</b>	Subprozess im Incident Management zur Entgegennahme, Klassifizierung, Aufzeichnung und Bearbeitung von Störungen bis zu deren Beseitigung, resp. zu deren Eskalation in ein Problem.
<b>Incident Management</b>	Service Support: Das Incident Management ist für die schnellstmögliche Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines Service zuständig. Dabei werden meist neben Störungen auch alle Anfragen (Service Requests) der Anwender über ein Service Desk erfasst, erste Hilfestellung geleistet und gegebenenfalls die weitere Bearbeitung in den nachgelagerten Supporteinheiten koordiniert. Hinzu kommt die Aufgabe, den Anwender in vereinbarten Zeitintervallen vom Status der Fehlerbeseitigung zu unterrichten.
<b>Incident Owner</b>	Verantwortlichkeit, die im Incident Managementprozess die Verantwortung für die Lösungsreichung definiert.
<b>Infrastruktur Change</b>	Change-Typ im Change Management nach Veränderungsbedarf; Infrastruktur-Changes werden vom Infrastrukturbetrieb verantwortet; Changes werden aufgrund von Erweiterungen oder Fehlerbehebungen (Patches) an Infrastrukturkomponenten notwendig.

<b>Installation &amp; Acceptance</b>	Beschreibt die organisatorischen und technischen Maßnahmen bei Installationen.
<b>Interface</b>	Physikalische oder funktionale Interaktion zwischen CIs.
<b>IPC</b>	Abk.: Internal Partnership Contract; Vertragsart im Service Level Management.
<b>IPW™</b>	Ein erfolgreich praktizierter Modellansatz zur Implementierung von prozessorientierten Workflows in der IT-Organisation (ein Referenzmodell bei ITIL).
<b>ISEB</b>	Information Systems Examination Board: Institution in GB, die für die Verwaltung und Verleihung von Zertifikaten zuständig ist.
<b>IT Security Management</b>	IT Security Management beschäftigt sich mit der Einführung und Durchsetzung eines definierten Sicherheitsniveaus für die IT-Umgebung. Dabei wird detailliert auf die Teilgebiete Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit eingegangen. Um die internen und kundenspezifischen Wünsche des benötigten Sicherheitslevels zu ermitteln, ist eine Risikoanalyse notwendig. Der interne, minimale Sicherheitsanspruch wird dabei als IT-Grundschutz bezeichnet. Darüber hinausgehende Ansprüche des Kunden an Sicherheitsbedürfnissen müssen individuell erarbeitet werden.
<b>IT Service Continuity Management</b>	Das IT Service Continuity Management definiert und plant alle Maßnahmen und Prozesse für unvorhergesehene Katastrophenfälle. Dabei ist es im übergeordneten Prozess Business Continuity Management eingebettet. Um das Verhältnis der zu erwartenden Kosten den quantifizierten Verbesserungen gegenüberstellen zu können, ist eine Risikoanalyse notwendig. Das IT Service Continuity Management ist ständig in die Aktivitäten des Change Managements involviert und arbeitet eng mit den anderen Bereitstellungsprozessen (Service Delivery) zusammen.
<b>IT Service Management</b>	Beschreibt den Wandel der Informationstechnik in Richtung Kunden- und Serviceorientierung. Von Bedeutung ist die Gewährleistung und Überwachung von IT Services. Auf diese Weise kann kontinuierlich die Effizienz, die Qualität und die Wirtschaftlichkeit der jeweiligen IT-Organisation verbessert werden.

