

INHALT

Checkliste zur Bewertung von Support-Tools	3
Konformität mit der IT Infrastructure Library	3
Incident Management	3
Problem Management	3
Change Management	4
Configuration Management	4
Release Management	5
Datenstrukturen und Handhabung	5
Datendefinition und Datenfluss	5
Änderung der Datendefinition, Datenmanipulation, Standards	5
Integration mit anderen Produkten	6
Configuration Management	6
Release Management	7
Incident und Problem Management	7
Change Management	7
Offenheit	8
Portierbarkeit, Migrationsfähigkeit	8
Nutzbarkeit	8
Bedienerfreundlichkeit	8
User Interface	8
Hilfefunktionalität	9
Service Levels	9
Performanz	9
Verfügbarkeit	10
Sicherung, Rücksicherung, Wiederanlauf	10
Datensicherung	10
Datenbank-Checkpoints	10
Rücksicherung und Wiederanlauf	10
Datenintegrität	11
Zugriffskontrolle und Sicherheit	11
Zugriffskontrolle	11
Sicherheitsberichte	11
Verlässlichkeit von Lieferanten und Produkten	12
Einschätzung des Lieferanten	12
Einschätzung der Produktqualität	12
Produktreferenzen	12
Entwicklungsstand des Produkts	12
Dokumentation	12
Support	13
Schulungen	13
Kosten	13
Software und Hardware	13
Betrieb und Wartung	13
Dokumentation	14
Schulung	14

Risiken	14
Externe Beratungsleistungen	14
Organisationsspezifische Anforderungen	14
Auswirkungen auf die Organisation	14
Personalressourcen und Erfahrungen	15
Implementationsaufwand	15
Systemumstellung	15
Checkliste zur Bewertung von Delivery-Tools	15
Konformität mit der IT Infrastructure Library	15
Service Level Management	15
Availability Management	16
Capacity Management	16
Continuity Management	17
Financial Management	17
Netzwerk- und Systemüberwachung	18
Allgemeine Eigenschaften	18
Komponenten überwachen	18
Services überwachen	18
Datenstrukturen und Handhabung	19
Datendefinition und Datenfluss	19
Änderung der Datendefinition, Datenmanipulation, Standards	19
Integration mit anderen Tools	19
Service Level Management	19
Availability Management	20
Capacity Management	20
Continuity Management	20
Financial Management	21

Checkliste zur Bewertung von Support-Tools

Konformität mit der IT Infrastructure Library

Incident Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Unterstützt das Tool eine schnelle und effiziente Klassifizierung?		
2	Ermöglicht das Tool den Zugriff auf bekannte Lösungsmuster, Known Errors und Work-arounds, bezogen auf den Incident		
3	Bietet das Tool Möglichkeiten zur Überwachung und Auswertung des Bearbeitungsfortschritts?		
4	Können die zulässigen Kategorien, Prioritäten und andere klassifizierenden Merkmale fest hinterlegt und aus Auswahllisten übernommen werden?		
5	Ist die Durchführung des Incident Control ausreichend performant?		
6	Gibt es automatisierte Funktionalitäten zur Priorisierung der Incidents?		
7	Unterstützt das Tool in festgelegten zeitlichen Abständen oder in Abhängigkeit des Bearbeitungsfortschritts den Austausch mit den betroffenen Anwendern?		
8	Gibt es Mechanismen zur Handhabung der Abhängigkeiten zwischen Incidents, Work-arounds, Problems und Known Errors?		
9	Kann das Tool alle noch offenen Incidents schließen, wenn das zugehörige Problem gelöst ist?		
10	Kann das Tool den Service Desk automatisch benachrichtigen, wenn Schwellwerte bezüglich der Incidents überschritten werden?		
11	Können diese Schwellwerte von einem berechtigten Personenkreis festgelegt bzw. geändert werden?		
12	Unterstützt das Tool Eskalationsmechanismen?		
13	Gibt es ausreichende Möglichkeiten, um die IT-Anwender mit aktuellen Informationen zu den IT-Services zu versorgen (z.B. Information Board)?		

Problem Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Ermöglicht das Tool die Zuordnung von Kennzahlen über die Schwere eines Problems zur Bewertung der Auswirkungen auf die IT Services?		
2	Gibt es Schnittstellen zur Configuration Management Database um die Informationen über Incidents und Problems zu ergänzen?		
3	Können die zulässigen Kategorien, Prioritäten und andere klassifizierenden Merkmale fest hinterlegt und aus Auswahllisten übernommen werden?		
4	Kann das Tool Trendanalysen erstellen, damit Probleme proaktiv erkannt werden können?		
5	Können Alarme von den Tools für das Netzwerk- und Systemmanagement automatisch übernommen werden?		
6	Legt das Tool automatisch Incident- und Problem-Datensätze an, und versieht es diese mit einem Datums- und Zeitstempel?		
7	Kann das Tool die Einstufung für die Schwere eines Problem automatisch erhöhen, wenn die Anzahl der Incidents bzw. die Anzahl der betroffenen Anwender zunimmt?		
8	Kann das Tool den Problem Manager automatisch über Probleme informieren, welche die vordefinierten Schwellwerte überschreiten?		
9	Können die Schwellwerte bezüglich des Schweregrades von einem berechtigten		

	Personenkreis festgelegt bzw. geändert werden?		
10	Können der Arbeitsfortschritt und Statusinformationen an das Incident Management weitergereicht werden?		

