



Terminologie Outsourcing

Vorschlag zur Vereinheitlichung von
Begriffsinhalten im Outsourcing-Umfeld

■ Impressum

Herausgeber: BITKOM
Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e. V.
Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin-Mitte
Tel.: 030.27576-0
Fax: 030.27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner: Dr. Mathias Weber
Tel.: 030.27576-121
m.weber@bitkom.org

Gestaltung / Layout: Design Bureau kokliko / Anna Müller-Rosenberger (BITKOM)

Copyright: BITKOM 2008

Bildnachweis: BITKOM außer
Titelseite: aboutpixel

Terminologie Outsourcing

Vorschlag zur Vereinheitlichung von
Begriffsinhalten im Outsourcing-Umfeld

BITKOM-Terminologie Outsourcing

Die Idee, eine Outsourcing-Terminologie im Rahmen des BITKOM Arbeitskreises „Outsourcing“ zu erarbeiten, wurde mit seiner Gründung im Jahre 2004 geboren.

Bereits in den ersten Gesprächen wurde deutlich, dass selbst gleichlautende Begriffe rund um das Thema „Outsourcing“ in ihrer Bedeutung bei den Mitgliedern des Arbeitskreises keineswegs einheitlich verwendet wurden.

Von einer babylonischen Sprachverwirrung bei den Experten zu sprechen, wäre vielleicht übertrieben, aber die Definitionen wichen zum Teil so stark voneinander ab, dass eine intensivere Beschäftigung mit diesem Thema geradezu zwingend schien.

Nachforschungen in der Literatur und im Internet ergaben, dass zwar eine Vielzahl von allgemeinen IT-Glossars zur Verfügung steht, dort zum Teil auch Einzelbegriffe aus dem Outsourcing-Umfeld behandeln werden, eine umfassende systematische Sammlung und Beschreibung bisher aber fehlt.

Eine Zusammenstellung und Einordnung solcher Begriffe ist im vorliegenden Beitrag versucht worden.

Ziel dieser Ausarbeitung ist es, einen Vorschlag zur Vereinheitlichung von Begriffsinhalten im Outsourcing-Umfeld zu machen; sehr wohl mit dem Anspruch, ein Stück weit prägend zu wirken und der interessierten Öffentlichkeit einen möglichst leichtverständlichen Wegweiser durch den - überwiegend englischen - Begriffsdschungel des Outsourcings zur Verfügung zu stellen.

Dabei musste sich das Team von der Zahl der behandelten Definitionen her beschränken. Die Autoren sind sich sicher, dass es noch sehr viel mehr Begriffe zum Thema „Outsourcing“ gibt, die hier aufgenommen, beschrieben und erklärt werden sollten.

Es handelt sich um einen pragmatischen Ansatz; entstanden aus der Praxis für die Praxis – unter Beteiligung von

Mitarbeitern von Hochschulinstituten. Den Autoren ist bewusst, dass nicht alle der hier gemachten Beschreibungen und Verknüpfungen einer strengen wissenschaftlichen Prüfung standhalten werden.

Das Autoren-Team hat aber die Hoffnung, dass der vorliegende Beitrag Anstoß zu Diskussionen und vielleicht eine Anregung an die Forschung gibt, sich verstärkt mit den Begriffsbildungen im Outsourcing-Umfeld und ihrer systematischen Zuordnung auseinanderzusetzen.

In diesem Sinne sieht das Team die Arbeit keineswegs als beendet an, sondern vielmehr als einen ersten Schritt und - hoffentlich - als Beginn einer fruchtbaren Auseinandersetzung.

An der Erarbeitung der Terminologie waren folgende Experten beteiligt:

- Dr. Thomas Barnekow, thomas.barnekow@de.ibm.com, IBM Deutschland GmbH
- Bernd Becker, becker.bernd@siemens.com, Siemens IT Solutions and Services
- Beatrix Ertsey, beatrix.ertsey@siemens.com, Siemens IT Solutions and Services
- Prof. Dr. Wolfgang Fritzemeyer, wolfgang.fritzemeyer@bakernet.com, Baker & McKenzie
- Dr. Uwe Heckert, uwe.heckert@t-systems.com, T-Systems Enterprise Services GmbH
- Dr. Hartmut Horchler, hartmut.horchler@lhsystems.com, Lufthansa Systems IS Consulting GmbH
- Gerald Münzl, muenzl@de.ibm.com, IBM Deutschland GmbH (Sprecher der Projektgruppe)
- Horst Persin, hpersin@technogroup.com, Technogroup IT-Service GmbH
- Holger von Jouanne-Diedrich, hkvjd@ephorie.de, ephorie.de - Das Management-Portal
- Dr. Stefan Schröder, stefan.schroeder@datev.de, DATEV eG
- Sigrid Zeisz, Sigrid.Zeisz@siemens.com, Siemens IT Solutions and Services

