

eCH-0109 HERMES und ITIL verbinden

Name	HERMES und ITIL verbinden:
Standard-Nummer	eCH-0109
Kategorie	Hilfsmittel
Reifegrad	Definiert
Version	1.0
Status	Aufgehoben
Genehmigt am	2009-11-26
Ausgabedatum	2014-09-03
Ersetzt Standard	
Sprachen	Deutsch
Autoren / Kontakt	Fachgruppe HERMES HERMES Änderungsausschuss Louis Belle Urs Brandenberger Anne-Marie Kaenel-Schnyder Hans Peter Schauffelberger Martin Wenger Heinz Zaugg Helene Mourgue d'Algue, Informatikstrategieorgan Bund ISB, helene.mourguedalguesb.admin.ch
Herausgeber / Vertrieb	Verein eCH, Mainaustrasse 30, Postfach, 8034 Zürich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch

Zusammenfassung

Das vorliegende Hilfsmittel, das hier beschrieben ist, besteht aus einer Excel-Tabelle, die ITIL- und HERMES-Ergebnisse im Zusammenhang darstellt. Dies soll Anwendern der jeweiligen Methodik (z.B. HERMES-Projektleiter oder Change Manager nach ITIL) helfen, sich in den Ergebnissen der anderen besser zurecht zu finden.

HERMES ist eine Projektmanagement-Methode, um ein System zu entwickeln (Systementwicklung) oder eine bestehende Standardlösung an die Geschäftsprozesse zu adaptieren (Systemadaption). ITIL ist eine Best Practices Sammlung für Entwicklung, Betrieb, Pflege

und Support eines IT-Services über seinen ganzen Life Cycle (ITIL V3). Die Übergabe eines fertig entwickelten Systems von der HERMES Systementwicklungs-Welt in die ITIL Service Management Welt ist bereits auf begrifflicher Ebene eine Herausforderung.

Darum werden im vorliegenden Hilfsmittel die wichtigsten HERMES-Ergebnisse im Rahmen einer Systemeinführung in den Betrieb (Inbetriebnahme; HERMES-Phase Einführung) mit den ITIL-bezogenen Ergebnissen verbunden.

Die Tabelle soll vor allem den Projektbeteiligten dienen, die HERMES gut kennen und die Kommunikation mit Betriebspezialisten erleichtern, die nach ITIL-Prozessen arbeiten. In diesem Sinne soll die Tabelle wie ein Nachschlagewerk oder wie eine Referenzliste angewendet werden. Die Tabelle ersetzt die guten HERMES-Kenntnisse auf der Projektebene nicht, bzw. die Voraussetzung, dass die im Betrieb eingeführten ITIL-Prozesse tatsächlich umgesetzt sind und gelebt werden.

Inhaltsverzeichnis

1	Status des Dokuments	4
2	Einleitung	4
2.1	Überblick	4
2.2	Anwendungsgebiet	4
2.3	Zielpublikum	4
3	Grundlagen und Definitionen	4
3.1	ITIL	4
3.2	HERMES	5
3.3	Projektfokus.....	6
3.4	Die Begriffe System und Service	6
4	Praktisches	8
4.1	Wo und wie?.....	8
4.2	Anwendungshinweise	8
5	Sicherheitsüberlegungen	11
6	Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter	11
7	Urheberrechte	11
	Anhang A – Referenzen & Bibliographie	12
	Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung	12
	Anhang C – Abkürzungen	12
	Anhang D – Glossar	12

1 Status des Dokuments

Das vorliegende Dokument wurde vom Expertenausschuss **aufgehoben**. Es hat für das definierte Einsatzgebiet im festgelegten Gültigkeitsbereich normative Kraft.

2 Einleitung

2.1 Überblick

HERMES ist eine Projektführungsmethode. Das Hauptergebnis, das IT System, wird während der Einführungsphase im Betrieb genommen.

ITIL ist eine weit verbreitete Betriebsführungsmethode („Best Practices“), die immer mehr zum de facto Standard betreffend IT Service Management Prozesse im IT-Betrieb wird.

Problemstellung 1: HERMES und ITIL werden nicht überall gleich eingeführt.