<b>ITIL</b>	siehe: IT-Infrastructure Library.
<b>ITIL Perspektiven</b>	Gliederungsmerkmal von ITIL in die fünf Elemente Service Delivery, Service Support, Business Management, Application Management und Infrastructure Management; jede dieser Perspektiven umfasst wiederum sog. Managementdisziplinen.
<b>IT-Infrastructure Library</b>	Prozessmodell zur Darstellung der IT-Abläufe, Rollen und Verantwortlichkeiten. In UK entwickelt, hat sich ITIL zum Standard entwickelt und gilt als Grundlage für die Zertifizierung zur BS15000 und BS7799.
<b>IT-Service Continuity Management</b>	Service Delivery: Erstes Ziel ist es, die relevanten Service-Leistungen auch in Ausnahme- und Notfällen sicher zu stellen. Ereignisse, gegen die man sich nicht schützen kann, werden als Notfall bezeichnet. So kann beispielsweise ein Rechenzentrum durch Überflutung zerstört werden. Die Aufgabe der ITSCM-Planung besteht darin, basierend auf einer Risikoanalyse, schützenswerte IT-Services zu identifizieren und risikosenkende Maßnahmen zu ergreifen. Ein IT-Service-Continuity-Plan stellt sicher, dass bei Eintritt eines Notfalls kontrolliert und ohne Zeitverzug gehandelt werden kann, um Folgeschäden minimal zu halten.
<b>itSMF</b>	IT Service Management Forum: Das IT Service Management Forum (itSMF) ist eine lieferanten- und produktunabhängige, internationale Vereinigung, deren Mitglieder den Erfahrungsaustausch zwischen IT-Dienstleistungsanbietern pflegen und fördern.
<b>IT-System</b>	Ein IT-System (in Produktion) ist ein Hardware- / Softwarepaket, das einen oder mehrere Fachprozesse unterstützt bzw. automatisiert. Der Begriff Software umfasst dabei die Gesamtheit der Bestandteile eines IT-Systems, also auch Dokumentation, Konzepte, usw..
<b>Key Performance Indicator</b>	Der Key Performance Indicator ist ein betriebswirtschaftlicher Begriff. Er bezeichnet Kennzahlen, anhand derer man den Fortschritt oder den Erfüllungsgrad hinsichtlich wichtiger Zielsetzungen oder kritischer Erfolgsfaktoren innerhalb einer Organisation messen und/oder ermitteln kann.

<b>Known Error</b>	Ein Incident oder Problem, dessen Grundursache bekannt ist und für das eine zeitweilige Umgehungslösung oder eine permanente Alternative identifiziert worden ist. Wenn eine geschäftliche Rechtfertigung vorhanden ist, wird ein RFC erstellt. Sofern keine bleibende Korrektur durch einen Change erfolgt, wird ein Incident oder Problem in jedem Fall weiterhin als ein bekannter Fehler (Known Error) geführt.
<b>KPI</b>	siehe: Key Performance Indicator.
<b>Kunde</b>	Empfänger der Dienstleistung.
<b>Life Cycle Management</b>	Stellt die organisatorischen und technischen Maßnahmen im Rahmen eines ganzheitlichen Softwarelebenszyklus dar.
<b>Life Cycle</b>	Eine Reihe von Zuständen, die durch zulässige Übergänge miteinander verbunden sind. Der Lebenszyklus repräsentiert einen Genehmigungsprozess für CIs, Problembereiche und Change-Dokumente.
<b>Lösungszeit</b>	Zeit, die die Supportorganisation von der Aufnahme eines Incidents bis zur Behebung der zugrundeliegenden Störung benötigt.
<b>Maintainability (Wartbarkeit)</b>	Die Fähigkeit einer Komponente oder eines Service, in einen Zustand zurückkehren, bei dem die gewünschte Funktionalität wieder zur Verfügung steht.
<b>Managementdisziplin</b>	Hauptprozesse in ITIL, die einer Perspektive zugeordnet sind, die ein logisches Prozessmodell ergeben.
<b>Monitoring</b>	Fortlaufende Beobachtung der Verfügbarkeit und des Systemverhaltens mit dem Ziel, frühzeitig Leistungseinschränkungen und den Betrieb bedrohende Zustände zu erkennen und Gegenmaßnahmen einzuleiten.
<b>MTBF</b>	Mean Time between Failures: durchschnittliche Zeit zwischen der Wiederherstellung des Service nach einem Incident und dem nächsten auftretenden Incident der gleichen Kategorie.
<b>MTBSI</b>	Mean Time (Keine Vorschläge) System Incidents: Durchschnittliche Zeit zwischen dem Auftreten von aufeinanderfolgenden Incidents.