Begriff	Beschreibung
Application Development and Maintenance (ADM) S: Application Management Services (AMS); K: Dienstleistung; M: Dienstleistung	Siehe: → <u>Application Management Services (AMS)</u> .
Application Hosting K: Application Outsourcing; M: Dienstleistung	Beim Application Hosting geht die Betriebsverantwortung für Anwendungen an einen externen Dienstleister über. Im Gegensatz zum → <u>Application Outsourcing</u> findet beim Application Hosting i.d.R. kein Personal- und/oder Asset-Übergang statt (vgl. → <u>Personnel Transfer</u> und → <u>Asset Transfer</u>). Ebenso verbleiben die Anwendungslizenzen (z.B. im Gegensatz zum → <u>Application Service Providing (ASP)</u> -Modell) i.d.R. im Eigentum des Kunden (vgl. auch → <u>Beistellung</u>).
Application Management Services (AMS) S: Application Development and Maintenance; K: Dienstleistung; M: Dienstleistung	Bei Application Management Services verbleiben die Software-Lizenz und die Infrastruktur beim Anwender, der Dienstleister erbringt auf Basis fest definierter → <u>Service Level Agreement(s) (SLA)</u> Leistungen wie z.B. Entwicklung, Implementierung, → <u>Hosting</u> , Erweiterung, Support und → <u>Migration</u> der Anwendung. Ein → <u>Personnel Transfer</u> und/oder → <u>Asset Transfer</u> erfolgt nicht.
Application Outsourcing S: Business Application Outsourcing K: IT-Outsourcing; M: Dienstleistung	<p>Form des → <u>IT-Outsourcing</u>, bei der die Verantwortung für die sachgerechte Funktionsfähigkeit der Anwendung voll auf einen externen Dienstleister übergeht.</p> <p>Der Dienstleister erbringt auf Basis fest definierter → <u>Service Level Agreement(s) (SLA)</u> sämtliche Leistungen wie z.B. Software-Entwicklung, Implementierung, Erweiterung, Support, Migration und Betrieb der Anwendung. Infrastruktur und Software-Lizenzen können ebenfalls übertragen werden. In vielen Fällen werden Lizenzen aber in Form einer → <u>Beistellung</u> vom Kunden zur Verfügung gestellt.</p> <p>Beim Application Outsourcing findet i.d.R. auch eine Mitarbeiterübernahme (→ <u>Personnel Transfer</u>) durch den Dienstleister statt.</p>
Application Service Provider (ASP) M: Outsourcing-Dienstleister	Ein IT-Dienstleister, der ASP-Dienstleistungen erbringt. Siehe: → <u>Application Service Providing (ASP)</u> .

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Application Service Providing (ASP) S: Application Service Provision (ASP); K: Application Outsourcing; M: Dienstleistung	<p>Geschäftsmodell für zentrale Bereitstellung und Ausführung von vorkonfigurierten, serverbasierten Softwarelösungen und den damit verbundenen Dienstleistungen für eine Vielzahl von Kunden über öffentliche oder private Netze.</p> <p>Spezialform des → <u>Application Outsourcing</u> bei der i.d.R. browser-/internetfähige Applikationen auf Basis eines nutzungsabhängigen Abrechnungsmodells vom Rechenzentrum des → <u>Application Service Provider (ASP)</u> aus zur Verfügung gestellt werden.</p> <p>Der Dienstleister übernimmt dabei das → <u>Hosting</u>, das Management und die Wartung dieser Lösungen an seinem eigenen Standort und stellt die Anwendungen über das Internet oder ein Virtual Privat Network (VPN) zur Verfügung. Verschiedene Ausprägungen von ASP sind möglich:</p> <p>Zeitgleiche Nutzung einer Applikation durch eine Vielzahl von Kunden (→ <u>One-to-many</u>)</p> <p>Nutzung von kundenindividuell angepassten Applikationen, die parallel zueinander auf einer gemeinsamen Rechenzentrums-Infrastruktur installiert sind (→ <u>One-to-one</u>).</p> <p>Vgl. auch: → <u>Software as a Service (SaaS)</u>.</p>
Application Service Provision (ASP) S: Application Service Providing (ASP) K: Application Outsourcing; M: Dienstleistung	<p>Siehe: → <u>Application Service Providing (ASP)</u>.</p>
As Is-Betrieb K: Dienstleistung; M: Dienstleistung	<p>Weiterbetrieb der IT-Umgebung des Kunden in unverändertem Zustand bei Übernahme durch den Outsourcing-Dienstleister.</p>
Asset Deal K: Vertrag; M: Vertragskomponente	<p>Kaufgegenstand bei einem Asset Deal im Rahmen eines IT-Outsourcing-Projektes sind die materiellen und immateriellen Wirtschaftsgüter einer IT-Organisation oder eines IT-Unternehmens.</p> <p>Vgl. auch → <u>Asset Transfer</u>.</p> <p>Vgl. im Gegensatz dazu : → <u>Share Deal</u>.</p>
Asset Management K: Dienstleistung; M: Dienstleistung, Vertragsinhalt	<p>Bezeichnung für ein System (Methoden, Tools, Anwendungen) zur Inventarisierung, Bewertung und kontinuierlichen Fortschreibung der IT-Infrastruktur (z.B. Erfassen der Software mit Version und Seriennummer bzw. Erfassen aller Endgeräte einschließlich aller Zusatzgeräte und Zuordnung zu den Nutzern) sowie zur Optimierung des Einsatzes der vorhandenen Assets (z.B. durch bereichsübergreifendes Pooling). Asset Management ist integraler Bestandteil von → <u>Infrastructure Outsourcing</u>.</p>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Asset Takeover S: Asset-Übernahme, Asset Transfer; K: Vertrag; M: Vertragskomponente	Siehe: → Asset Transfer .
Asset Transfer S: Asset Takeover, Asset-Übernahme; K: Vertrag; M: Vertragskomponente	<p>Übergang von Vermögenswerten (→ Asset(s)) z.B. IT-Betriebsmitteln wie Hard-/Software, Prozesse, Know-how und/oder Gebäuden (Rechenzentren) vom Kunden in das Eigentum des Outsourcing-Dienstleisters.</p> <p>In den meisten Fällen werden die Betriebsmittel zum Restbuchwert oder zum fairen Marktwert („fair market value“) übernommen. Asset Transfer führt zu einer Reduzierung des Anlagevermögens beim Kunden. Die Übertragung geschieht juristisch bei beweglichen Sachen (z.B. Hardware) durch Übereignung gem. § 929 BGB, bei Immaterialgüterrechten durch Abtretung gem. § 398 BGB sowie durch Lizenzierung bei Verträgen durch Vertragsübernahme gem. § 305 BGB.</p>
Asset(s) K: Produktionsfaktor; M: Vertragsinhalt	Anlagegüter oder Vermögenswerte, die im Rahmen eines Outsourcing-Projektes an den Dienstleister übertragen (vgl. → Asset Transfer) oder von diesem genutzt werden (vgl. → Beistellung).
Asset-Übernahme S: Asset Takeover, Asset Transfe; K: Vertrag; M: Vertragskomponente	Siehe: → Asset Transfer .
Availability M: Vertragsinhalt	Verfügbarkeit (Gebrauchsbereitschaft) von IT-Gesamtsystemen oder von Einzelkomponenten. Sie wird in den → Service Level Agreements festgeschrieben.
Backsourcing S: Insourcing, Rückabwicklung, Internes Outsourcing; K: Sourcing; M: Strategie	Siehe: → Insourcing .
Base Case S: Base Line; K: Outsourcing-Prozess; M: Zustand	<p>Ermittlung der aktuellen und tatsächlich existierenden IT-Kosten-situation des Kunden, ergänzt um eine Projektion der bei einem Eigenbetrieb zukünftig zu erwartenden Kostenentwicklung.</p> <p>Mittels Base Case lässt sich ein realistischer Vergleich zu den Outsourcing-Angeboten externer Dienstleister herstellen (vgl auch: → Due Diligence).</p>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Base Line S: Base Case; K: Outsourcing-Prozess; M: Zustand	Siehe: → <u>Base Case</u> .
Beistellung K: Vertrag; M: Vertragskomponente	Eigentumswerte (→ <u>Asset(s)</u>), die im Eigentum des Kunden verbleiben, können einem Outsourcing-Dienstleister im Rahmen der Vertragserfüllung zum Gebrauch überlassen (beigestellt) werden. Dies geschieht häufig bei Softwarelizenzen, um die Notwendigkeit einer Neulizensierung zu vermeiden.
Benutzerservice S: End User Help Desk, Endbenutzer-Support, Help Desk, Service Desk, User Help Desk K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Siehe: → <u>User Help Desk</u> .
Best of Breed Outsourcing S: Operational Outsourcing, Partielles Outsourcing, Selective Outsourcing, Smart Outsourcing, Tactical (Out)Sourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Siehe: → <u>Selective Outsourcing</u> .
Bestshoring S: Rightshoring; M: Dienstleister / Marketing	Marketing-/Dienstleisterbegriffsbildung für eine bestmögliche Kombination aus On-, Near-, und Offshore-Kapazitäten zur Lösung der vorgegebenen Aufgabenstellung. Vgl. auch: → <u>Onshore Outsourcing</u> , → <u>Nearshore Outsourcing</u> und → <u>Offshore Outsourcing</u> .
Betriebshandbuch (BHB) K: Produktionsfaktor; M: Vertragsinhalt	Umfangreiche Dokumentation zur Beschreibung der Betriebs-Management-Prozesse und anderer Aktivitäten, die den Outsourcing-Regelbetrieb (→ <u>Delivery</u>) sicherstellen. Beschreibt hauptsächlich die Prozessschnittstellen zwischen Dienstleister und Kunde. Ein BHB wird - sofern nicht bereits vorhanden, - i.d.R. während der → <u>Transition</u> , der ersten Phase der Betriebsübernahme, durch den Dienstleister erstellt.