In HERMES wie in ITIL gibt es einem hohen Freiheitsgrad bei der Umsetzung. Dies bedeutet, dass jeder die Methode bei sich einführen kann, wie er will. In der Regel sind nicht alle ITIL Prozesse und nicht alle HERMES Aktivitäten umgesetzt, bzw. werden nicht umfassend angewendet. Dabei spielt der Tailoring-Ansatz (in HERMES explizit empfohlen und ausgeführt), eine wichtige Rolle.

Problemstellung 2: HERMES und ITIL haben nicht die gleiche Sprache

Aufgrund dieser Tatsachen tun sich die Betriebsverantwortlichen und die Projektleiter jeweils schwer, sich gegenseitig richtig zu verstehen. Um Missverständnissen in der Kommunikation vorzubeugen, ist ein „Wörterbuch“ eine nützliche Hilfestellung, um erkennen zu können, bei welchen Ergebnissen aus den beiden Methode Zusammenhänge bestehen.

2.2 Anwendungsgebiet

HERMES empfiehlt, dass der Betriebsverantwortliche im Projekt ab Phase Voranalyse bei der Definition der Systemziele dabei ist. Das vorliegende Hilfsmittel wird diese Zusammenarbeit besonders unterstützen, weil der Betriebsverantwortliche auf Basis der Liste identifizieren kann, in welche ITIL-Ergebnisse die HERMES-Ergebnisse einfließen und umgekehrt.

2.3 Zielpublikum

- der Projektleiter, der die Dokumentation seines Ergebnisses vorbereitet,
- der Betriebsverantwortliche, der die nötigen Informationen über das Produkt oder das neue System braucht,
- das Projektoffice, welches das Vorgehen adaptieren kann,
- der Auftraggeber, welcher die über die Einführung entscheidet
- der Prozess Manager oder Qualitätsverantwortliche einer Organisation, der Vorgaben erstellt, Schnittstellen dokumentiert oder Projektaudits durchführt.

3 Grundlagen und Definitionen

3.1 ITIL

ITIL V2 ist ein Service Management Framework zur prozessorientierten Erbringung von IT-Dienstleistungen. Es stellt die Services mit ihren Kundenanforderungen ins Zentrum des Handelns.

Besteht im Kern aus den Service Management Prozessbereichen *Service Support* (Incident, Problem, Change, Configuration und Release Management) und *Service Delivery* (Service Level, Availability, Capacity, IT Service Continuity und Financial Management), die in je einem Buch beschrieben werden.

ITIL V3 ist eine bedeutende Weiterentwicklung von ITIL V2. Wesentliche Änderungen sind: Ausrichtung der Prozesse auf den Service Life Cycle, Erweiterungen in den Bereichen Service Strategy, Service Design und Service Improvement. Die Publikation besteht aus fünf Büchern: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement (CSI).

Die Herausgeber selbst bezeichnen ITIL als einzige konsistente und umfassende Dokumentation von Best Practices für IT Service Management.