<b>MTTR</b>	Mean Time to Repair: Durchschnittliche Ausfallzeit zwischen dem Auftreten eines Incidents und der Wiederherstellung des Service/Systems.
<b>Network Management</b>	Beschreibt die organisatorischen und technischen Maßnahmen für den Betrieb der Netzinfrastruktur.
<b>Notfall-Korrektur</b>	Eine Notfall-Korrektur der Applikation wird dann eingeleitet, wenn im produktiven Betrieb ein Notfall auftritt; das ist ein Fehler, der dazu führt, dass Resultate unbrauchbar sind (System-, Transaktions- oder Programmabstürze bzw. falsche Prozessergebnisse).
<b>ODL</b>	Operational Documentation Library: Zentrale Informationssammlung des Ist-Betriebes. Analog zu DHS und DHL beinhaltet die ODL alle existierenden Dokumente des Betriebes, wie Betriebs- handbücher, Prozessbeschreibungen und Prozessverfahren. Weiterhin sind auch alle technischen Dokumente, wie Manuals, Kabel-, Raum- und Netzpläne und Systemkonzepte hier abzulegen.
<b>OGC</b>	Office of Government Commerce, <a href="http://www.ogc.gov.uk">http://www.ogc.gov.uk</a> siehe: CCTA
<b>OGC</b>	The Office of Government Commerce in Großbritannien.
<b>OLA</b>	Ein Operational Level Agreement (OLA) ist eine Vereinbarung mit einer internen IT-Abteilung und enthält Absprachen über die Erstellung von Service. Da es eine interne Vereinbarung ist, ist ein OLA kein Vertrag im juristischen Sinne. Zu unterscheiden sind SLA und OLA. Ersteres gilt für externe Dienstleister.
<b>Operation Management</b>	Beschreibt die organisatorischen und technischen Maßnahmen für den RZ-Betrieb.
<b>Operational Documentation Library</b>	siehe: ODL
<b>Operational Level Agreement</b>	siehe: OLA

<b>Outsourcing</b>	Arbeiten oder Funktionen werden aus der Firma nach außen verlagert. Das Unternehmen beauftragt einen externen Dienstleister, dessen Leistungen aufwandsbezogen vergütet werden.
<b>Partnership &amp; Outsourcing</b>	Stellt die organisatorischen und technischen Maßnahmen im Rahmen eines Partnerkonzepts und Outsourcing dar.
<b>PMM</b>	siehe: Process Maturity Model
<b>PRINCE2</b>	Eine britische, regierungsamtliche Standardmethode für das Projektmanagement.
<b>Priority (Priorität)</b>	Wert, der einem Incident, Problem oder Change zugeordnet wird, um Wichtigkeit und Zeitrahmen anzuzeigen. Prioritäten ergeben sich aus den Auswirkungen und der Dringlichkeit.
<b>Problem</b>	Unbekannte Grundursache eines oder mehrerer Incidents.
<b>Problem Control</b>	Prozess zur Identifikation, Aufzeichnung, Klassifizierung und Bearbeitung von Problemen durch Nachforschung und Diagnose bis der Status "bekannter Fehler" (Known Error) erreicht ist.
<b>Problem Management</b>	Service Support: B79+B51. Die Ursachenforschung und die nachhaltige Beseitigung von Störungen (Incidents) stehen im Mittelpunkt des Problem Managements. Hier werden dem Incident Management temporäre Lösungen (keine Vorschläge) zur Verfügung gestellt und endgültige Lösungen bekannter Fehler (Known Error) erarbeitet, die mit Hilfe des Change Managements eingebracht werden. Zudem befasst es sich mit der Störungsvermeidung (proaktives Management), z.B. durch eine Trendanalyse wichtiger Services.
<b>Process</b>	Aneinanderreihung von Handlungen und Aktivitäten mit der Absicht, ein gemeinsames Ziel zu erreichen.
<b>Process Control</b>	Steuerung und Planung eines Prozesses, damit dieser möglichst effektiv und effizient funktioniert.
<b>Process Maturity Modell (PMM)</b>	Dieses Modell dient zur Untersuchung und Beurteilung von Prozessen, die für IT-Dienstleistungen von vorhersagbarer Qualität vorhanden sein müssen. Eine Unterteilung erfolgt dabei in sechs Reifegraden.