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Betriebsübergang K: Vertrag; M: rechtliche Rahmenbedingung	Wird beim Abschluss eines Outsourcing-Vertrages ein Betrieb oder Betriebs- teil auf den Dienstleister übertragen, so gehen auch die zu dieser Zeit bestehenden Arbeitsverhältnisse der in diesem Betrieb(steil) beschäftigten Arbeitnehmer auf den neuen Inhaber über (vgl. auch: → Personnel Transfer). Er tritt dann in die Rechte und Pflichten aus diesen Arbeitsverhältnissen ein.
Business Application Outsourcing (BAO) S: Application Outsourcing; M: Dienstleistung	Siehe: → Application Outsourcing .
Business Innovation Partner (BIP) S: Business Transformation Partner; K: Dienstleister; M: Dienstleister	Marketing-/Dienstleisterbegriffsbildung. Als BIP bezeichnen sich Gesamtdienstleister, die einen Mix aus Management- und IT-Beratung, Projektdurchführung, → IT-Outsourcing und → Business Process Outsourcing (BPO) aus einer Hand anbieten. In dieser Form der Zusammenarbeit wird eine langfristige Partnerschaft, eine unternehmeri- sche Mitverantwortung und eine nachdrückliche Unterstützung des Kunden durch Innovations- und Transformationsleistungen - also Änderungs- und Umwandlungsleistungen - angestrebt (vgl. auch → Business Transformation Outsourcing (BTO)). Die denkbare Zusammenarbeit reicht dabei von Strategie-, IT- und Technolo- gieberatung, Outsourcing bis hin zu Training und Schulung.
Business Process Management Services M: Dienstleistung	Diese Services beinhalten die Implementierung, die Optimierung sowie das Betreiben wichtiger Geschäftsprozesse - z.B. CRM (Customer Relation- ship Management), Beschaffung oder HR-Services - durch einen externen Dienstleister. Das Ziel besteht dabei in der Verbesserung der entsprechenden Geschäftsabläufe. Dabei findet i.d.R. – anders als beim → Business Process Outsourcing (BPO) - kein → Personnel Transfer und/oder → Asset Transfer statt.