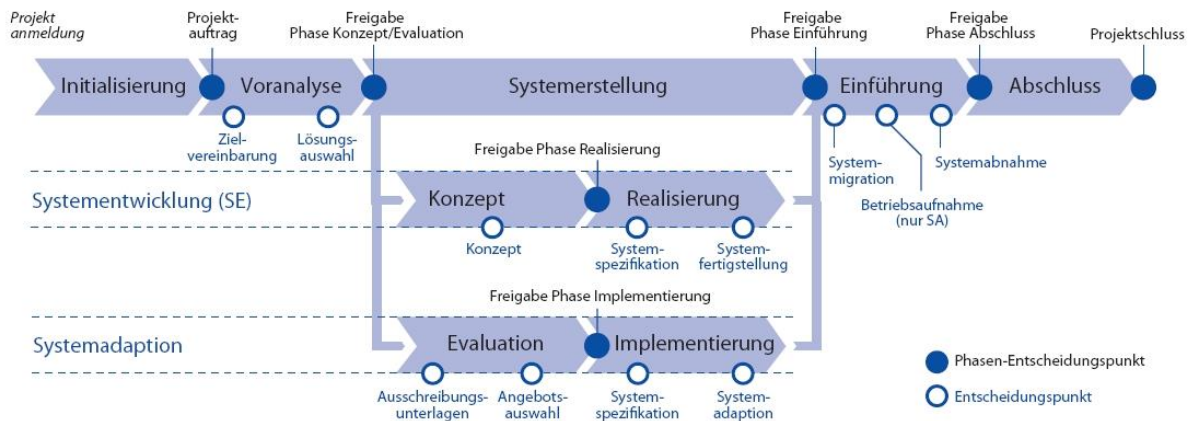
3.2 HERMES

HERMES ist eine Methode zum Führen und Abwickeln von Projekten im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie. HERMES beschreibt ein Phasenmodell mit Entscheidungspunkten und definiert folgendes für jede Phase:

- Konkrete Vorgehensweisen mit Aktivitäten

- Die zu erarbeitenden Ergebnisse
- Klare Rollen

Zielpublikum: HERMES schafft eine Brücke zwischen Informatik und Fachbereichen, um die Anforderungen der Geschäftsprozesse mittels geeigneten Anforderungen und Projekt Management erfolgreich in IT-Systeme umzusetzen.



3.3 Projektfokus

Der Vergleich der beiden Standards soll und kann nicht im Sinne von vergleichbaren Vorgehensmodellen erfolgen.

HERMES ist ein Projektvorgehensmodell, welches vor allem in der Service Life Cycle Phase Service Design zur Anwendung kommt und in Bezug auf die Systemeinführung und damit verbunden mit der Verantwortungsübergabe an den Betrieb mit seinen Ergebnissen eine wichtige Rolle für die Service Transition spielt. In diesem Sinne werden Prozess-Outputs von ITIL mit Lieferergebnissen aus den HERMES-Projektphasen verglichen.

ITIL als Service Management Best Practices ist zwar ausgerichtet auf den Kunden und die Geschäftsprozesse, aber vor allem aus Sicht des Service Providers gestaltet. In der Bundesverwaltung kommen sie deshalb vorwiegend bei den Leistungserbringern (LE) zur Anwendung. HERMES hingegen kann sehr wohl auch als Projektmanagement-Methodik für die Leistungsbezüger (LB) dienen.

3.4 Die Begriffe System und Service

HERMES und ITIL unterscheiden sich auch dadurch, dass HERMES (IKT-) **Systeme** entwickelt oder adaptiert, während ITIL **Services** plant, designt, entwickelt und betreibt. Die Gemeinsamkeiten liegen dort, wo System und Service zusammen kommen: beim Betrieb und beim Anwender. Ein System, welches nicht als Dienstleistung betrieben werden kann, nützt einem Anwender nichts. Umgekehrt kann eine IT-Dienstleistung nicht ohne zugehöriges System erbracht werden kann. So gesehen ist ein Service (IT-Dienstleistung) immer umfassender als „nur“ das System. Er beinhaltet alle Leistungselemente, die in einem SLA vereinbart werden und nur mittels geeigneter Betriebsorganisation, einem Supportkonzept und abgestimmten Wartungsverträgen gewährleistet werden können.

HERMES ist aus der Entwicklung von Systemen entstanden und will deren Projektabwicklung optimal gestalten. Der Projekterfolg ist jedoch nur gewährleistet, wenn der zukünftige Service die Erwartungen der Kunden und Anwender erfüllen wird. Es ist deshalb wichtig zu berücksichtigen, dass ein Unterschied zwischen **Service Level Requirements (SLR)** (Anforderungen an die IT-Dienstleistung als Ganzes) und **Systemanforderungen** (die aus SLR abgeleitet und technische Anforderungen an Hard- und Software sind sowie für deren Sicherstellung der SLR notwendig sind) besteht. Aus beiden leiten sich auch **betriebliche Anforderungen** ab, die teilweise durch Betriebskonzept und Betriebshandbuch nach HERMES erfasst werden. Weiter gehören natürlich auch angemessene Betriebsorganisationen dazu. Da sie zur Sicherstellung der Operational Level Agreements (OLA) und Wartungs- sowie Supportverträge (Underpinning Contracts nach ITIL) benötigt werden.