Change Management

Nr.	Bezeichnung	Ja	Nein
1	Können die zulässigen Kategorien, Prioritäten und andere klassifizierenden Merkmale fest hinterlegt und aus Auswahllisten übernommen werden?		
2	Kann das Tool auf die Configuration Management Database zurückgreifen, und alle von der Änderung betroffenen Configuration Items zu ermitteln?		
3	Besteht die Möglichkeit, jeden Entscheidungsschritt abzuzeichnen, wobei die Zugriffsverwaltung dies nur dem für die entsprechende Aktivität jeweils zugelassenen Personenkreis ermöglicht.		
4	Gibt es bei der Erfassung bzw. Pflege von Requests for Change eine Autorisierungsabfrage?		
5	Führt das Tool hinreichend detaillierte Informationen über die Anforderungen an den Change, zur Unterstützung des Entscheidungsprozesses?		
6	Gibt es Beschränkungen auf bestimmte Typen von Configuration Items, für die Änderungen durchgeführt werden können?		
7	Gibt es automatische Hinweise oder Warnungen, wenn Requests for Change bestimmte Schwellwerte überschritten haben?		
8	Können solche Schwellwerte vom Anwender vorgegeben werden?		
9	Ermöglicht das Tool eine Bewertung der Auswirkungen und benötigten Ressourcen unter Berücksichtigung aller funktionalen Bereiche innerhalb der Organisation?		
10	Können Prioritäten anhand der Problemlösungszeiten und Problemprioritäten festgelegt werden, die durch die SLAs oder den Problem Manager vorgegeben wurden?		
11	Kann das Tool mit Abhängigkeiten zwischen unterschiedlichen Changes umgehen?		

Configuration Management

Nr.	Bezeichnung	Ja	Nein
1	Unterstützt das Tool die Verwaltung der Configuration Items des Unternehmens und der zugehörigen Attribute?		
2	Verfügt das Tool über ausreichende Abfragefunktionalitäten?		
3	Kann das Tool Relationen modellieren?		
4	Können sowohl geplante, als auch tatsächliche Statusänderungen erfasst werden?		
5	Können Baselines erstellt werden?		
6	Werden alle erforderlichen Phasen im Lebenszyklus des Configuration Items unterstützt?		
7	Kann das Tool physikalische Verbindungen zwischen Configuration Items modellieren?		
8	Kann das Tool die Beziehungen zwischen Configuration Items grafisch darstellen?		
9	Unterstützt das Tool den zur Modellierung der Configuration Items erforderlichen Modellierungsgrad?		
10	Unterstützt das Tool den Zusammenhang zwischen Incidents, Problemen, Known Errors, Requests for Change und Configuration Items?		
11	Existieren Validitätsprüfungen bei der Eingabe von Configuration Items?		
12	Können Validitätskriterien von einem berechtigten Anwender ergänzt/verändert werden?		
13	Unterstützt das Tool die Durchführung von Konfigurationsprüfungen?		

Release Management

Nr.	Bezeichnung	Ja	Nein
1	Wird die Software-Verteilung für alle erforderlichen Zielplattformen unterstützt?		
2	Kann das Tool mindestens zwei Software-Versionen vorhalten?		
3	Basiert das Tool auf einer Definitive Software Library, die für sämtliche Software-Komponenten der Organisation geeignet ist?		
4	Kann die Definitive Software Library Quelltext-, Objekt- und Textdateien verwalten?		
5	Kann das Tool ein Software-Release automatisch aus einer Steuerdatei erzeugen?		
6	Unterstützt das Tool ein automatisches Migrationsverfahren von Testumgebungen in die Produktivumgebung?		
7	Gibt es Verarbeitungsbeschränkungen hinsichtlich Größe und Komplexität von Software-Releases?		
8	Hängt die Erstellung die Software-Releases von der Autorisierung durch das Change Management und von Autorisierungsprüfungen des Configuration Managements ab?		
9	Gibt es die Möglichkeit zur zeitlichen Steuerung der Softwareübergabe an den Produktionsbetrieb?		
10	Können die Releases vollständiger Applikationen oder Betriebssysteme automatisch in die Produktivumgebung überführt werden?		
11	Kann das Tool die Versionsnummerierung automatisch vornehmen?		
12	Bietet das Tool einen angemessenen Regressionspfad für gescheiterte Release-Wechsel an?		
13	Stehen hinreichende Mechanismen zur Verfügung, um die Configuration Management Datenbank auf einem aktuellen Stand zu halten?		
14	Unterstützt das Tool zur Software-Verteilung die Nutzung entfernter Systeme als Agenten zur Weiterverteilung?		
15	Kann auch an entfernten Standorten eine regelmäßige Software-Revision durchgeführt werden?		
16	Können Details über autorisierte und nicht autorisierte Software abgefragt werden?		

Datenstrukturen und Handhabung

Datendefinition und Datenfluss

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Können logische Datendefinitionen erweitert und verändert werden, ohne dass dies zu umfangreichen Änderungen an den physikalischen Datenbankdefinitionen führt?		
2	Können Veränderung der logischen Datenbankstruktur ohne nennenswerte Einschränkungen vorgenommen werden?		
3	Ermöglicht das Tool anwenderspezifische Sichten?		
4	Ist es möglich, Datentypen und Gültigkeitsbereiche für die Daten einzurichten?		
5	Ist es möglich, die für die Datenbank vorgegebenen Speicherstrukturen zu verändern?		
6	Unterstützt das Tool Speicherung und schnelles Wiederfinden von freien Texten?		

Änderung der Datendefinition, Datenmanipulation, Standards

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Ist es möglich, Configuration Items einzufügen, zu löschen und umzubenennen und können die Relationen zwischen ihnen verändert werden?		

2	Stehen Funktionalitäten zur Erstellung benutzerdefinierter Abfragen zur Verfügung?		
3	Sind Möglichkeiten zur Restrukturierung der Datenbank gegeben und reichen diese aus?		
4	Gibt es Möglichkeiten zur Durchführung von Performance-Optimierungen?		
5	Können Restrukturierungsmaßnahmen im laufenden Betrieb durchgeführt werden?		
6	Stehen Utilities für die Restrukturierungsmaßnahmen zur Verfügung?		
7	Beruhet die Datenbankstruktur auf allgemeingültigen Standards? Liegen ggf. vorgenommene proprietäre Erweiterungen im Rahmen des Akzeptablen?		
8	Passt das dem Tool zugrunde liegende Datenhaltungssystem zu den Unternehmensstandards?		