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Business Process Outsourcing (BPO) K: IT-Outsourcing; M: Dienstleistung	<p>Übernahme eines kompletten Geschäftsprozesses oder Teilen davon und ggf. der dazu erforderlichen, den Prozess unterstützenden IT-Infrastruktur durch einen externen Dienstleister. Im diesem Zusammenhang gehen i.d.R. auch Personal und Vermögenswerte auf den Dienstleister über (vgl. auch → <u>Personnel Transfer</u> und/oder → <u>Asset Transfer</u>). Folgende Geschäftsprozesse werden z.B. als auslagerungsfähig angesehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Personalwesen (Payroll), ■ Beschaffung, ■ Finanzwesen/Buchhaltung (Accounts Receivables), ■ Logistik (SCM), ■ Ausbildung/Training (e-Learning) <p>Im Gegensatz zum → <u>Business Transformation Outsourcing (BTO)</u> erfolgt beim BPO i.d.R kein Reengineering der Prozesse</p>
Business Transformation Outsourcing (BTO) K: IT-Outsourcing; M: Dienstleistung	<p>Hierbei handelt es sich um die wirtschaftliche Verknüpfung zweier paralleler Outsourcing-Projekte: Dem Reengineering und dem Betrieb von Geschäftsprozessen (inkl. der notwendigen Neuentwicklung oder Überführung der bestehenden Anwendungen auf eine neue technische Plattform) und dem Betrieb der IT-Infrastruktur.</p> <p>Damit übernimmt der externe Dienstleister beim BTO die Betriebsverantwortung für einen ganzen Geschäftsprozess mit dem Ziel einer Transformation und kontinuierlichen Optimierung. Das „Transformierende Outsourcing“ verändert die Geschäfte des Kunden am gründlichsten, insbesondere dann, wenn dadurch Innovationen und neue Geschäftsmodelle eingeführt werden.</p>
Business Transformation Partner (BTP) S: Business Innovation Partner (BIP) M: Dienstleister	<p>Siehe → <u>Business Innovation Partner (BIP)</u>.</p>
Businesss Continuity M: Dienstleistung	<p>Gewährleistung des fortlaufenden Betriebs der Geschäftsprozesse und die Fähigkeit, den Betrieb aufrecht zu erhalten, nachdem ein Defekt bzw. eine Sicherheitsverletzung aufgetreten ist. Die Business Continuity Planung umfasst</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Disaster Recovery ■ Business Resumption (Wiederherstellung) ■ Notfallplanung ■ Krisenmanagement

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Call Center M: Dienstleistung	Organisatorische Einheit oder Funktion, die auf Annahme und Weiterleitung großer Volumina telefonischer Anfragen spezialisiert ist. In einem Call Center werden i.d.R. Services erbracht (z.B. Bestellannahme, Telefonauskunft, ...), die sehr eng mit den Geschäftsprozessen verknüpft sind und sich meist nicht mit IT-Problemstellungen beschäftigen. Call Center werden heute schon häufig im Rahmen von Outsourcing-Verträgen On- Near- und/oder Offshore erbracht (vgl. auch: → Onshore Outsourcing , → Nearshore Outsourcing , → Offshore Outsourcing). Nicht zu verwechseln mit → User Help Desk .
Captive (Out)Sourcing K: Sourcing; M: Strategie;	Siehe: → Insourcer . I.d.R. findet der Begriff im Sinne von Punkt 2. der dortigen Definition Verwendung. Vgl. auch → Insourcing . Oft auch im Rahmen von → Offshoring gebrauchter Begriff, welcher anzeigt, dass diese Art von Services von einer vom Kunden wirtschaftlich abhängigen Dienstleistungseinheit erbracht werden
Catalogue Management M: Dienstleistung	Service-Bestandteil des → Desktop Outsourcing , der eine Harmonisierung/ Standardisierung von Hard- und Software-Endbenutzerkomponenten zum Ziel hat. Anhand eines Katalogs können Endbenutzer des Kunden unter Einhaltung der bestehenden Einkaufs- und Genehmigungsprozesse ihr benötigtes IT-Equipment zusammenstellen. Der Katalog unterliegt dabei einem kontinuierlichen Update-Prozess entsprechend den sich verändernden Marktbedingungen und Endbenutzeranforderungen. In einer erweiterten Sicht werden auch standardisierte Beratungs-, Projekt-, Betriebs- und Prozessleistungen in das Catalogue Management einbezogen.
Change Management K: Service Management; M: Prozess	Standardisierte Prozesse und Verfahren, die dazu dienen, Änderungen eines definierten Service-Leistungsumfangs zu analysieren, zu planen, vertraglich zu fixieren und zu realisieren.
Change Request (CR) K: Service Management; M: Dokument	Anforderung bzgl. einer Modifikation der vereinbarten Leistungsinhalte (→ Service Level Agreement(s) (SLA)), weil z.B. die Veränderung von Mengengerüsten eine Anpassung der bereitzustellenden Ressourcen erfordert.

