

# Bericht aus dem Workshop „ITIL – Prozessabläufe bei IT-Projekten (IT-Infrastructure-Library)“

Thomas H. Fischer\*

I. Einleitung	III. Bedeutung von ITIL für Service- Provider-Verträge
II. Begriffswelt des IT Service Management (ITSM)	IV. Ergebnis und Ausblick

## I. Einleitung

Einmal nicht um IT-Prozesse im Sinne von Gerichts- oder Schiedsverfahren, sondern um Prozesse zur Sicherstellung der anforderungsgerechten Erbringung der IT-Dienste ging es in dem Workshop „ITIL – Prozessabläufe bei IT-Projekten“. Behandelt wurde, wie bei einem Kongress der DGRI erwartet werden kann, die Schnittstelle zwischen Informationstechnologie einerseits sowie Recht und Wirtschaft andererseits. Im Mittelpunkt stand hierbei die Frage, inwieweit standardisierte Vorgaben für IT-Prozesse in Verträgen zwischen dem Kunden und dem Service-Provider abgebildet werden können oder vielleicht auch abgebildet werden müssen.

Ursprünglich vorgesehen war ein weiterer Vortrag zu dem interessanten Thema ITIL und IT-Compliance, der jedoch leider ausfallen musste.

## II. Begriffswelt des IT Service Management (ITSM)

Ein Überblick zur technischen und wirtschaftlichen Bedeutung eines anerkannten Standards ausgerichteten IT-Service Management (ITSM) verschaffte *Hans-Peter Fröschle*, Geschäftsführer des *IT Service Management Forum Deutschland e.V. (itSMF)*. itSMF hat als Verein das Ziel, die aktuellen Kenntnisse und Methoden im Bereich des ITSM, insbesondere von ITIL zu entwickeln und zu verbreiten.

*Hans-Peter Fröschle* prognostizierte in seinem Vortrag einen grundsätzlichen Wandel in der IT hin zu einer Industrialisierung der Services. Mit

---

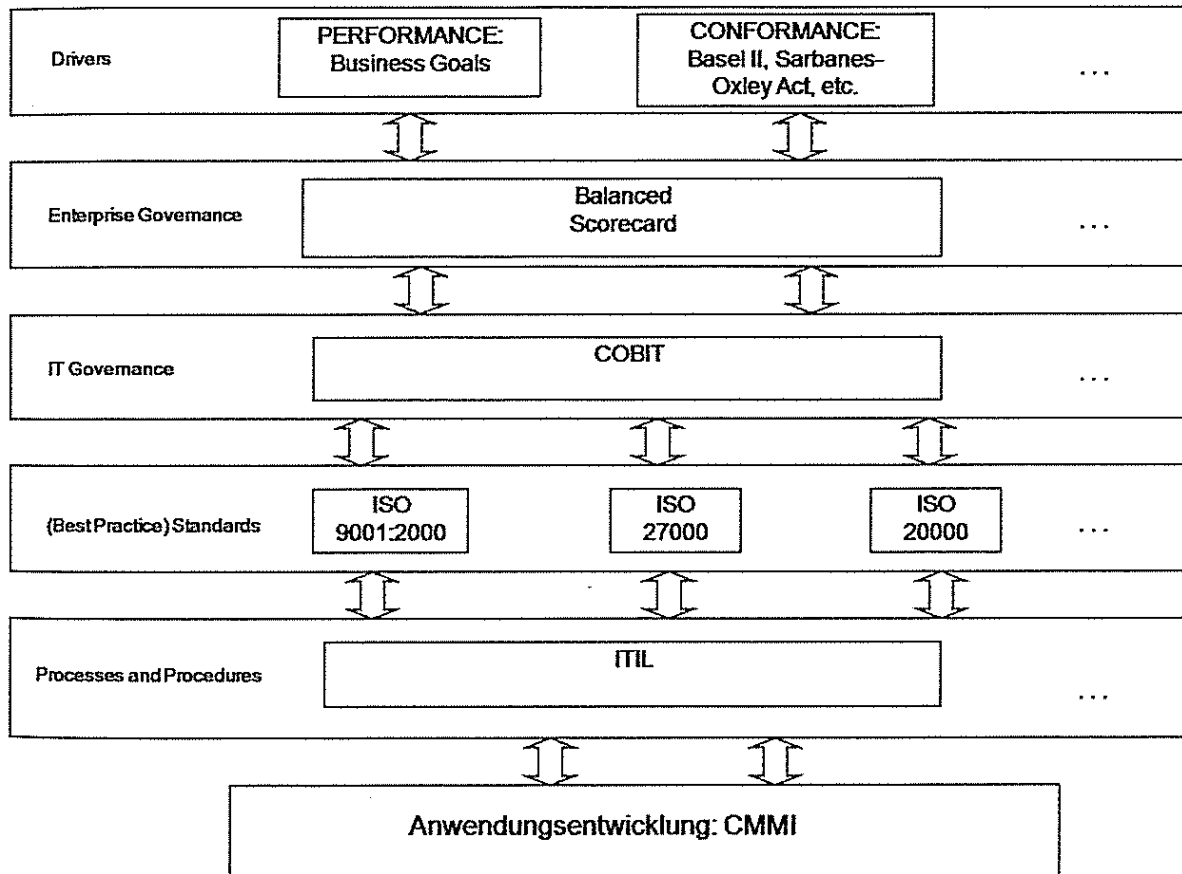
\* RA Thomas Fischer, M.B.L.-HSG, Frankfurt am Main.