<b>Reaktionszeit</b>	Zeit, die zwischen dem Auftreten eines Incidents und der Annahme durch die Supportorganisation vergeht.
<b>Release</b>	Eine Sammlung neuer und/oder geänderter CIs, die zusammen getestet und in die Live-Umgebung eingesetzt werden.
<b>Release Management</b>	Service Support: Das Release Management verantwortet die Freigabe neuer Hard- und Software anhand der gültigen Release-Richtlinien. Auch die Planung und Bereitstellung des Rolloutverfahrens für freigegebene Soft- und Hardware fällt in seine Zuständigkeit.
<b>Reliability (Zuverlässigkeit)</b>	Die Fähigkeit einer Komponente, die gewünschte Funktionalität für eine bestimmte Dauer in einem definierten Umfeld zu liefern.
<b>Remedy CM</b>	Tool zur Unterstützung des Change Management Prozesses.
<b>Request for Change</b>	siehe: RfC
<b>Requirement Management</b>	Stellt die organisatorischen und technischen Maßnahmen im Rahmen der Anforderungsanalyse und Aufnahme mit den IT-Usern.
<b>Resolution</b>	Maßnahme zur Behebung eines Incidents, bei der es sich auch um eine Umgehungslösung handeln kann.
<b>Ressource Management</b>	Prozess, der sicherstellt, dass angemessene Ressourcen zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung stehen und betriebsbereit sind.
<b>RfC</b>	Request for Change: Antrag eines Changes für einen beliebigen CI innerhalb der Infrastruktur oder für Komponenten, die mit dieser Infrastruktur verbunden sind.
<b>Risk Analysis (Risikoanalyse)</b>	Betriebswirtschaftlich gesehen: Die Abschätzung der Kosten möglicherweise eintretender Risiken zwecks Risikomanagement und Ermittlung der Höhe kalkulatorischer Wagniskosten.
<b>Risk Management</b>	Auswahl und Anwendung von Gegenmaßnahmen zur Minimierung der Risiken im IT Service Management.

<b>Rolle</b>	Unter Rolle wird die Summe der Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten verstanden, die an den Inhaber einer Position gerichtet werden. Eine Rolle stellt somit keine Person, sondern einen oder eine Gruppe von Positionsinhabern dar. Ein Positionsinhaber kann eine oder mehrere Rollen besitzen. Eine Person darf nicht nur einen Teil einer Rolle wahrnehmen, sondern muss die komplette Rolle ausfüllen.
<b>Security (Sicherheit)</b>	Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von CI's.
<b>Security Management</b>	siehe: IT Security Management
<b>Service Catalogue (Dienstleistungskatalog)</b>	Vollständige Zusammenstellung aller angebotenen IT Services.
<b>Service Continuity Management</b>	siehe: IT Service Continuity Management
<b>Service Delivery</b>	Gemeinsamkeiten der „planerischen“ Prozesse. Die Prozesse zur Servicebereitstellung (Service Delivery) unterscheiden sich nur in der zuweilen konkurrierenden Zielsetzung. Trotzdem ist eine Zusammenarbeit untereinander von höchster Wichtigkeit. Alle Service Delivery Prozesse haben gemeinsam, dass sie periodisch anlaufen, das Ergebnis ihrer Arbeit in einem Plan zusammengefasst wird und ihnen die Überwachung des Planes obliegt.
<b>Service Desk</b>	Das Service Desk garantiert die Erreichbarkeit der IT Organisation. Es ist die einzige Schnittstelle (Single Point of Contact SPOC) des Anwenders (User) und hält ihn auf dem Laufenden. Es koordiniert die nachfolgenden Supporteinheiten und übernimmt Aufgaben anderer Prozesse, z.B. Incident Management, Change Management, Configuration Management. Das Service Desk ist kein Prozess.
<b>Service Hours (Servicezeiten)</b>	Zeiten, in denen der Service verfügbar ist.
<b>Service Level Agreement</b>	siehe: SLA
<b>Service Level Management</b>	siehe: SLM