HERMES SE definiert die Systemanforderungen folgendermassen: Beschreibt die Anforderungen an die zu beschaffende Lösung. Dabei können bereits vorhandene konkrete Vorstellungen (zum Beispiel in Form eines Konzepts, Architektur, usw.) ebenfalls hier beschrieben bzw. vorgegeben werden.

Service Level Requirements nach ITIL können als Kundenanforderungen und Kundenwünsche an eine Dienstleistung umschrieben werden. Diese werden zur Vorbereitung der Dienstleistungsvereinbarung erfasst. Diese können durchaus auch funktionale und nicht-funktionale Anforderungen technischer Art enthalten wie Beschreibungen von Eingabemasken oder erwartete Antwortzeiten (end-to-end). Aber auch Anforderungen wie die Service Desk Erreichbarkeit für eine bestimmte Applikation gehört dazu, die nichts mit technischen Systemanforderungen zu tun haben.

Es ist deshalb zentral, dass die verschiedenen Stakeholder Kunden – Projekt – Betreiber von Anfang an eng zusammenarbeiten und die jeweiligen Interessen und Bedürfnisse gewürdigt und berücksichtigt werden. D.h. Service Level Requirements, Systemanforderungen und betriebliche Aspekte werden so aufeinander abgestimmt, dass die Bedürfnisse des Kunden und des Anwenders befriedigt werden können. D.h. es wird nicht nur ein technisch perfektes System entwickelt, sondern eines das betrieben und genutzt werden kann.

4 Praktisches

4.1 Wo und wie?

Die Tabelle ist eine Exceldatei ohne Macros, die man von der Hilfsmittel-Webseite der HERMES Methode herunterladen kann:.

<http://www.hermes.admin.ch/dienstleistungen/hilfsmittel>

4.2 Anwendungshinweise

Das Hilfsmittel arbeitet mit den Standardfunktionalitäten von Microsoft Excel. Die Tabelle wird am einfachsten unter Anwendung folgender Funktionen eingesetzt:

- Einfache Suche von Zellinhalten mit Stichworten
- Sortieren in alphabetischer Ordnung
- Auswahl mit automatischer Filterfunktion (bei der Titelzelle)

Hier ein paar Beispiele, wie man die Tabelle nutzbringend verwenden kann:

Fallbeispiel 1: Besprechung zwischen einem HERMES-Projektleiter und einem Betriebsverantwortlichen über die Verfügbarkeit einer Applikation.

In ITIL sind in der Service Design Phase die Availability und Capacity Management Prozesse eingebaut, um die geforderten Verfügbarkeiten, Antwortzeiten etc. sicherzustellen. Der Betriebsverantwortliche (BetrV, HERMES-Rolle) will das ITIL-Ergebnis Capacity Plan erstellen. Er schlägt in der ITIL-HERMES Tabelle nach und sieht, dass für ihn als Input folgende drei HERMEREgebnisse relevant sein könnten: Betriebshandbuch, Betriebskonzept, Systemarchitektur.

Wie macht er das? Am einfachsten setzt er den Autofilter in der Spalte „ITIL-Output / Ergebnis“ auf den Begriff Capacity Plan:

	A	B	C	D	E	G
	Prozess ITIL	Verantwortliche ITIL-Rolle	ITIL-Output / Ergebnis	HERMES-Ergebnis	Verantwortliche HERMES-Rolle	Phase HERMES
1	Capacity Management	Capacity Manager	Capacity Plan	Betriebshandbuch	ABV	Einführung
6	Capacity Management	Capacity Manager	Capacity Plan	Betriebskonzept	Architekt	Implementierung
7	Capacity Management	Capacity Manager	Capacity Plan	Systemarchitektur	Architekt	Implementierung
8						
102						

Fallbeispiel 2: Der Qualitätsverantwortlicher eines Projektes möchte wissen, welcher (HERMES-und ITIL-) Ergebnisse von ihm für den Betrieb relevant sind.