Integration mit anderen Produkten

Configuration Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Gibt es eine einzige Quelle von Konfigurationsdaten, auf die von den anderen ITSM-Tools zugegriffen werden kann? Falls nicht: Gibt es einen Mechanismus, der Konsistenz, Vollständigkeit und Aktualität mehrfach vorliegender Configuration Items gewährleistet?		
2	Stehen diese Schnittstellen online zur Verfügung?		
3	Unterstützt das Configuration Management den Service Desk-Mitarbeiter während der Bearbeitung eines Incident-Datensatzes?		
4	Liefert die Configuration Management Database den Bearbeitern von Incidents und Problems Informationen über andere Configuration Items, die von der Störung bzw. dem Problem betroffen sind?		
5	Gibt es Gültigkeitsprüfungen die sicherstellen, dass Configuration Items nur aufgrund von autorisierten Changes geändert werden?		
6	Besteht die Möglichkeit, einen aktuellen Konfigurationsstand einzufrieren (Baselines)?		
7	Haben die Tools zur Erzeugung von Service Level Reports Zugriff auf die Configuration Management Database?		
8	Haben die Kapazitäts- und Netzwerkmanagement-Tools Zugriff auf die Inhalte der Configuration Management Database?		
9	Kann die Configuration Management Database im Rahmen von Software-Entwicklungsprojekten zur Dokumentations- und Versionskontrolle genutzt werden?		
10	Haben die eingesetzten Workload-Tools Zugriff auf die Inhalte der Configuration Management Database?		
11	Führt das Tool Statusinformationen über Configuration Items, die als Grundlage für die Abbildung von Workflows dienen können?		
12	Können Asset-Daten aus der Einkaufsbearbeitung automatisch in Configuration Management Database übernommen werden?		
13	Gibt es eine Möglichkeit zum automatischen Abgleich der Datenbankinhalte mit den tatsächlich existierenden Configuration Items?		
14	Können die Produktivsysteme anhand der Daten in der Configuration Management Database automatisch rekonfiguriert werden?		

Release Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Unterstützt das Tool zur Software-Verteilung alle erforderlichen Zielplattformen?		
2	Kann die Software-Verteilung sowohl interaktiv, als auch im Batch erfolgen?		
3	Werden Software-Verteilungen vom Change Management überwacht und besteht eine Schnittstelle zum Change Control-Prozess?		
4	Ist nach einer Software-Verteilung eine automatische Aktualisierung der Configuration Management Database möglich?		
5	Gibt es einen automatischen Mechanismus um Software-bezogene Problemdatensätze zu schließen, wenn diese durch eine Software-Verteilung gelöst werden?		
6	Besteht ein Online-Zugriff auf die für die Software-Verteilung benötigten Informationen der Configuration Management Database?		
7	Kann vom Incident Management der Terminplan für neue Software-Releases eingesehen werden?		
8	Kann das Tool Software-Revisionen durchführen, um die Integrität der in die Produktivumgebung gestellten Software zu überprüfen?		
9	Unterstützt das Tools zur Software-Verteilung die Nutzung entfernter Systeme als Agenten zur Software-Verteilung?		

Incident und Problem Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Kann aus dem Incident und Problem Management auf die Configuration Management Database zur Ermittlung zusätzlicher Ausstattungs- und Inventardaten zugegriffen werden?		
2	Unterstützt das Problem Management Tool die Vorhaltung und Veröffentlichung von Known Errors?		
3	Verfügt des Service Desk Tool über Schnittstellen zu den Tools zur System- und Netzwerküberwachung, so dass die dort generierten Alarmer automatisch an das Incident Management weitergeleitet werden können?		
4	Gibt es eine Schnittstelle zwischen Problem und Change Management, welche die Überwachung des Changes im Rahmen des Error Controls ermöglicht?		
5	Haben andere Prozesse Zugriff auf die Incident und Problem Management-Informationen?		
6	Können die Known Errors aus dem Software-Entwicklungsumfeld in die Known Error-Datenbank des Problem Managements übertragen werden?		

Change Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Kann sichergestellt werden, dass die relevanten Informationen über durchgeführte Changes vollständig und zeitnah auch in anderen Support Tools zur Verfügung stehen?		
2	Hat das Service Desk-Tool einen schnellen Zugriff auf alle aktuellen Requests for Change?		
3	Können Incidents, Probleme und Known Errors nach erfolgreicher Change-Durchführung automatisch geschlossen werden?		
4	Werden die im Rahmen eines Changes entstehenden Informationen automatisch mit den Attributen der Configuration Items in der Configuration Item Database abgeglichen?		
5	Gibt es eine Verknüpfung mit den Informationen des Capacity und Availability		

	Managements zur Verbesserung der Qualität von Change-Analyse und Change-Planung?		
6	Gibt es Schnittstellen zur Übertragung der Change-Daten in das Change und Project Management der Entwicklungsumgebungen?		

Offenheit

Portierbarkeit, Migrationsfähigkeit

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Ist der Einsatz auf unterschiedlichen Plattformen in Konformität zu anderen beteiligten Systemen (z. B. Schnittstellensysteme) möglich?		
2	Kann das Tool auf unterschiedlichen Hardware-Plattformen eingesetzt werden?		
3	Stehen auf allen Plattformen die gleichen Funktionalitäten zur Verfügung?		
4	Kann die Software bei Release-Wechseln auf allen Plattformen zeitgleich auf den neuesten Stand gebracht werden?		
5	Ist das Tool bezüglich der Datenhaltung versionskompatibel?		
6	Ist die dem Tool zugrunde liegende Datenbank auf unterschiedlichen Plattformen lauffähig?		
7	Ist das Tool auf unterschiedlichen Plattformen Binär- oder Source Code-kompatibel?		
8	Wurde das Tool mit einer 4GL-Sprache entwickelt?		
9	Ist sichergestellt, dass die Portierung nicht zu Funktionalitäts- und Performanzeinbußen führt?		
10	Sind die Integrationskosten in die bestehende Infrastruktur und die Kosten für eine potentielle Migration nicht höher als bei vergleichbaren Tools?		
11	Sind die Migrationskosten durch Referenzvergleiche nachweisbar?		