der Einführung standardisierter IT-Prozesse würden die Leistungen transparent und steuerbar sowie Abweichungen von den Anforderungen messbar werden. In der Standardisierung der Leistungen liege ein wesentlicher Schlüssel für Wirtschaftlichkeit, Qualität und Sicherheit. *Hans-Peter Fröschle* betonte aber auch, dass diese Sichtweise bei vielen Unternehmen noch nicht angekommen sei und sich der IT-Service oftmals in einem „vorindustriellen Stadium“ befände. Die Situation bei der internen ebenso wie bei der externen Bereitstellung von IT-Diensten sei noch nicht annähernd mit Prozessen vergleichbar wie etwa bei der Kraftfahrzeugproduktion. Das ITSM stehe erst am Anfang einer Industrialisierung.

Diese Situationsbeschreibung unterlegte *Hans-Peter Fröschle* mit einer Datenerhebung seines Verbandes (Stand März/April 2008). Danach sind bei 31 % der rund 400 befragten Unternehmen die Prozesse für das ITSM bislang noch nicht einmal definiert. Dabei zeigte sich ein deutliches Gefälle zwischen größeren und kleineren oder mittelständischen Unternehmen. So gaben über die Hälfte der Unternehmen mit unter 500 Usern weltweit an, dass ITSM-Prozesse überhaupt nicht vorhanden seien. Bei den Unternehmen mit über 5.000 Usern waren es hingegen gerade noch 16 % der Befragten, die über kein ITSM verfügen. Als Gründe für die Einführung eines ITSM wurde ganz überwiegend von den Unternehmen die Qualitätsverbesserung der IT-Prozesse für die Beseitigung der bestehenden Intransparenz der IT, aber auch die Kostensenkung sowie die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen genannt. Die in die Einführung eines ITSM gesetzten Erwartungen wurden offenbar erfüllt, denn fast 90 % der Befragten, die eine Implementierung vollzogen hatten, gaben an, die Qualitätsverbesserung erreicht zu haben. Diejenigen, die sich bislang gegen eine Einführung aussprachen, nannten im Wesentlichen als Grund den hohen Aufwand. Aus dem Ergebnis der Befragung schlussfolgerte *Hans-Peter Fröschle*, dass ein Bewusstsein für die Notwendigkeit von ITSM gegeben sei. Befürchtungen beständen noch hinsichtlich der zu erwartenden Projektkosten.

Woran muss sich nun aber ein ITSM orientieren? Eine Basis bildet die IT-Infrastructure Library (ITIL). Hierbei handelt es sich um eine über Jahrzehnte gewachsene Sammlung von Best Practice zum ITSM. Es werden aber noch eine Vielzahl von weiteren Schlagworten in diesem Zusammenhang genannt. In dem nachfolgenden Ausschnitt aus dem Vortrag von *Hans-Peter Fröschle* sind die Zusammenhänge erläutert:

## ITSM: Die Zusammenhänge



### Darstellung der Grundlagen eines standardisierten IT-Service Management

Die einzelnen Begriffe konnten nur kurz vorgestellt werden. Nachfolgend die wesentlichen Erläuterungen:

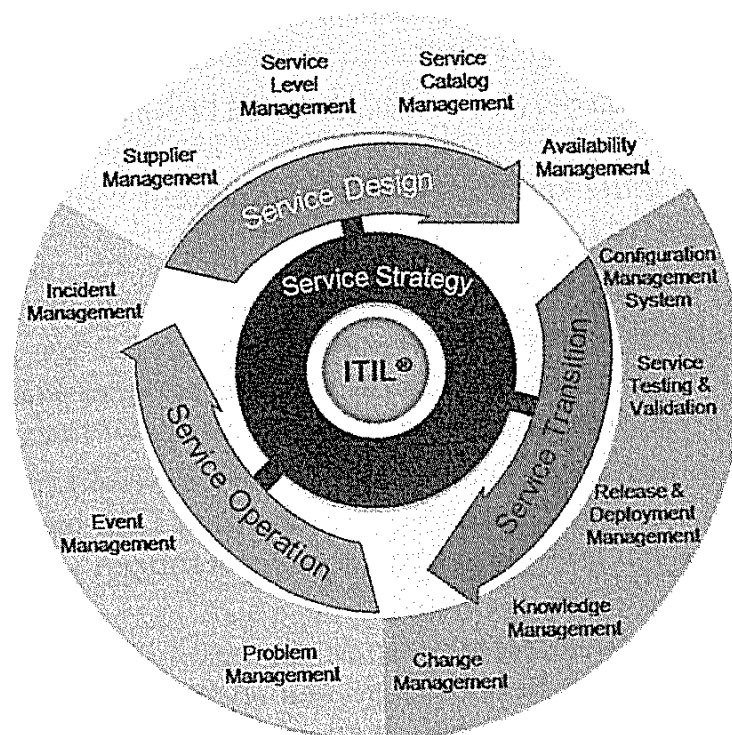
- CMMI** (*Capability Maturity Model Integration*) ist ein Reifegradmodell für die Softwareentwicklung.
- ITIL** (*IT-Infrastructure Library*) ist ein de facto Standard für das IT-Service-Management.
- ISO 20000** „Information Technology – Service Management“ ist eine ISO Norm, die im Wesentlichen auf ITIL basiert und international definierte Mindestanforderungen an das ITSM enthält.
- COBIT** (*Control Objectives for Information and Related Technology*) ist ein Best Practise Framework zur optimalen Unterstützung der Geschäftsziele durch IT.

Als Fazit hob *Hans-Peter Fröschle* nochmals hervor, dass die Tendenz zur Industrialisierung der IT-Services und damit zur Standardisierung, Automatisierung und Modularisierung sich weiter fortsetzen werde.

### III. Bedeutung von ITIL für Service-Provider-Verträge

Nachdem der Zweck des ITSM ebenso wie die wichtigsten Grundbegriffe vorgestellt wurden, befasste ich mich in dem anschließenden Vortrag mit der (rechtlichen) Bedeutung der IT Infrastructure Library (ITIL) für Service-Provider-Verträge.

Zunächst eine kurze Vorstellung von ITIL: ITIL ist eine Bibliothek von niedergeschriebenen allgemeinen Best Practice-Empfehlungen für die Ausgestaltung des ITSM. Beschrieben wird in fünf Veröffentlichungen der „Lebenszyklus“ eines IT-Services. Das Leben beginnt mit der Ausgestaltung des Services (Service Design), der im nächsten Schritt implementiert wird (Service Transition), um in die operationelle Phase überzugehen (Service Operation) und sodann ständig verbessert zu werden (Continual Service Improvement). Einen Überblick zum Lebenszyklus vermittelt die nachfolgende Grafik.



Darstellung des Lebenszyklus eines IT-Services, angelehnt an die Darstellung in Jan van Bon (Hrsg), „Service Strategy basierend auf ITIL V3“, 2008

Alle Services bauen auf einer gemeinsamen Strategie auf (Service Strategy). Beschrieben werden in den ITIL Büchern die für die Erbringung der IT-Services notwendigen Prozesse, so zum Beispiel das Supplier Management für die Steuerung der Zulieferer oder das Change Management für die Anpassung der Services an geänderte Anforderungen. Eine hohe Bedeutung hat das Incident Management für den Umgang mit ungeplanten Unterbrechungen oder Qualitätsminderungen. Hierunter fällt der First-, Second- sowie Third Level Support.

Zum besseren Verständnis von ITIL einen Blick auf die Entwicklung: Die *Central Computing and Telecommunications Agency* (CCTA), jetzt *Office of Government Commerce* (OGC), einer Regierungsbehörde in **Großbritannien**, ließ ab 1989 die *Best Practises* für das ITSM zur deutlichen Verbesserung der heftig kritisierten Servicequalität der IT der britischen Verwaltung niederschreiben. Als Version 1 wurden zwischen 1992 und 1998 insgesamt 34 sogenannter Bücher veröffentlicht. Teile dieser Sammlung wurden weltweit von Unternehmen adaptiert. Die Beschreibungen entwickelten sich so zu einem „Quasi-Standard“. Die aktuelle Version 3 (auch ITIL Refresh oder ITIL V3 genannt) liegt seit Anfang 2007 vor.