In der Spalte „Verantwortliche HERMES-Rolle“ setzt er den Autofilter auf seine Rolle und sieht dann sofort alle HERMES-Ergebnisse, die Ihm zugeordnet sind und wie sie in ITIL einfließen.

	A	B	C	D	E	G	H
	Prozess ITIL	Verantwortliche ITIL-Rolle	ITIL-Output / Ergebnis	HERMES-Ergebnis	Verantwortliche HERMES-Rolle	Phase HERMES	
1	Service Validation and Testing - Evaluation	Service Test Manager	Analysis of the results, e.g. comparison of actual results with expected results, risks identified during testing activities	Testbericht (SA/SE)	QV	Einführung	
54	Service Validation and Testing - Evaluation	Service Test Manager	Analysis of the results, e.g. comparison of actual results with expected results, risks identified during testing activities	Fehlermeldung (SA/SE)	QV	Einführung	
55	Service Validation and Testing - Evaluation	Service Test Manager	Analysis of the results, e.g. comparison of actual results with expected results, risks identified during testing activities	Testprotokoll (SA/SE)	QV	Einführung	
56	Service Validation and Testing - Evaluation	Service Test Manager	Test incidents, problems and error records	Fehlermeldung (SA/SE)	QV	Einführung	
57	Service Validation and Testing - Evaluation	Service Test Manager	Test incidents, problems and error records	Testbericht (SA/SE)	QV	Einführung	

Fallbeispiel 3: Ein HERMES Projektleiter möchte wissen, was er in der Phase Implementierung besonders berücksichtigen muss.

In der Spalte „Phase HERMES“, kann er die Implementierung als Filter eingeben und dann sieht er die relevanten HERMES Ergebnisse aus dieser Phase.

	A	B	C	D	E	G
	Prozess ITIL	Verantwortliche ITIL-Rolle	ITIL-Output / Ergebnis	HERMES-Ergebnis	Verantwortliche HERMES-Rolle	Phase HERMES
1	Service Level Management	Service Level Manager	Service Level Agreements	SLA (SA)	PL	Implementierung
2	Service Level Management	Service Level Manager	Operational Level Agreements	OCM Plan (SA)	GPV	Implementierung
4	Service Level Management	Service Level Manager	Operational Level Agreements	Prozess- und Organisationsbeschreibung (SE)	GPV	Implementierung
5	Capacity Management	Capacity Manager	Capacity Plan	Betriebskonzept	Architekt	Implementierung
7	Capacity Management	Capacity Manager	Capacity Plan	Systemarchitektur	Architekt	Implementierung
8						
34	Transition Planning and Support	Service Transition Manager	Transition strategy	Migrationsverfahren und -programme (SA)	Architekt	Implementierung
	Transition Planning and Support	Service Transition Manager	Integrated set of service transition plans	Migrationsverfahren und -programme (SA)	Architekt	Implementierung
37						
	Release and Deployment Management	Release Manager	Release and deployment plan	Migrationsverfahren und -programme (SA)	Architekt	Implementierung
39						
	Release and Deployment Management	Release Manager	Service model that describes the structure and dynamics of how the service operated and managed	OCM Plan (SA)	GPV	Implementierung
48						
	Release and Deployment Management	Release Manager	Service model that describes the structure and dynamics of how the service operated and managed	Prozess- und Organisationsbeschreibung (SA)	GPV	Implementierung
49						

5 Sicherheitsüberlegungen

Keine

6 Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter

eCH-Standards, welche der Verein **eCH** dem Benutzer zur unentgeltlichen Nutzung zur Verfügung stellt, oder welche **eCH** referenziert, haben nur den Status von Empfehlungen. Der Verein **eCH** haftet in keinem Fall für Entscheidungen oder Massnahmen, welche der Benutzer auf Grund dieser Dokumente trifft und / oder ergreift. Der Benutzer ist verpflichtet, die Dokumente vor deren Nutzung selbst zu überprüfen und sich gegebenenfalls beraten zu lassen. **eCH**-Standards können und sollen die technische, organisatorische oder juristische Beratung im konkreten Einzelfall nicht ersetzen.