Nutzbarkeit

Bedienerfreundlichkeit

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Werden mehr als die Hälfte der verfügbaren Funktionen des Tools derzeit genutzt?		
2	Können benutzerspezifische Sichten konfiguriert werden?		
3	Kann die Bedienoberfläche an strukturelle Änderungen oder an Veränderungen der Arbeitsabläufe angepasst werden?		
4	Können zusätzliche Eingabefelder mit Eingabebeschränkungen angelegt werden?		
5	Stehen look-up-Funktionalitäten zur Vorauswahl von Erfassungsdaten oder Suchbegriffen in ausreichendem Maße zur Verfügung?		
6	Enthält das Tool ein Online-Trainingspaket und Übungen zum Selbststudium?		

User Interface

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Prüft das Tool die Vollständigkeit und Richtigkeit der Benutzereingaben?		
2	Ermöglicht die Benutzeroberfläche performantes Arbeiten?		

3	Unterstützt das Tool Performance-Messungen?		
4	Gibt das Tool während der Ausführungszeiten Rückmeldungen an den Anwender? Erfolgen die Rückmeldungen sofort und kontinuierlich?		
5	Gibt das Tool Rückmeldungen über die Beendigung von Aktionen?		
6	Gibt es eine Interaktionsschnittstelle, die von anzubindenden Tools genutzt werden kann (z.B. API)?		
7	Hat das Tool ähnliche „Look & Feel“-Eigenschaften wie andere, gut eingeführte Tools im Unternehmen?		
8	Können die Masken und Reports an die Style Guides des Unternehmens angepasst werden?		
9	Ermöglicht das Tool die gleichzeitige Ausführung mehrerer Funktionen?		
10	Unterstützt das Tool unterschiedliche User Interfaces?		
11	Können Daten sowohl in numerischem als auch grafischem Format ausgewertet werden?		
12	Unterstützt das Tools die Ausgaben auf grafikfähigen Druckern?		

Hilfefunktionalität

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Können einführende Hilfestellungen (z.B. Tipps, Assistenten) ausgeschaltet werden?		
2	Kann die Hilfefunktionalität angepasst werden, so dass eine organisationspezifische Benutzerunterstützung möglich ist?		
3	Gibt es an unterschiedliche Wissensstände angepasste Hilfeniveaus?		

Service Levels

Performanz

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Unterstützt das Tool die erforderliche Anzahl konkurrierend zugreifender Benutzer?		
2	Unterstützt die Datenbank die erforderliche Anzahl konkurrierend zugreifender Benutzer?		
3	Ist das Antwortzeitverhalten für kritische Dialoge am End User Interface akzeptabel?		
4	Kann das Tool auf der gegebenen Hardwareplattform sowohl Lastspitzen abfangen als auch definierte durchschnittliche Transaktionsraten einhalten, unter Beibehaltung angemessener Antwortzeiten für alle Anwender?		
5	Gibt es Transaktionen, deren Nutzung aufgrund extrem hohen Ressourcenbedarfs eingeschränkt werden sollten?		
6	Gibt es einen Mechanismus zur automatischen Beschränkung ressourcenintensiver Transaktionen?		
7	Existieren statistische Auswertungen, die als Grundlage für Tuning-Maßnahmen dienen können?		
8	Können wichtige Transaktionen priorisiert behandelt werden?		
9	Können Tuning-Maßnahmen im laufenden Betrieb durchgeführt werden?		
10	Existieren automatisierte Verfahren zur Aufrechterhaltung der Datenbankperformanz?		
11	Gibt es Optimierungsverfahren, um Einschränkungen in der Performance durch wachsende Datenmengen zu begegnen?		

Verfügbarkeit

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Erfüllt das Tool die vorgegebenen Verfügbarkeitsanforderungen?		
2	Schränken Wartung und Backup die zugesicherten Service-Zeiten für das Tools über Gebühr ein?		
3	Gibt es hinreichende Wiederherstellmechanismen nach Transaktionsfehlern oder Datenkorruption?		
4	Schränken die Anforderungen zur Integration anderer Tools und die damit verbundene gemeinsame Datennutzung die Verfügbarkeit des Tools ein?		
5	Ist das Tool Cluster-fähig?		
6	Ist die Wiederanlaufszeit nach einem Ausfall akzeptabel?		
7	Können Unterstützungsleistungen des Lieferanten zur Gewährleistung der für Störungen maximal zulässigen Ausfallzeit in Anspruch genommen werden? Sind die Kosten dafür akzeptabel?		

Sicherung, Rücksicherung, Wiederanlauf

Datensicherung

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Unterstützt das Tool die automatische Durchführung von Backups?		
2	Wird die Durchführung selektiver Backups unterstützt?		
3	Können Teile der Datenbank wiederhergestellt, ausgelagert, eingelagert oder reorganisiert werden, während die anderen Datenbankbereiche weiterhin produktiv genutzt werden?		
4	Können Sicherungen und Rücksicherungen im laufenden Betrieb vorgenommen werden? Bleibt dabei die Integrität der Daten erhalten?		
5	Liefert das Tool Informationen über die Sicherungszeiten?		

Datenbank-Checkpoints

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Unterstützt die Datenbank Checkpoints?		
2	Können Checkpoints für kundenspezifische Transaktionen konfiguriert werden?		

Rücksicherung und Wiederanlauf

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Kann das Tool das System nach einem externen Ausfall wiederherstellen und starten (z.B. nach Stromausfall)?		
2	Kann das Tool nach einem Transaktionsfehler die Datenintegrität wiederherstellen?		
3	Wird das Tool durch fehlertolerante Hardware ausreichend unterstützt?		
4	Startet das System nach einem Stromausfall automatisch?		
5	Kann das Tool das System nach einem internen Ausfall wiederherstellen und starten (z.B. Hardware-, Softwarefehler)?		
6	Kann das Tool durch fehlerhafte Software erzeugte korrupte Daten wiederherstellen?		