Der Vortrag setzte sich insbesondere mit der Frage auseinander, warum ITIL auch bei der Vertragsgestaltung berücksichtigt werden muss und wie die IT-Fachseite als ITIL Anwender und die Juristen zueinander finden können. Herausgegriffen wurde ITIL, weil hier die Schnittstelle zwischen den IT-Prozessen und dem Vertragsrecht am deutlichsten hervortritt. Typische Services, die ITIL-Prozesse tangieren, sind Design und Entwicklung (Develop), Pflege (Maintain), Betrieb (Operation) sowie Wartung (Support). Die Steuerung von ITIL-Prozessen kann aber auch selbst Gegenstand der Leistung des Service Provider sein. Ein Beispiel hierfür ist die Bereitstellung des Incident Managements. ITIL ist schließlich aber auch deshalb für den Juristen von Interesse, weil die Fachseite in ihr einen „de facto Standard für das ITSM“ sieht und ihr Begriffsverständnis daher auch hieraus herrührt. Der rechtlichen Fakultät ist ITIL gleichwohl bislang weitgehend unbekannt geblieben. Dabei haben sich die Service-Provider-Verträge zum Teil – wenngleich vielleicht von den Vertragsjuristen unbemerkt – zunehmend an ITIL ausgerichtet.

Festzustellen ist diese Ausrichtung an ITIL insbesondere bei den Leistungsbeschreibungen. Die Übernahme der ITIL Standards endet jedoch oftmals bei den vertragsübergreifenden Definitionen und den übergreifenden Rechtsregelungen im Rahmenvertrag. Bislang haben die IT-Fach-

leute und die Juristen offenbar noch nicht zusammengefunden. Parallele Strukturen und unterschiedliche Begriffsdefinitionen gefährden aber nicht nur die Umsetzung der über die Unternehmensgrenze hinausgehenden ITIL-konformen Prozesse, sondern führen auch zu erheblichen (rechtlichen) Unsicherheiten. Hinzu kommt, dass die ITIL Definitionen und Vorschläge von einer aus dem englischen Recht kommenden Sichtweise geprägt sind und zum Beispiel die Folgen von Service Level-Verletzungen gegebenenfalls einer Umsetzung in das deutsche Recht bedürfen.

Die Bedeutung von ITIL für die Einbeziehung externer Dienstleister wurde auch dem so genannten „ITIL Refresh“, dem Update der Bibliothek auf die Version in 2007, eine besondere Bedeutung beigemessen. Während ITIL zunächst einen Fokus auf die internen Prozesse hatte, werden in der aktuellen Version erstmals auch Outsourcing-Modelle im Rahmen der Service-Strategie behandelt. Allerdings betraf auch zuvor ITIL die Prozesse mit externen Service-Providern, denn ITIL unterscheidet im Wesentlichen nicht zwischen den Vereinbarungen eines internen Service-Providers zu einem internen Kunden (so genanntes Operational Level Agreement (OLA)) und der eines externen Service-Providers mit seinem Auftraggeber (so genannter Underpinning Contract (UC)). Dies bedeutet zugleich, dass in dem UC als Service-Provider-Vertrag die ITIL-Prozesse zumindest so abgebildet werden müssen, als wäre eine interne Abteilung der Leistungserbringer. ITIL empfiehlt sogar eine genauere beziehungsweise strengere Umsetzung, da bei einem externen Service-Provider unternehmensinterne Steuerungs- und Durchsetzungsmittel fehlen.

Was für eine „Rechtsqualität“ hat aber ITIL? ITIL ist weder Regelwerk noch eine ISO Norm. Ein Unternehmen kann sich auch nicht nach ITIL zertifizieren lassen. Eine Vertragsregelung nach der ein Service-Provider die Leistungen nach „ITIL“ erbringt, sagt lediglich, dass er entsprechend der Best Practice-Empfehlungen über definierte Prozesse verfügt. Es sagt jedoch nichts darüber, wie die Prozesse – dies ist schließlich entscheidend – konkret ausgestaltet sein müssen. Gerade letzteres ist aber für den Auftraggeber entscheidend. Wer eine justiziable Einbindung ITIL-konformer Prozesse anstrebt, muss die detaillierten Prozessbeschreibungen in den Vertrag selbst aufzunehmen.