In **eCH**-Standards referenzierte Dokumente, Verfahren, Methoden, Produkte und Standards sind unter Umständen markenrechtlich, urheberrechtlich oder patentrechtlich geschützt. Es liegt in der ausschliesslichen Verantwortlichkeit des Benutzers, sich die allenfalls erforderlichen Rechte bei den jeweils berechtigten Personen und/oder Organisationen zu beschaffen.

Obwohl der Verein **eCH** all seine Sorgfalt darauf verwendet, die **eCH**-Standards sorgfältig auszuarbeiten, kann keine Zusicherung oder Garantie auf Aktualität, Vollständigkeit, Richtigkeit bzw. Fehlerfreiheit der zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente gegeben werden. Der Inhalt von **eCH**-Standards kann jederzeit und ohne Ankündigung geändert werden.

Jede Haftung für Schäden, welche dem Benutzer aus dem Gebrauch der **eCH**-Standards entstehen ist, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

7 Urheberrechte

Wer **eCH**-Standards erarbeitet, behält das geistige Eigentum an diesen. Allerdings verpflichtet sich der Erarbeitende sein betreffendes geistiges Eigentum oder seine Rechte an geistigem Eigentum anderer, sofern möglich, den jeweiligen Fachgruppen und dem Verein **eCH** kostenlos zur uneingeschränkten Nutzung und Weiterentwicklung im Rahmen des Vereinszweckes zur Verfügung zu stellen.

Die von den Fachgruppen erarbeiteten Standards können unter Nennung der jeweiligen Urheber von **eCH** unentgeltlich und uneingeschränkt genutzt, weiterverbreitet und weiterentwickelt werden.

eCH-Standards sind vollständig dokumentiert und frei von lizenz- und/oder patentrechtlichen Einschränkungen. Die dazugehörige Dokumentation kann unentgeltlich bezogen werden.

Diese Bestimmungen gelten ausschliesslich für die von **eCH** erarbeiteten Standards, nicht jedoch für Standards oder Produkte Dritter, auf welche in den **eCH**-Standards Bezug genommen wird. Die Standards enthalten die entsprechenden Hinweise auf die Rechte Dritter.

Anhang A – Referenzen & Bibliographie

HERMES Systemadaption (SA) und Systementwicklung (SE): www.hermes.admin.ch
 ITIL The official website: <http://www.itsm-portal.com>

Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung

Autoren Hélène Mourgue d'Algue, ISB
 Bernhard Rösli, AWK
 Louis Belle, HES-SO

Mitarbeit und
 Überprüfung Urs Brandenberger, OIZ, Stadt Zürich
 Anne-Marie Kaenel-Schnyder, KAIO Kanton Bern
 Hans-Peter Schaufelberger, Postfinance
 Martin Wenger, APP
 Heinz Zaugg, PSTA – VBS

Anhang C – Abk urzungen

HERMES SA HERMES Systemadaption
 HERMES SE HERMES Systementwicklung
 ITIL IT Infrastructure Library

Anhang D – Glossar

HERMES	<Begriffsdefinition>
ITIL	IT Infrastructure Library Kurzbezeichnung: ITIL V3 Bezeichnung: IT Infrastructure Library, Version 3 Eigner: Office of Government Commerce OGC, UK http://www.itsm-portal.com/home/home.asp http://www.ogc.gov.uk/guidance_itil.asp http://www.tsoshop.co.uk/bookstore.asp?DI=583769

	http://www.best-management-practice.com/IT-Service-Management-ITIL/
System	IT-System bestehend aus Hardware- und Software-Komponenten, wo Software-Komponenten in der Regel in verschiedene Klassen eingeteilt werden, z.B. Betriebssystem, Middleware, Applikationen oder Anwendungssoftware
Service	<p>Dienstleistung im allgemeineren Sinne, wenn ein System betrieben wird mit zugehörigen Supportleistungen, bei dem ein Anwender direkt eine Applikation nutzt oder von Ergebnissen profitiert.</p> <p>IT-Dienst im Sinne einer Infrastrukturleistung, z.B. ein DNS-Service, von dem der Anwender oder Kunde nur indirekt profitiert.</p>