7	Unterstützt das Tool nach einem Systemfehler das automatische Nachfahren von Transaktionen seit dem letzten Backup?		
8	Liefert das Tool Informationen über die Rücksicherungszeiten?		

Datenintegrität

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Wird die Abbruchsituation ausreichend dokumentiert, so dass die Auswirkungen des Fehlers vollständig erkannt werden können?		
2	Gibt es Kontrollmechanismen zur Sicherstellung, dass Dateninkonsistenz aufgrund von Transaktionsabbrüchen nicht unbemerkt bleiben?		
3	Verfügt das Tool über Mechanismen zur Prüfung der Integrität von Relationen zwischen den Daten?		

Zugriffskontrolle und Sicherheit

Zugriffskontrolle

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Besteht ein hinreichender Schutz der Kernfunktionen des Tools?		
2	Erfüllen alle Software-Komponenten des Tools den erforderlichen Sicherheitsgrad?		
3	Existieren bei verteilten oder modular aufgebauten Systemen ausreichende Sicherheitsmechanismen?		
4	Gibt es eine mehrstufige Zugangskontrolle und Sicherheitsüberprüfung?		
5	Ist der Mechanismus für die Zugangskontrolle für den Benutzer transparent?		
6	Ist der Grad der Zugangskontrolle entsprechend den Anforderungen des Unternehmens konfigurierbar?		
7	Unterstützt das Tool neben einzelnen Benutzern die Bildung von Benutzergruppen zur Verwaltung von Zugangs- und Zugriffsrechten?		
8	Kann der Zugriff auf bestimmte Funktionen eingeschränkt werden?		
9	Gibt es Funktionen, deren Ausführung Benutzern mit Administratorrechten vorbehalten bleiben?		
10	Ist der Zugriffsschutz auf die Daten auch bei einem Systemausfall gewährleistet?		
11	Werden direkte Datenabfragen und die Datenausgabe in benutzerdefinierte Reports durch die zugewiesenen Gruppen- oder Einzelrechte beschränkt?		

Sicherheitsberichte

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Verfügt das Tool über Funktionen zur Erstellung von Sicherheitsberichten?		
2	Unterscheiden diese Reports zwischen Betriebssystemzugriff, Datenzugriff und Benutzerzugang?		
3	Werden Zugriffsverletzungen dokumentiert?		

Verlässlichkeit von Lieferanten und Produkten

Einschätzung des Lieferanten

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Liefert die Bankauskunft eine positive Bewertung?		
2	Ist der Lieferant des Produkts etabliert?		

Einschätzung der Produktqualität

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Verfügt das Unternehmen über ein Qualitätszertifikat (z.B. ISO 9000)?		

Produktreferenzen

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Liegen für das Produkt Kundenreferenzen vor?		
2	Sind die Referenzen mit den eigenen Anforderungen an Service-Qualität, Support und Produktnutzung vergleichbar?		
3	Ist für die letzten 12, 24 und 36 Monaten eine ausreichende Anzahl Installationen nachweisbar?		
4	Kann der Software Source Code bei einer neutralen Instanz hinterlegt werden?		

Entwicklungsstand des Produkts

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Ist das Produkt frei von Instabilitäten, die i.a. in den frühen Phasen von Software-Lifecycles bestehen?		
2	Ist das Tool für den Lieferanten von strategischer Bedeutung?		
3	Wird das Tool weiterentwickelt?		
10	Passen die Zukunftspläne des Lieferanten bezüglich der Unterstützung des Produktes zu den eigenen strategischen Planungen?		
4	Seit wann ist das aktuelle Release verfügbar?		
5	Wird von den Käufern des Produktes nicht über Schwierigkeiten mit dem aktuellen Release berichtet?		
6	Steht in Kürze ein Release-Wechsel bevor?		
7	Wird dieser Release-Wechsel nennenswerte Neuerungen enthalten, die für die eigene Organisation von Bedeutung sind?		
8	Zieht dieser Release-Wechsel keine außergewöhnlichen Änderungen an Hardware und Systemsoftware nach sich?		
9	Bietet der Lieferant weitere, zugehörige Software-Produkte an?		

Dokumentation

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Sind die Benutzerdokumentation und die technische Dokumentation ausreichend?		

2	Sind die Inhalte der Administratordokumentation ausreichend?		
3	Liegt eine Schulungsdokumentation vor?		

Support

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Unterstützt der Lieferant mindestens die letzten beiden Releases?		
2	Können die erforderlichen Support-Leistungen von den Standorten des Lieferanten aus zeitgerecht erfüllt werden?		
3	Decken sich die Verfügbarkeits- und Reaktionszeiten des Service Desks des Lieferanten mit den eigenen Anforderungen?		
4	Gibt es einen Single Point of Contact für alle produktbezogenen Anfragen?		
5	Verfügt der Lieferant bezüglich des Tools, der Systemsoftware und der eingesetzten Hardware über eine ausreichende Expertise?		
6	Existiert auch ein ausreichender Support-Vertrag mit dem Hardware-Lieferanten?		

Schulungen

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Decken die Schulungen den initialen Schulungsbedarf ab?		
2	Werden die Schulungen häufig genug angeboten?		
3	Können die Schulungen sowohl beim Lieferanten, als auch In-house durchgeführt werden?		
4	Werden Schulungen für Spezialisten angeboten und decken deren Inhalte die tatsächlichen Bedarfe ab?		

Kosten

Software und Hardware

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Ist das Tool, mit Ausnahme des Betriebssystems, unabhängig von der Beschaffung weiterer Software einsetzbar?		
2	Sind keine größeren Software-Modifikationen zu zusätzlichen Kosten erforderlich, um zu der benötigten Funktionalität zu gelangen?		
3	Entstehen keine Übergangskosten von der bisherigen zur neuen Software?		
4	Können existierende Kapazitätsfreiräume für den Einsatz des Tools eingesetzt werden?		
5	Kann auf die Entwicklung umfangreicher kundenspezifischer Prozeduren verzichtet werden?		