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Co-Location Services M: Dienstleistung	Spezialform des → <u>Infrastructure Outsourcing</u> . Outsourcing-Services im Rahmen von → <u>Hosting</u> , bei denen kundeneigene Server im Rechenzentrum (RZ) eines → <u>Hosting Provider</u> – oft vom Kunden selbst – betrieben werden. Im Grunde handelt es sich bei Co-Location um eine reine zur Verfügungstellung von RZ-Fläche mit einfachsten zusätzlichen Infrastrukturkomponenten – z.B. (Not-)Strom, Klima, Zugangskontrolle, Brandabschnitte, Die vom Dienstleister bereitgestellten Rechenzentren werden oft auch als Co-Location Center bezeichnet.
Commodity K: Marketing; M: Marketingbegriff	Dtsch.: „Gebrauchsgut“. Ein „gewöhnlicher“ Outsourcing-Service, der von einer Vielzahl von Anbietern in vergleichbarer Qualität erbracht werden kann und damit relativ leicht einen Anbieterwechsel möglich macht. Als Commodity wird heute häufig z.B. der Betrieb von Rechenzentren angesehen (vgl. auch: → <u>Data Center Outsourcing</u>).
Co-Sourcing K: Sourcing; M: Strategie	Mehrdeutige Begriffsverwendung: Co-Sourcing ist eine Sourcing-Variante, bei der die Abrechnung der Leistung geschäftsprozess- oder erfolgsorientiert und nicht mehr auf Basis IT-technischer Maßeinheiten erfolgt. Mitarbeiter des Outsourcing-Dienstleisters übernehmen auf Zeit Schlüssel-/ Führungspositionen in der Organisation des Kunden und führen beispielsweise gemeinsam mit der Kundenorganisation eine Konsolidierung / Reorganisation / Transformation der IT-Umgebung durch. Nach erfolgter Transformation geht die Verantwortung wieder vollständig auf den Kunden über. Ein → <u>Personnel Transfer</u> und → <u>Asset Transfer</u> findet bei diesem Modell i.d.R nicht statt. Die Bezahlung des Outsourcing-Dienstleisters erfolgt gewöhnlich nach dem messbaren Erfolg der Reorganisation.
Data Center Outsourcing S: Rechenzentrums-Outsourcing; K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Outsourcing des zentralen Rechenzentrums an einen externen Dienstleister. Teil des → <u>Infrastructure Outsourcing</u> . Ein Rechenzentrum beinhaltet i.d.R. die zentralen Server und zugehörigen Systemkomponenten (z.B. Speichersysteme, Softwarekomponenten, Kommunikationseinrichtungen). Es ist die physische und organisatorische Einheit, die zentrale IT-Leistungen wie Beratung, Planung, Beschaffung, Installation, Betrieb und weitere Services erbringt und damit IT-Infrastrukturkapazitäten für ein Unternehmen bereitstellt.

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Data Room K: Outsourcing-Prozess	Sammlung aller outsourcing-relevanten Daten und Unterlagen, die der Kunde den potentiellen Outsourcing-Dienstleistern - meist im Rahmen des → <u>Request for Proposal</u> und/oder während der → <u>Due Dilligence</u> - für eine bestimmte Zeit zur Verfügung stellt. Die Dienstleister sollen auf Basis dieser, für alle Anbieter gleichen Informationen in die Lage versetzt werden, qualifizierte Angebote zu erarbeiten. Der Data Room kann auch in elektronischer Form – z.B. als beschränkte Benutzergruppe in einem Intranet – aufbereitet sein.
Delivery S: Service Delivery, Ongoing Delivery; K: Outsourcing-Prozess; M: Prozess	Phase eines Outsourcing-Projektes. Bezeichnet die Leistungserbringung des laufenden IT-Betriebes auf Basis der Bedingungen des Outsourcing-Vertrages und insbesondere der dort festgeschrieben → <u>Service Level Agreement(s)</u> (<u>SLA</u>)s über die vereinbarte Vertragslaufzeit.
Delivery Center K: Lösung; M: Lösungskomponente	Physische Lokation, aus der heraus der Outsourcing-Dienstleister seine Services erbringt.
Desktop Management (Services) S: Desktop Services (DTS); M: Dienstleistung	Siehe: → <u>Desktop Services (DTS)</u>
Desktop Outsourcing S: Workplace (Outsourcing) Services; K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Service im Rahmen des → <u>Infrastructure Outsourcing</u> . Zusammenfassender Begriff für die Outsourcing-Dienstleistungen, die sich auf die am Arbeitsplatz des Endbenutzers befindlichen Systemkomponenten – die dezentrale IT-Infrastruktur - beziehen. Das typische Leistungsspektrum umfaßt Betrieb, Installation, Wartung und Lieferung der Enbenutzer-IT durch den Outsourcing-Dienstleister (Installation, Moves, Adds, and Changes (→ <u>IMAC</u>)). Mit dem Desktop Outsourcing erfolgt i.d.R. ein Asset- ((→ <u>Asset Transfer</u>) und/oder Personalübertragung (→ <u>Personnel Transfer</u>) auf den Dienstleister.
Desktop Services (DTS) S: Desktop Outsourcing, Workplace (Outsourcing), Services, Desktop Management (Services); K: IT-Outsourcing; M: Dienstleistung	Allgemeiner Begriff für alle Services, die sich auf Dienstleistungen rund um die Enbenutzer-IT-Infrastruktur beziehen. Ist mit der externen Vergabe von DTS ein → <u>Asset Transfer</u> und/oder ein → <u>Personnel Transfer</u> verbunden, wird DTS häufig als Synonym für → <u>Desktop Outsourcing</u> verwendet. Findet hingegen keine Asset- und/oder Personalübertragung statt, spricht man von → <u>Desktop Management (Services)</u> .