Bei der Einbindung von ITIL in Service-Provider-Verträge kommt es daher insbesondere darauf an, sich in dem bereitgestellten Gerüst zu bewegen, dieses auszufüllen und die Rechtsregelungen hierauf abzu-

stimmen, um hierdurch ein in sich konsistentes Vertragswerk zu schaffen.

Zwingend zu berücksichtigen ist hierbei der ITIL-Definitionskatalog. Die Verwendung gleicher Begrifflichkeiten ist die erste und zugleich wichtigste Brücke zu den technischen Leistungsbeschreibungen. Allerdings ist auch hier Vorsicht geboten, denn unter Umständen kann eine deutliche Abgrenzung der richtige Weg sein. So beziehen sich zum Beispiel ITIL-Begriffe wie *Error*, *Incident*, *Problem* auf technische Vorgänge, die nicht automatisch mit einer Schlechtleistung des Service-Providers gleichzusetzen sind. So bedeutet *Incident* zunächst nur eine ungeplante Abweichung, ohne den Grund hierzu zu qualifizieren. Insbesondere kann, aber muss eben nicht ein *Incident* auf eine Schlechtleistung des Service-Providers zurückzuführen sein. Hier sind eine Überleitung und zugleich eine Abgrenzung zu den Regelungen zur Schlechtleistung notwendig. Gleiches gilt bei den Begriffen *Utility* und *Warranty*. *Utility* steht bei ITIL für den spezifischen Nutzen des Services für den Kunden (Zweckmäßigkeit), während *Warranty* für die übergreifende Gebrauchstauglichkeit steht (Verfügbarkeit, Kapazität, Sicherheit etc.). Das offizielle Glossar der deutschen Übersetzung definiert *Warranty* als eine Zusage oder eine Garantie, dass ein Produkt oder Service den vereinbarten Anforderungen entspricht. Besonders zu betrachten sind schließlich die Rechtsfolgeregelungen bei der Verletzung von Service-Level.

Ein weiterer Schritt für die Berücksichtigung von ITIL im Service-Provider Vertrag ist die Auflistung der betroffenen ITIL-Prozesse sowie die Zuordnung der prozessualen Aufgaben auf die Beteiligten.

Im Plenum wurde insbesondere die Frage diskutiert, inwieweit ein abstrakter Verweis auf ITIL justiziabel ist. Besonders herausgestellt wurde, dass ITIL für sich keine konkrete Leistungsbeschreibung enthält, sondern vielmehr eine Grundlage für die Ausgestaltung einer Leistungsbeschreibung ist. Soll sichergestellt werden, dass der Service Provider **in seinem Unternehmen** ITIL-konforme Prozesse implementiert hat, hilft der Verweis auf eine ISO 20000 Zertifizierung weiter, denn diese Norm enthält konkrete Anforderungen und setzt die vollständige Implementierung aller ITIL-Prozesse voraus. Jedoch hilft die Zertifizierung nicht weiter, wenn es sich um die Ausgestaltung der Prozesse zwischen dem Kunden und dem Service Provider handelt. Der pauschale Verweis auf ITIL führt zu keiner hinreichend bestimmten Leistungsbeschreibung. Unklar könnte bei einem pauschalen Verweis sein, in-

wieweit zusätzliche Leistungen vom Dienstleister erbracht werden müssen.

Kritisch wurde von einer Teilnehmerin angemerkt, dass ein pauschaler Verweis von dem Service Provider genutzt werden könnte, um in einem späteren Stadium die Prozesse in seinem Sinne zu definieren.

#### **IV. Ergebnis und Ausblick**

Insgesamt zeigten die Vorträge wie auch die anschließenden Diskussionen, dass im Bereich der Implementierung von ITSM im Allgemeinen und ITIL im speziellen noch viele Fragen bei der Umsetzung in Verträgen ungeklärt sind. Bislang wird von der Fachseite das ITSM in erster Linie als eine Ausgestaltung der Prozesse betrachtet, ohne hierbei die rechtlichen Konsequenzen im Blick zu haben. Für die Juristen handelt es sich hingegen oftmals um eine ihm fremde Welt, weshalb die Schnittpunkte zum Recht nicht wahr- und nicht aufgenommen werden. Ein intensiver Austausch zwischen Technik und Recht ist daher erforderlich.