Betrieb und Wartung

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Ist die eigene Organisation in der Lage, das System zu betreiben?		
2	Liegen die Kosten für die Software- und Hardware-Wartung im üblichen Rahmen?		

Dokumentation

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Wird zusammen mit dem Tool eine ausreichende Anzahl von Dokumentationen ausgeliefert?		
2	Liegen die Kosten für zusätzliche Dokumentationen im üblichen Rahmen?		
3	Können angepasste Dokumentationen zu vertretbaren Kosten in Auftrag gegeben werden, in denen die unternehmensinternen Anpassungen berücksichtigt sind?		

Schulung

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Wird bei der Auslieferung des Tools eine kostenfreie Einweisung durchgeführt?		
2	Werden die Schulungen vom Lieferanten unabhängigen Institution durchgeführt?		
3	Sind die Schulungskosten vertretbar?		
4	Besteht die Möglichkeit zu einer individuellen Ausbildung der eigenen Mitarbeiter?		

Risiken

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Verfügt die eigene Organisation über die erforderliche funktionale und technische Erfahrung?		
2	Ist das Implementierungsrisiko für das Tool nicht höher als bei anderen, vergleichbaren Tools?		

Externe Beratungsleistungen

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Bleibt hinsichtlich des Aufwands für die externen Beratungsleistungen die Verhältnismäßigkeit gewahrt?		
2	Wird die Einführung des Tools nicht zu einer permanenten Abhängigkeit von externen Dienstleistern führen?		
3	Ist die Einführung des Tools ohne umfangreiche Beratungsleistungen realisierbar?		
4	Ist ein Transfer des Know-hows möglich?		

Organisationsspezifische Anforderungen

Auswirkungen auf die Organisation

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Trägt die Managementebene mögliche Veränderungen der Arbeitsabläufe mit, die durch die Anpassungen an die Abläufe des Tools erforderlich werden?		
2	Ist sichergestellt, dass die Einführung des Tools nicht zu extremen Belastung innerhalb der Organisation führt?		

3	Ist die Einführung des Tools mit größeren Anpassungen der IT-Architektur verbunden?		
---	---	--	--

Personalressourcen und Erfahrungen

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Wird das Tool innerhalb eines akzeptablen Zeithorizonts vollständig nutzbar sein?		
2	Werden die benötigten Erfahrungen und Fähigkeiten zum Betrieb des Tools ohne zusätzliche Investitionen abgedeckt?		

Implementationsaufwand

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Kann ein technischer und funktionaler Test durchgeführt werden?		
2	Liegt die Komplexität des Installationsprozesses in einem überschaubaren Rahmen?		

Systemumstellung

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Ist der Umstellungszeitraum überschaubar?		
2	Ist sichergestellt, dass ein potentieller Ausfall des Tools keine erheblichen Auswirkungen auf die Arbeitsfähigkeit der IT-Mitarbeiter und die Funktionalität anderer Tools haben wird?		
3	Können die Daten des existierenden System automatisch übernommen werden?		
4	Kann die Umstellung überwiegend selbst durchgeführt werden, ohne im größeren Umfang Dienstleistungen des Lieferanten in Anspruch nehmen zu müssen?		

Checkliste zur Bewertung von Delivery-Tools

Konformität mit der IT Infrastructure Library

Service Level Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Enthält das Tool ein Textverarbeitungssystem oder hat es eine Anbindung an ein solches?		
2	Bietet das Tool SLA-Entwürfe und andere Standardentwürfe an?		
3	Unterstützt das Tool die regelmäßige und bedarfsweise Erstellung von Berichten?		
4	Ist das Tool flexibel genug, um individuellen Anforderungen zu begegnen?		
5	Beinhaltet das Tool Modellierungsfähigkeiten oder die Möglichkeit, ein entsprechendes externes Tool anzubinden?		
6	Können Schwellwerte für Service Level-Parameter gesetzt werden?		
7	Ist das Tool in der Lage, Daten von unterschiedlichen Quellen zu aggregieren und zu einem ganzheitlichen Bild zu verarbeiten?		
8	Unterstützt das Tool die Erstellung grafischer Auswertungen unter Hervorhebung nicht		

	eingehaltener Schwellwerte?		
9	Ist es möglich, Reports an die spezifischen Bedürfnisse bestimmter Adressaten anzupassen?		

Availability Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Hat das Tool eine Schnittstelle zu der zentralen Configuration Management Database oder andernfalls Zugriff auf IT-Inventardaten? Gibt es eine Zugriffsmöglichkeit auf die Definitive Software Library?		
2	Ermöglicht das Tool die Überwachung der Service-Verfügbarkeit aus der Sicht der Anwender?		
3	Ermöglicht das Tool die Identifizierung von Störungen, die von externen Partnern verursacht wurden?		
4	Ermöglicht das Tool die Modellierung von Verfügbarkeit und Widerstandsfähigkeit? Kann das Tool dazu die Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen Configuration Items ermitteln (z. B. aus der Configuration Management Database)?		
5	Beinhaltet das Tool oder hat es Zugriff auf ein Event Monitoring-System?		
6	Können Schwellwerte gesetzt und automatisch Alarme generiert werden? Können, basierend auf den Alarmmeldungen, vordefinierte Aktionen automatisch ausgelöst werden?		
7	Existieren Eskalationsmechanismen in Abhängigkeit von Auswirkung und Dringlichkeit der Störung?		