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Domestic Sourcing S: Onshoring; K: Sourcing; M: Strategie	Siehe: → Onshoring
Due Diligence K: Outsourcing-Prozess; M: Prozess	<p>Prüfung des Vertragsobjektes mit „gebotener Sorgfalt“. Umfassende, auch körperliche (physische) Bestandsaufnahme und Bewertung der beim Kunden vorhandenen und vom Outsourcing betroffenen IT-Infrastruktur, deren Managementprozesse und Rahmenbedingungen.</p> <p>Ziel ist, möglichst umfassende Informationen über die Betriebsumgebung zu gewinnen. Diese Informationen dienen dazu, alle relevanten technischen, rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekte in das Outsourcing-Angebot oder ggf. in das Angebot einer Betriebsübernahme (vgl. auch: →Share Deal und →Asset Deal) einzubeziehen.</p> <p>Im Falle der Personalübernahme (→Personnel Transfer) empfiehlt sich auch eine Human Resource Due Diligence durchzuführen.</p>
Duration M: Vertragsinhalt	Dtsch.: Dauer, Laufzeit eines Outsourcing-Vertrages. Je nach Leistungselementen (→ Scope) beträgt die Laufzeit üblicherweise zwischen 3 (z.B. → Hosting) und 10 Jahren (z.B. → Total (IT-)Outsourcing).
End User Help Desk S: Benutzerservice, Endbenutzer-Support, Help Desk, Service Desk, User Help Desk; K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Siehe: → User Help Desk .
Endbenutzer-Support S: Benutzerservice, End User Help Desk, Help Desk, Service Desk, User Help Desk; K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Siehe: → User Help Desk .
Enterprise Application Outsourcing (EAO) M: Dienstleistung	Siehe: → Application Outsourcing .
Facility Management M: Dienstleistung	Management der Gebäude und Räumlichkeiten, in denen die zentrale IT-Infrastruktur (z.B. Rechenzentrum) installiert ist, im Hinblick auf die optimale Bereitstellung der notwendigen Nicht-IT-Infrastruktur (insb. Stromversorgung und Notstrom, Kühlung, Reinigung etc.)

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Farshore Outsourcing S: Offshore Outsourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Siehe: → Offshore Outsourcing .
Farshore Sourcing S: Offshoring, Farshoring, Offshore Sourcing; K: Sourcing; M: Strategie	Siehe: → Offshoring .
Farshoring S: Offshoring, Farshore Sourcing, Offshore Sourcing; K: Sourcing; M: Strategie	Siehe: → Offshoring .
First Level (User) Help Desk S: First Level Support, Single Point of Contact	Siehe: → First Level Support oder auch → User Help Desk
First Level Support S: First Level (User) Help Desk, Single Point of Contact; M: Dienstleistung	Erster und idealerweise einziger (→ Single Point of Contact) Anlaufpunkt für Benutzer innerhalb eines → User Help Desk . Bei technischen Problemen mit Hard- oder Software stellt der First Level Support die erste Anlaufstelle für den Endbenutzer dar. Hier wird der Fehler/das Problem aufgenommen, dokumentiert, analysiert und – wenn möglich – gleich gelöst. Falls eine sofortige Lösung nicht möglich ist, wird entsprechend der im Outsourcing-Vertrag definierten Eskalationsregeln die Problemmeldungen von dort aus an den → Second Level Support und → Third Level Support weitergeleitet. Der Endbenutzer erhält einen Statusreport über den Fortschritt der Problemlösung.
Framework Agreement S: Master Agreement; K: Vertrag; M: Vertragskomponente	Siehe: → Master Agreement .
Full Outsourcing S: Full Scope Outsourcing, Komplettes IT-Outsourcing, Total (IT-)Outsourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Siehe: → Total (IT-)Outsourcing .

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Full Scope Outsourcing S: Full Outsourcing, Komplettes IT-Outsourcing, Total (IT-) Outsourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Siehe → <u>Total (IT-)Outsourcing</u> .
Functional Outsourcing K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Form des → <u>Selective Outsourcing</u> , bei dem sich Art und Umfang der übertragenen Leistungen an einer Unternehmensfunktion bzw. einem Geschäftsprozeß des Kunden (z.B. Marketing oder Lohnbuchhaltung) orientiert. I.d.R. werden dann alle Elemente der IT und TK (z.B. RZ, Desktop, LAN, WAN), die diese Unternehmensfunktion unterstützen, ausgelagert; nicht aber die Sachbearbeitung selbst. In diesem Falle würde man von → <u>Business Process Outsourcing (BPO)</u> sprechen.
Gain Sharing S: Risk and Reward Sharing; K: Pricing; M: Preismodell	<p>Bezahlungsmodell im Rahmen von Outsourcing-Verträgen, bei dem sich Kunde und Dienstleister die Erträge aus Leistungsverbesserungen oder Kostenreduzierungen, die über den im Vertrag festgelegten Werten liegen, teilen. Gain Sharing-Verträge setzen voraus, dass die Leistungsindikatoren des Dienstleisters mit den betrieblichen Kennzahlen des Kunden verknüpft werden können.</p> <p>Ein Gain Sharing-Modell erfordert im Wesentlichen folgendes Vorgehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Definition und Auswahl der betrieblichen Kennzahlen ■ Benchmarking dieser Kennzahlen ■ Entwicklung von Leistungsindikatoren (→<u>Key Performance Indicator(s)</u> - KPI) ■ Entwurf des Gain Sharing-Vertrags ■ Financial Engineering ■ Leistungsbereitstellung ■ turnusmäßige Überprüfung und Anpassung der Kennzahlen ■ Überprüfung von Investitionsalternativen <p>Vgl. auch: →<u>Co-Sourcing</u>.</p>
Gemeinschaftsunternehmen S: Joint Venture (JV); K: Lösung; M: Organisation	Siehe: → <u>Joint Venture (JV)</u> .
Global Delivery	<p>Die Fähigkeit eines externen Dienstleisters, weltweit IT-Dienstleistungen zu erzeugen und seinen Kunden zur Verfügung zu stellen.</p> <p>Vgl. auch: →<u>Onshore Outsourcing</u>, →<u>Nearshore Outsourcing</u> und →<u>Offshore Outsourcing</u></p>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Global Sourcing K: Sourcing; M: Strategie	Prozess zur weltweiten flexiblen Nutzung von unternehmensinternen („Global Insourcing“) und/oder unternehmensexternen („Global Outsourcing“) On-, Near- und Offshore-Ressourcen. Vgl. auch: → <u>Onshoring</u> , → <u>Nearshoring</u> und → <u>Offshoring</u> .
Governance (Model) S: Outsourcing Governance; K: Service Management; M: Prozess	Governance bezeichnet generell das Steuerungs- und Regelungssystem einer Institution oder Organisation. Hier: Organisatorische partnerschaftliche Konzeption zur Sicherstellung einer vertrauensvollen Kooperation zwischen Kunde und IT-Dienstleister im Rahmen einer Outsourcing-Beziehung.
Help Desk S: Benutzerservice, End User Help Desk, Endbenutzer-Support, Service Desk, User Help Desk; K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Siehe: → <u>User Help Desk</u> .
Help Desk Services S: Desktop Services (DTS); M: Dienstleistung	Services im Bereich des → <u>Infrastructure Outsourcing</u> und hier vorzugsweise im Bereich → <u>Desktop Services (DTS)</u> . Vgl. auch → <u>User Help Desk</u> .
Hosting S: Housing; K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Sammelbezeichnung für alle Leistungen, die die externe physische Bereitstellung von IT-Ressourcen betreffen. Dazu zählen unter anderem Rechenzentrumsleistungen, → <u>Web-Hosting</u> , → <u>Co-Location Services</u> , und Managed Hosting sowie System Disaster Recovery Services. Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> ■ Möglichkeit, einen eigenen Computer oder einen virtuellen Server bei einem Outsourcing-Dienstleister in eigener Verantwortung zu betreiben (Co-Location Services). ■ Bereitstellen von Web-Space auf einem externen Server des Hosting-Anbieters, um Web-Seiten, Programme oder Anwendungen im Internet zugänglich zu machen. (Web-Hosting). Im Gegensatz zum → <u>IT-Outsourcing</u> ist in reinen Hosting-Verträgen in der Regel kein → <u>Personnel Transfer</u> und/oder → <u>Asset Transfer</u> vorgesehen. Auch ist die Vertragslaufzeit aufgrund der geringeren Komplexität und des geringeren Investitionsvolumens i.d.R. kürzer.
Hosting Provider S: Hosting Service Provider (HSP); M: Outsourcing-Dienstleister	Dienstleister, der → <u>Hosting-Leistungen</u> (z.B. → <u>Web-Hosting</u>) anbietet.