<b>Service Level Requirement</b>	siehe: SLR
<b>Service Request</b>	Jeder Incident, der kein Fehler in der IT-Infrastruktur ist (z.B. Rücksetzen eines Passwortes).
<b>Serviceability (unterstützende Vertragsvereinbarungen)</b>	Ein vertraglicher Begriff, der die von externen Lieferanten bereitzustellenden Supportleistungen definiert.
<b>Single Point of Contact</b>	Ansprechpartner, der für alle Fragen im Bereich des Supports, des Betriebs, der Beratung etc. vom Endanwender ausschließlich kontaktiert wird.
<b>SLA</b>	<p>Als Service Level Agreement (SLA) bezeichnet man eine Vereinbarung, die in der Regel Bestandteil eines Dienstleistungs- oder Wartungsvertrages ist. Darin werden beispielsweise Reaktionszeiten für Supportleistungen oder maximale Ausfallzeiten von IT-Services festgelegt (Definition gemäß ITIL).</p> <p>Das SLA beschreibt die IT-Services in nichttechnischen Begriffen und ist so auch für technisch ungeschulte Kunden verständlich. Für die Dauer der Vereinbarung gilt es als Vertrag in Bezug auf die Leistungserbringung und Steuerung der IT-Services. SLAs können servicebasiert (ein SLA für einen Service) oder kundenspezifisch (ein SLA für alle Services eines Kunden) vereinbart werden. Eine typische Anwendung für SLAs sind Outsourcing-Verträge. SLAs sollen einerseits eine Preis/Leistungs-Transparenz für Kunden und Partner schaffen, andererseits bieten sie eine Unterstützung bei der Streitschlichtung oder der Streitvermeidung. Die Definition von SLAs soll dem SMART-Prinzip folgen. Der Auftraggeber erhält eine in den SLAs fixierte Leistung (z.B. Reaktionszeiten des Supports, Wiederherstellung von Daten etc.) zu einem vereinbarten Preis und der Auftragnehmer garantiert, dass er sich an diese Vereinbarung hält.</p> <p>Zu unterscheiden sind SLA und OLA. Letzteres gilt nur für den Dienstleister intern.</p>
<b>SLC</b>	Abk.: Software Life Cycle Management.

<b>SLM</b>	Service Delivery: An der Schnittstelle zum Kunden wird mit Hilfe des Service Level Managements das Service Level Agreement (SLA) mit dem Kunden vereinbart. Der Service Level Manager ist mit der Aktualisierung, Anpassung und Überprüfung der verabredeten Qualitätsparameter (Key Performance Indicator) in den SLAs sowie in den dazugehörigen Absicherungsverträgen (OLA/UC) beauftragt. Grundlage für die Erstellung der SLA sind Service Katalog und Service Level Requirement. Intern wird der zu erbringende Service im so genannten Service Quality Plan beschrieben.
<b>SLR</b>	Service Level Requirement: vom Kunden formulierte Anforderungen an Service Levels; Ausgangspunkt für SLA-Verhandlungen.
<b>SMART</b>	SMART ist ein Akronym für Specific Measureable Achievable Relevant Timely und dient im Projektmanagement zur eindeutigen Definition von Zielen. Die abgekürzten Begriffe sollen Folgendes zum Ausdruck bringen: <b>Specific:</b> Unmissverständliche und eindeutige Zieldefinition. <b>Measurable:</b> Definieren von Kriterien um sicherzustellen, dass das Erreichen des Ziels messbar ist. <b>Achievable:</b> Die Ziele sollen erreichbar sein. <b>Relevant:</b> Nur Ziele von hoher Bedeutung werden gesetzt. <b>Timely:</b> Zu jedem Ziel gehört eine klare Terminvorgabe.
<b>SMS Remedy</b>	Ticket erfassungs- und -dokumentations-Tool für das Incident Management.
<b>Software Configuration Item (SCI)</b>	Wie "Configuration Item", ausgenommen Hardware und Services.
<b>Software Environment</b>	Zur Unterstützung der Applikation verwendete Software, wie z.B. Betriebssystem, Datenbank-Management-System, Entwicklungs-Tools, Compiler und Applikationssoftware.
<b>Software Library</b>	Eine kontrollierte Sammlung von SCIs, deren Zweck es ist, SCIs ähnlichen Status und Typs zusammenzuhalten und ungleiche getrennt zu halten, um Entwicklung, Betrieb und Pflege zu unterstützen.