Capacity Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Hat das Tool eine Schnittstelle zu der zentralen Configuration Management Database oder andernfalls Zugriff auf IT-Inventardaten? Gibt es eine Zugriffsmöglichkeit auf die Definitive Software Library?		
2	Enthält das Tool ein Textverarbeitungssystem oder hat es eine Anbindung an ein solches?		
3	Bietet das Tool Standardentwürfe für Kapazitätspläne an?		
4	Enthält das Tool eine Capacity Management Database (CDB)?		
5	Ist die CDB voll in die Configuration Management Database integriert?		
6	Können mit dem Tool Performance-Analysen durchgeführt werden und gibt das Tool Tuning-Empfehlungen?		
7	Ermöglicht das Tool die Vorhaltung von Workload-Daten in der CDB?		
8	Stehen in den Configuration Management Database Workload-Basisdaten für die einzelnen Configuration Items zur Verfügung, die einen schnellen Überblick über die Kapazitätsgrößenordnungen einzelner IT-Komponenten liefern?		
9	Ermöglicht das Tool den Zugriff auf Workload-Daten zur Durchführung von Workload-Analysen?		
10	Unterstützt das System die Planung und Modellierung von Speichersystemen (z.B. Festplatten-Layouts) oder bietet es Schnittstellen zu entsprechenden Tools?		
11	Verfügt das Tool über Funktionalitäten zur Planung und Modellierung von Durchsatzparametern für Devices und Netzwerkkomponenten?		
12	Verfügt das Tool über Modellierungsfunktionalitäten zur Planung der Auslegung von Applikationssystemen?		
13	Verfügt das Tool über ausgeprägte Reportingfunktionalitäten?		

14	Gibt es einen Zugriff auf Lifecycle-Informationen (z.B. in der Configuration Management Database) zur Planung zukünftiger Kapazitätsbedarfe?		
15	Beinhaltet das Tool oder hat es Zugriff auf ein Event Monitoring-System?		
16	Können Schwellwerte gesetzt und automatisch Alarme generiert werden? Können, basierend auf Alarmmeldungen, vordefinierte Aktionen automatisch ausgelöst werden?		
17	Existieren Eskalationsmechanismen in Abhängigkeit von Auswirkung und Dringlichkeit der Störung?		

Continuity Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Hat das Tool eine Schnittstelle zu der zentralen Configuration Management Database oder anderenfalls Zugriff auf IT-Inventardaten? Gibt es eine Zugriffsmöglichkeit auf die Definitive Software Library?		
2	Enthält das Tool ein Textverarbeitungssystem oder hat es eine Anbindung an ein solches?		
3	Bietet das Tool Standardentwürfe an?		
4	Führt das Tool eine vollständige Liste aller Backup-Sicherheitskopien inklusive des jeweiligen Standorts der Medien?		
5	Unterstützt das Tool die elektronische Übergabe von Sicherheitskopien an entfernte Standorte inklusive dem Versand einer Empfangsbestätigung?		
6	Unterstützt das Tool die periodische Durchführung von Audits zur Gewährleistung der Richtigkeit und Vollständigkeit aller Daten und Medien?		
7	Verfügt das Tool über Funktionalitäten zur Durchführung von Risikoanalysen, oder über Schnittstellen zu entsprechenden Systemen?		
8	Wird das Testen des Notfallplans unterstützt?		

Financial Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Bietet das Tool die Funktionalität einer Tabellenkalkulation, zur Durchführung von Budgetschätzungen und die Gegenüberstellung der tatsächlichen Ausgaben für die verwalteten Service Levels?		
2	Erfüllt die Tabellenkalkulation die gestellten Kapazitäts- und Genauigkeitsanforderungen?		
3	Gibt es eine enge Anbindung an das Configuration Management?		
4	Unterstützt das Tool alle Funktionalitäten, die zur Durchführung einer Kostenrechnung benötigt werden?		
5	Unterstützt das Tool alle Funktionalitäten, die zur Leistungsverrechnung benötigt werden und ermöglicht es eine differenzierte Abrechnung nach Benutzern?		
6	Unterstützt das Tool die Anbindung an Kostenrechnungssysteme zur automatischen Übernahme der Istkosten?		
7	Unterstützt das Tool die Handhabung unterschiedlicher Währungen und deren Konvertierung?		
8	Kann das Tool auf Transaktionsdaten anderer Anwendungen zugreifen?		
9	Kann das Tool Daten vereinheitlichen, die von anderen Applikationen in abweichenden Formaten geliefert werden?		
10	Unterstützt das Tool die automatische Berechnung von Abschreibungen?		
11	Werden alle benötigten Kostenrechnungsmodelle unterstützt?		

12	Hat das Tool die Kosten aller Configuration Items im Zugriff, die zur Erstellung einer vollständigen Leistungsverrechnung erforderlich sind?		
13	Unterstützt das Tool die Erstellung eines Betriebsabrechnungsbogens?		
14	Unterstützt das Tool die Abrechnung zeitbezogener Personalkosten?		
15	Überwacht das Tool die Nichteinhaltung von SLAs, die sich in verminderten Leistungsverrechnungen niederschlagen?		
16	Unterstützt das Tool alle Funktionalitäten, die im Rahmen des Budgetmanagements benötigt werden?		

Netzwerk- und Systemüberwachung

Allgemeine Eigenschaften

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Kann das Tool die benötigten Daten aller relevanten technischen Systeme sammeln, filtern und vereinheitlichen und in einer zentralen Datenbank zur Verfügung stellen?		
2	Läuft das Tool auf einem eigenständigen System, so dass es von den Systemen, die es überwacht, nicht abhängig ist?		
3	Kann das Tool Polling-Intervalle und zu überwachenden Parameter vorgeben?		
4	Können Berichte über einzelne Transaktionen oder Transaktionstypen erstellt werden?		
5	Können Berichte in Form von Trendanalysen erstellt werden?		

Komponenten überwachen

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Ist das Tool in der Lage, die wesentlichsten Elemente der Availability, Capacity, Financial und Service Level Management-Prozesse zu überwachen?		

Services überwachen

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Ermöglicht das Tool die Überwachung von Verfügbarkeit, Verlässlichkeit und des Antwortzeitverhaltens am Endarbeitsplatz des Benutzers?		
2	Hat das Tool Zugriff auf die Configuration Management Database?		
3	Falls Messungen nicht an jedem Endarbeitsplatz durchgeführt werden können: können Beispielmessungen zur Ermittlung eines mittleren Antwortzeitverhaltens durchgeführt werden?		
4	Falls weder Messungen an jedem Endarbeitsplatz noch Beispielmessungen möglich sind: Können die Reaktionszeiten der Server und Netze gemessen und ganzheitlich ausgewertet werden, um so Rückschlüsse auf die Reaktionszeiten am Endarbeitsplatz ziehen zu können?		