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Hosting Service Provider (HSP) S: Hosting Provider;	Siehe: → Hosting Provider .
Housing S: Hosting; K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Siehe: → Hosting .
ICT Outsourcing K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Information and Communication Technology Outsourcing: Teil des → Infrastructure Outsourcing . Outsourcing von Informations- und Telekommunikationsdienstleistungen aufgrund vorhandener Technologiekonvergenz oder durch eine Kombination von IT- und TK-Outsourcing-Dienstleistungen.
IMAC K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Abkürzung für „Installation“, „Moves“, „Adds“, and „Changes“: Services im Bereich der Endbenutzer-IT. Vgl.: → Desktop Outsourcing
Incident Management K: Service Management; M: Prozess	<p>Incident Management umfasst typischerweise den gesamten organisatorischen und technischen Prozess der Reaktion auf erkannte oder vermutete Sicherheitsvorfälle bzw. Störungen (Incidents) in IT-Bereichen sowie hierzu vorbereitende Maßnahmen und Prozesse.</p> <p>Eine Störung ist dabei ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Service gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung oder eine Minderung der Service-Qualität verursacht.</p> <p>Die übergeordneten Ziele des Incident-Managements sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zufriedenheit der Anwender, ■ schnellstmögliche Wiederherstellung unterbrochener oder beeinträchtigter IT-Services, unabhängig von der möglichen Beseitigung der Störungsursache, ■ negative Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse des Kunden so gering wie möglich zu halten, ■ die Produktivität der Anwender (Mitarbeiter des Kunden) zu erhöhen, ■ die Verfügbarkeit der IT-Services zu verbessern

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Infrastructure Outsourcing S: Infrastruktur-Outsourcing; K: IT-Outsourcing; M: Dienstleistung	<p>Teil des →IT-Outsourcing, bei dem Betrieb und Wartung der IT-Infrastruktur bzw. von Teilen der IT-Infrastruktur sowie Support-Dienstleistungen durch einen externen Dienstleister vollverantwortlich erbracht werden.</p> <p>Dem Infrastruktur-Outsourcing werden i.d.R. zugeordnet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rechenzentrum (Host/Zentrale Server) →Data Center Outsourcing, ■ Netze (Local Area Network, Wide Area Network) →Network Outsourcing ■ Arbeitsplatzsysteme (Desktop Services (DTS)) →Desktop Outsourcing ■ Endbenutzer Support (→User Help Desk) ■ Weitere Infrastruktur-bezogene Services (z.B. Security-Aufgaben, Druckstraßen, Telefonsysteme, ...). <p>Mit einem Infrastructure Outsourcing ist - wie bei jedem Outsourcing-Vorhaben - i.d.R. ein →Personnel Transfer und/oder →Asset Transfer verbunden.</p>
Infrastruktur-Outsourcing S: Infrastructure Outsourcing; K: IT-Outsourcing; M: Dienstleistung	<p>Siehe: →Infrastructure Outsourcing.</p>
Insourcer S: Interner Outsourcer; K: Dienstleister; M: Dienstleister	<p>Der Begriff wird mehrdeutig verwendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Organisationseinheit eines Unternehmens, die im Rahmen z.B. eines „Shared Service Centers“ IT-Leistungen für unternehmensinterne Abteilungen / Bereiche erbringt. ■ Organisationen, die durch die Überführung (Ausgründung) einer ehemaligen IT-Abteilung eines Unternehmens in eine rechtlich selbständige Tochtergesellschaft („IT-GmbH“) entstanden sind. Diese IT-Töchter versorgen i.d.R. den jeweiligen Mutterkonzern mit IT-Services (vgl. auch →Captive (Out)Sourcing) auf der Basis quasi-formaler Verträge und →Service Level Agreement(s) (SLA) und werden üblicherweise an ihrem eigenen Erfolgsbeitrag (profit and loss) gemessen. Häufig erfolgen diese Ausgründungen auch mit der Zielsetzung, IT-Dienstleistungen auf dem freien Markt anzubieten.

