

Die HMM Deutschland GmbH implementiert ein Service Management System nach dem international anerkannten Standard ISO/IEC 20000.

Ziele sind eine hohe Kundenzufriedenheit, effiziente Servicestrukturen sowie effektive Prozesse mit einer konsequenten Kundenorientierung.

Nach erfolgreichem Abschluss der Einführung des Service Management Systems wird die HMM Deutschland im Rahmen eines Zertifizierungsprozesses das ISO/IEC 20000 Zertifikat erhalten, das durch kontinuierliche Re-Zertifizierungsaudits aufrechterhalten werden muss.

## Geltungsbereich

Der Geltungsbereich des Service Management Systems umfasst alle IT-Dienstleistungen im Rahmen des Betriebs, der Bereitstellung und des Supports der Plattform ZHP.X3

## Service-Anforderungen

- Die Service-Anforderungen für die bereitgestellten IT-Dienstleistungen sind mit den Kunden vertraglich vereinbart und werden in regelmäßigen Abständen einer Überprüfung unterzogen.
- Es wird sichergestellt, dass alle Tätigkeiten in Zusammenhang mit den zur Verfügung gestellten IT-Dienstleistungen auf die Erfüllung dieser vertraglichen Anforderungen ausgerichtet und durch eine regelmäßige Überprüfung jeweils auf einem aktuellen Stand sind.
- Weiterhin werden gesetzliche, rechtliche und sonstige vertragliche Anforderungen berücksichtigt und bilden einen zusätzlichen Baustein im Rahmen des Planungs-, Veränderungs- und Bereitstellungsprozesses für die zur Verfügung gestellten IT-Dienstleistungen.
- Insbesondere gilt dies für die Anforderungen hinsichtlich des Sozialgesetzbuchs X (SGB X), Kapitel 2, §§67 – 85a, welches den Schutz der Sozialdaten zum Inhalt hat. Es definiert die Voraussetzungen, unter denen Sozialdaten erhoben, gespeichert, verarbeitet, übermittelt und gelöscht werden dürfen. Dies gilt darüber hinaus für die Anforderungen hinsichtlich des Sozialgesetzbuchs V (SGB V), Kapitel 10, §§284 – 305b.

## Management Commitment

- Die HMM Deutschland verpflichtet sich auf die Lieferung von hochwertigen IT-Dienstleistungen entsprechend der Kundenanforderungen.
- Sie bringt dies insbesondere durch die Verpflichtung auf diese Service Management Policy sowie die Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen, um die IT-Dienstleistungen entwickeln, bereitstellen und betreiben zu können, zum Ausdruck.
- Die HMM Deutschland gewährleistet außerdem, dass eine regelmäßige systematische Überprüfung der Leistung - in Form von internen Audits und Management Reviews - des Service Management Systems erfolgt.
- Im Rahmen dieser Überprüfungen werden die gesetzten Ziele validiert und festgestellte Abweichungen, die im Rahmen von internen Audits ermittelt werden, durch eine entsprechende Bewertung in den Management Reviews einem Kontinuierlichen Verbesserungsprozess zugeführt.

## Kontinuierliche Verbesserung

HMM Deutschland verpflichtet sich, im Rahmen des Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses die folgenden Maßnahmen zu steuern:

- Vorgabe von definierten Zielen für Verbesserungen in mindestens einem der folgenden Bereiche: Qualität, Fähigkeiten, Kosten, Produktivität, Ressourcenauslastung, Risikominderung
- Sicherstellen, dass genehmigte Verbesserungen umgesetzt werden
- Messung der implementierten Verbesserungen und Abgleich mit den Zielsetzungen des Service Management Systems und der IT-Dienstleistungen
- Einleiten von Maßnahmen, wenn definierte Ziele nicht erreicht werden
- Bericht über die implementierten Verbesserungen erstellen
- Anpassung der Service Management Policy und des Service Management System Plans, falls erforderlich
- Anpassen der Service Management Prozesse, falls erforderlich

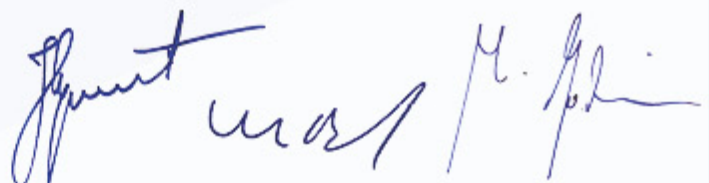
## Eingesetztes Personal

- HMM Deutschland GmbH stellt sicher, dass nur entsprechend qualifiziertes und geschultes Personal im Rahmen der Erbringung der IT-Dienstleistungen zum Einsatz kommt.
- Weiterhin wird sichergestellt, dass entsprechendes Personal in der für die Serviceerbringung benötigten Kapazität bereitgestellt wird.

## Audits und Management Reviews

- Nach der erfolgreichen Einführung des Service Management Systems ist es wichtig, dass regelmäßig Reviews stattfinden, um zu erkennen, ob es Abweichungen hinsichtlich der Konformität des Service Management Systems und der Service Management Prozesse gibt.
- Die HMM Deutschland verpflichtet sich, eine systematische Überprüfung der Konformität des Service Management Systems im Rahmen eines Management Reviews in regelmäßigen Abständen (mindestens jährlich) durchzuführen.
- Erkannte Abweichungen werden als Maßnahmen dem Kontinuierlichen Verbesserungsprozess zugeführt und entsprechend überwacht.
- Zur Unterstützung dieser Überprüfung werden im Vorfeld der Management Reviews regelmäßig interne Audits durchgeführt (mindestens jährlich), um etwaige Abweichungen zur Konformität zu ermitteln.

Moers, den 01.10.2016



Istok Kespret

Michael Bohl

Marcus Jochim