Datenstrukturen und Handhabung

Datendefinition und Datenfluss

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Können logische Datendefinitionen erweitert und verändert werden, ohne dass dies zu umfangreichen Änderungen an den physikalischen Datenbankdefinitionen führt?		
2	Können Veränderung der logischen Datenbankstruktur ohne nennenswerte Einschränkungen vorgenommen werden?		
3	Ermöglicht das Tool anwenderspezifische Sichten?		
4	Ist es möglich, Datentypen und Gültigkeitsbereiche für die Daten einzurichten?		
5	Ist es möglich, die für die Datenbank vorgegebenen Speicherstrukturen zu verändern?		
6	Unterstützt das Tool Speicherung und schnelles Wiederfinden von freien Texten?		

Änderung der Datendefinition, Datenmanipulation, Standards

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Sind Möglichkeiten zur Restrukturierung der Datenbank gegeben und reichen diese aus?		
2	Ist es möglich, Configuration Items einzufügen, zu löschen und umzubenennen und können die Relationen zwischen ihnen verändert werden?		
3	Stehen Funktionalitäten zur Erstellung benutzerdefinierter Abfragen zur Verfügung?		
4	Gibt es Möglichkeiten zur Durchführung von Performance-Optimierungen?		
5	Können Restrukturierungsmaßnahmen im laufenden Betrieb durchgeführt werden?		
6	Stehen Utilities für die Restrukturierungsmaßnahmen zur Verfügung?		
7	Beruhet die Datenbankstruktur auf allgemeingültigen Standards? Liegen ggf. vorgenommene proprietäre Erweiterungen im Rahmen des Akzeptablen?		
8	Passt das dem Tool zugrunde liegenden Datenhaltungssystem zu den Unternehmensstandards?		

Integration mit anderen Tools

Service Level Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Verfügt das Tool über direkte Schnittstellen zur Configuration Management Database?		
2	Hat das Tool eine Schnittstelle zu dem Financial Management-System?		
3	Verfügt das Tool über eine Schnittstelle zum Availability und Capacity Management?		
4	Verfügt das Tool über Schnittstellen zum Change Management?		
5	Falls keine integrierte Systemumgebung vorliegt: hat das Tool Zugriff auf die Modellierungsfunktionalitäten des Capacity Management Tools?		
6	Hat das Tool Schnittstellen zu den Tools des Incident und Problem Managements?		
7	Kennt das Tool alle Notfallpläne, so dass die Service Levels des Notfallbetriebes überwacht werden können?		
8	Kann das Tool Service Level Requirements mit Tools der Software-Entwicklungsteams (z.B. CASE-Tools) austauschen?		
9	Hat das Tool Schnittstellen zu den Tools für das Netzwerk- und Systemmanagement zur Überwachung des Erreichungsgrades der vereinbarten Service Levels?		

Availability Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Besteht eine volle Integration mit oder zumindest eine enge Schnittstellenanbindung an das Service Level Management?		
2	Gibt es eine Zugriffsmöglichkeit auf historische Daten des Incident und Problem Managements?		
2	Besteht eine Anbindung an die Configuration Management Database?		
3	Gibt es eine Schnittstelle zum Change Management-System?		
4	Besteht eine volle Integration mit oder zumindest eine enge Schnittstellenanbindung an die Tools für das Netzwerk- und Systemmanagement?		
5	Unterstützt das System die Planung und Modellierung der Widerstandsfähigkeit und Verfügbarkeit von Systemkomponenten oder bietet es Schnittstellen zu entsprechenden Tools?		
6	Hat das Tool Zugriff auf die in der Produktivumgebung erfassten Monitoring-Daten?		

Capacity Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Besteht eine volle Integration mit oder zumindest eine enge Schnittstellenanbindung an das Service Level Management?		
2	Besteht eine Anbindung an die Configuration Management Database?		
3	Gibt es eine Schnittstelle zum Change Management System?		
4	Besteht eine volle Integration mit oder zumindest eine enge Schnittstellenanbindung an die Tools für das Netzwerk- und Systemmanagement?		
5	Unterstützt das System die Planung und Modellierung von Speichersystemen (z.B. Festplatten-Layouts) oder bietet es Schnittstellen zu entsprechenden Tools?		
6	Hat das Tool Zugriff auf die in der Produktivumgebung erfassten Monitoring-Daten?		

Continuity Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Hat das Tool eine enge Schnittstellenanbindung an die Configuration Management Database?		
2	Hat das Tool Schnittstellen zu Modellierungssystemen um die Widerstandsfähigkeit von Systemen noch vor der Auslieferung zu simulieren?		
3	Bietet das Tool Schnittstellen zum Capacity Management an?		
4	Gibt es eine Schnittstelle zum Change Management?		
5	Gibt es Schnittstellen zu Systemen zur Durchführung von Risikoanalysen?		
6	Gibt es eine Schnittstelle zu Medien-Managementsystemen?		
7	Ist das Tool mit dem Datensicherungssystem integriert, so dass Backup-Kopien der Produktivumgebung automatisch an den Standort des Notfallbetriebes transferiert werden können?		

Financial Management

Nr.	Beschreibung	Ja	Nein
1	Besteht eine volle Integration mit oder zumindest eine enge Schnittstellenanbindung an die Configuration Management Database?		
2	Besteht eine enge Anbindung an das zentrale Kostenrechnungssystem?		
3	Gibt es eine Integration mit den Tools des Service Level Managements?		
4	Gibt es eine Schnittstelle zu den Überwachungsfunktionalitäten der Capacity Management Tools?		
5	Gibt es eine Verbindung zu den Tools des Incident und Problem Management?		
6	Ist das Tool mit dem zentralen Zeiterfassungssystem verbunden?		
7	Kann das Tool auf Informationen bezüglich der Ressourcennutzung einzelner Configuration Items zugreifen?		