<b>SPOC</b>	Single Point of Contact
<b>Super User</b>	In einigen Organisationen ist der Einsatz von Super-Usern zur Handhabung von Support-Problemen und -Anfragen im vorgelagerten Bereich üblich. Dieser Ansatz wird typischerweise in spezifischen Applikationsbereichen oder an bestimmten geografischen Standorten befolgt, wo kein Bedarf an Vollzeit-Support-Personal gerechtfertigt werden kann. Diese wertvolle Ressource muss jedoch sorgfältig koordiniert und genutzt werden.
<b>Surviving Change</b>	Stellt die organisatorischen und technischen Maßnahmen im Rahmen des allgemeinen Veränderungsprozesses der IT dar.
<b>System</b>	Ein integrierter Komplex, der eine oder mehrere Komponenten, wie zum Beispiel Prozesse, Hardware, Software, Einrichtungen und Personen umfasst und das Erfüllen bzw. Erreichen einer erklärten Anforderung bzw. Zielsetzung ermöglicht.
<b>Test Management</b>	Im Test Management ist sicherzustellen, dass neue oder geänderte Services die Geschäftsanforderungen, für die sie entwickelt bzw. geändert wurden, erfüllen.
<b>Ticket</b>	Objekt innerhalb eines Incident- und Problem-Management Tools, das eine Problem- oder Incidentmeldung repräsentiert.
<b>Transformation of Business Practice</b>	Stellt die organisatorischen und technischen Maßnahmen im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses der IT dar.
<b>UC</b>	siehe: Underpinning Contract
<b>Underpinning Contract</b>	Vereinbarung über die Leistung eines externen Lieferanten, dient zur Sicherung der SLAs.
<b>Urgency</b>	Messkriterium, das angibt, wie unternehmenskritisch ein Incident oder Problem ist, bezogen auf Auswirkungen und Kundenbedürfnisse.
<b>User</b>	Person, die den bereitgestellten Service, zum Teil täglich, nutzt.

---

<b>Verfügbarkeit</b>	Zeit, während der ein IT-System vom Endanwender im vollen fachlichen Umfang entsprechend der bei der Entwicklung vereinbarten Anforderungen genutzt werden kann. Die Verfügbarkeit wird als relativer Wert bezogen auf die vereinbarte Betriebszeit des Anwendungssystems angegeben.
<b>Verification</b>	Abgleich zwischen CMBD und physikalischen CI's.
<b>Version</b>	Versionen einer SW-Einheit entstehen durch zeitlich aufeinander folgende Änderungen an dieser SW-Einheit (bedingt durch Problembehebungen oder Erweiterungen). Versionen existieren im allgemeinen nicht gleichberechtigt nebeneinander, sondern neuere Versionen einer SW-Einheit ersetzen die vorhergehenden.
<b>Version Identifier</b>	Eine Versionsnummer, ein Versionsdatum oder ein Zeitstempel der Version.
<b>Workaround</b>	Zeitlich befristete Übergangslösung bis ein Known Error gelöst wird.

24/7/365	-	Basisbetrieb	7
BCM	-	Change Management	8 - 9
Change Record	-	Configuration Item	10 - 11
Configuration Management	-	DSL	12 - 13
Environment	-	Infrastructure Change	14 - 15
Installation & Acceptance	-	Key Performance Indicator	16 - 17
Known Error	-	Operation Level Agreement	18 - 19
Outsourcing	-	Risk Management	20 - 21
Rolle	-	SLC	22 - 23
SLM	-	User	24 - 25
Verfügbarkeit	-	Workaround	26

