

## Einordnung Muster-IT-Konzept

**Modul:** Strategie und Planung

**Nutzung/Lizenz:** CC BY 4.0

**Baustein:** Service- und Supportkonzept

**Version:** V 1.0

## Zweck

Um die Erstellung und Definition eines IT-Services zu vereinfachen, empfiehlt sich in Anlehnung an das Rahmenwerk ITIL® die Nutzung eines Servicescheins. Im Rahmen des Servicescheins wird der angebotene Service klar beschrieben (Servicebeschreibungen). Auf diese Weise werden Anwenderinnen und Anwender sowie die Servicebereitsteller in ihrer Arbeit und ihren Erwartungen unterstützt. Die Gesamtheit der Servicescheine wird im sogenannten Servicekatalog zusammengefasst.

## Anwendungsempfehlungen

Die Anzahl der IT-Services sollte nicht zu groß sein. Damit bleiben die IT-Services für die Endanwenderinnen und Endanwender klar voneinander trennbar und können in einem Ticketsystem übersichtlich abgebildet werden. Um einen Service anzubieten, muss der Serviceschein eine eindeutige Bezeichnung aufweisen, benennen was zum Umfang (in-scope) des Service gehört und ggf. ausschließen, was außerhalb des Umfanges (out-of-scope) liegt. Eine präzise Beschreibung der IT-Services und eine Definition, welche messbaren Leistungsversprechen damit verbunden sind, sind dabei ebenso notwendig. Überzogene Servicescheininhalte führen erfahrungsgemäß zu frühzeitigen Auseinandersetzungen zwischen Leistungserbringer und Leistungsempfänger oder drücken sich spätestens in hohen Kosten aus.

## Vorlage Serviceschein

---

Der vorliegende Serviceschein im Modul „Strategie und Planung“ wurde im Rahmen einer Ressortforschung des Bundesministeriums der Finanzen (BMF) finanziert aus Mitteln des Deutschen Aufbau - und Resilienzplans (DARP), erstellt.



**Finanziert von der  
Europäischen Union**  
NextGenerationEU

---

Herausgeber: PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH  
Friedrichstr. 149  
10117 Berlin  
<https://www.pd-g.de/>

Kontakt: [SchuleDigital@pd-g.de](mailto:SchuleDigital@pd-g.de)

## Serviceschein

### [Servicebezeichnung]

#### Kopfdaten

Kategorie	Wertebereich
Autor	
Lfd. Nummer	
Vertragsbestandteil von	
Letze Änderung	
Abgenommen von / am	
Taxonomie	
Laufzeit	
Verrechnungseinheit	z. B. Nutzerlizenz / Arbeitsplatz / Anzahl einer messbaren Größe
Abrechnung	

#### Produkt- / Leistungsbeschreibung

Kategorie	Wertebereich
Kurbeschreibung	
Nutzen / Vorteil / Limitationen	
Aufzählung der Leistungen (grob)	
Out of Scope / Nicht Bestandteil dieses Produktscheins/Leistungsscheins	

#### Weitere Bestandteile / Bestelleistungen

Kategorie	Wertebereich
Hardware	
Lizenzen	
Weiteres	

## Leistungsinhalte / -bestandteile

Kategorie	Wertebereich
(IT-Koordination) <input checked="" type="checkbox"/> Kunde (AG) <input type="checkbox"/> Dienstleister (AN) <input type="checkbox"/> Dritt-Dienstleister / UAN	
<input type="checkbox"/> Customizing von Footern <input type="checkbox"/> Erzeugen von Vorlagen <input type="checkbox"/> Einladung zu Videokonferenzen	
(IT-Fachadministration) <input type="checkbox"/> Kunde (AG) <input checked="" type="checkbox"/> Dienstleister (AN) <input type="checkbox"/> Dritt-Dienstleister / UAN	
<input type="checkbox"/> Lizenzmanagement durchführen	
<input type="checkbox"/> Anlegen von Nutzern	
<input type="checkbox"/> Verändern von Nutzerrechten	
(IT-Administration) <input type="checkbox"/> Kunde (AG) <input type="checkbox"/> Dienstleister (AN) <input checked="" type="checkbox"/> Dritt-Dienstleister / UAN	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Verfügbarkeit sicherstellen	
(IT-Support) <input type="checkbox"/> Kunde (AG) <input checked="" type="checkbox"/> Dienstleister (AN) – 1st Level <input checked="" type="checkbox"/> Dritt-Dienstleister / UAN – 2nd/3rd	
- Ticketentgegennahme	

## Leistungsversprechen / Service Level Agreement (SLA)

(sofern keine Gesamt-SLA durch den Mantelrahmenvertrag vereinbart wurden, gelten die folgenden SLA)

Kriterium	Kurzbeschreibung	Wertebereich
<b>Betriebszeit</b>	vereinbarte Zeit, in der der Service erreichbar ist	
<b>Verfügbarkeit</b>	Erreichbarkeit und Zusage zur Durchschnittlichen Performance des Service	
<b>Gesamtausfallzeit (hinnehmbar)</b>	Max. zugestandene Ausfallzeit pro Jahr (Pönalen relevant)	
<b>Servicezeit</b>	Servicezeit (Erreichbarkeit)	
<b>Ausfallzeit</b>	Max. Dauer pro Ausfall (ggf. Pönalen relevant)	
<b>Ausfallhäufigkeit</b>	Max. Anzahl an Ausfällen / Jahr	
<b>Zeitspanne Datenverlust</b>	Max. Arbeitsvolumen in Stunden, das bei einem Ausfall verloren gehen darf (RPO)	
<b>Zeitspanne bis zur Wiederherstellung</b>	Max. Dauer pro Ausfall, bis das Gesamtsystem wieder betriebsbereit ist (RTO)	
<b>Geplante Wartungsfenster</b>	Max. Gesamtdauer vereinbarter Wartungsfenster pro Monat	

## Umgang mit Änderungen

Kategorie	Wertebereich (Listen ggf. als Anhang beifügen)	Level
Planungsarbeiten		
Herbeiführung / Herstellung		
Abnahme / in Betriebnahme		
Betrieb		

Wartung / Pflege / Maintenance		
Customizinganforderungen		
Rückbau der Leistung		

### Umgang mit Störungen

Kategorie	Wertebereich	Level
Hotline		
1st Level		
2nd Level		
3rd Level		
Kanäle (ggf. subsummiert im Gesamt-Support-Konzept)	<input type="checkbox"/> Web Portal <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> E-Mail	
Ergänzungen		

### Benennung und Beschreibung von weiteren Komponenten, die den Betrieb dieser Leistung unterstützen

- Dritt-Software-Lizenzen/Wartung Dritt-Software
- Andere, einzubindende Hersteller und/Order Dienstleister
- Mitwirkungspflichten des Auftraggebers
- Asset-Übergang (bei Erbringung von Leistungen durch einen Dienstleister, der dafür ITEquipment des Leistungsempfängers in seine Bücher übernimmt)

*Freiraum für Erläuterungen zu weiteren Komponenten*

### Weitere, allgemeine Erläuterungen

### Weitere Erläuterungen

### Anhänge / Anlagen

Liste der Changes

Weitere Herstellervertragsunterlagen