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Insourcing S: Backsourcing, Internes Outsourcing, Rückabwicklung; K: Sourcing; M: Strategie	Der Begriff wird mehrdeutig verwendet: <ul style="list-style-type: none"> ■ Eigenbetrieb der IT ■ Rückübernahme eines ehemals ausgelagerten IT-Betriebes in die eigene Organisation nach Ablauf eines Outsourcing-Vertrages oder bei dessen vorzeitiger Beendigung (→<u>Rückabwicklung</u>, →<u>Backsourcing</u>). Schon bei Abschluss des Vertrages sollte eine Vereinbarung getroffen werden, die den Dienstleister verpflichtet, Personal, Hardware, Software und andere notwendige Vermögenswerte zurückzuführen und dem Kunden angemessene Unterstützungsleistungen im Rahmen seines Insourcing-Projektes zu gewähren. Gleiches gilt natürlich auch bei einem Wechsel des Dienstleisters. ■ Ausgründung der IT-Abteilung eines Unternehmens in eine rechtlich selbständige Tochtergesellschaft (→<u>Insourcer</u>)
Interner Outsourcer S: Insourcer; K: Dienstleister; M: Dienstleister	Siehe: → <u>Insourcer</u> .
Internes Outsourcing S: Insourcing, Rückabwicklung, Backsourcing; K: Sourcing; M: Strategie	Siehe: → <u>Insourcing</u> .
Internet Service Provider (ISP) S: zu 2.: Web-Hoster M: Outsourcing-Dienstleister	Dienstleister, meist ein Telekommunikationsunternehmen, der eine Anbindung an das Internet zur Verfügung stellt. Der ISP sorgt für den reibungslosen Betrieb seines Teilnetzes und dessen Kommunikation mit den anderen Teilnetzen des Internet. Anbieter von → <u>Web-Hosting-Services</u> - einer spezialisierten Unterform von → <u>Infrastructure Outsourcing-Services</u> .
Internet Service Providing M: Dienstleistung	Dienstleistungen, die ein Internet-Service Provider erbringt. Vgl.: → <u>Internet Service Provider (ISP)</u> .
IT Utility Services S: Metered Services, On Demand Computing, On Demand Outsourcing, Utility (Outsourcing) Services, Utility Computing; K: Pricing; M: Preismodell	Siehe: → <u>Utility (Outsourcing) Services</u> .

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
<p>IT-Outsourcing (ITO)</p> <p>K: Outsourcing; M: Dienstleistung</p>	<p>Information Technology (IT) Outsourcing ist die vollverantwortliche Übertragung von IT-Funktionen und/oder Geschäftsprozessen mit hohem IT-Anteil an rechtlich selbständige - d.h. externe – Dienstleister über einen definierten Zeitraum. Dabei gehen i.d.R. häufig Assets und Personal auf den Dienstleister über (vgl. → <u>Asset Transfer</u> und/oder → <u>Personnel Transfer</u>). Die Qualität der vertraglich definierten Leistung wird durch → <u>Service Level Agreements</u> (SLA) beschrieben.</p> <p>IT-Outsourcing umfasst folgende Dimensionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nach der Leistungsebene („was“): <ul style="list-style-type: none"> ■ Infrastrukturebene (→ <u>Infrastructure Outsourcing</u>) ■ Anwendungsebene (→ <u>Application Outsourcing</u>) ■ Geschäftsprozessebene (→ <u>Business Process Outsourcing (BPO)</u> oder auch → <u>Business Transformation Outsourcing (BTO)</u>) ■ Nach dem Umfang (“wie viel”): <ul style="list-style-type: none"> ■ Teile von Funktionen/Prozessen (→ <u>Selective Outsourcing</u>) ■ Komplette Funktionen/Prozesse (→ <u>Total (IT-) Outsourcing</u>) ■ Nach der Anzahl der Dienstleister (“wer”): <ul style="list-style-type: none"> ■ ein Dienstleister (→ <u>Single Vendor Outsourcing</u>) ■ mehrere Dienstleister (→ <u>Multi Vendor Outsourcing</u>) ■ Nach dem Ort der Leistungserstellung (“woher”): <ul style="list-style-type: none"> ■ im Land (→ <u>Onshore Outsourcing</u>) ■ im näheren Ausland (→ <u>Nearshore Outsourcing</u>) ■ in Übersee (→ <u>Offshore Outsourcing</u>) ■ Nach Dienstleistungsempfänger (“für wen”): <ul style="list-style-type: none"> ■ für einzelne Organisationseinheiten ■ für die gesamte Organisation ■ Nach dem Ort der Kunden (Dienstleistungsnehmer): <ul style="list-style-type: none"> ■ weltweit (Global Outsourcing) ■ regional (Regional Outsourcing) ■ national (National Outsourcing) ■ lokal (Local Outsourcing)
<p>Joint Venture (JV)</p> <p>S: Gemeinschaftsunternehmen; K: Vertrag, Lösung; M: Organisation</p>	<p>Ein im Rahmen eines Outsourcing-Projektes von Kunde und → <u>Outsourcer</u> gegründetes Gemeinschaftsunternehmen mit dem Zweck, IT-Dienstleistungen für die Gesellschafter und/oder für Dritte zu erbringen. In den meisten Fällen liegt die Mehrheit der Geschäftsanteile bzw. die unternehmerische Führerschaft beim Outsourcing-Dienstleister.</p>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Joint Verification K: Outsourcing-Prozess; M: Prozess	Eine von Kunde und Dienstleister (→ <u>Outsourcer</u>) gemeinsam durchgeführte Überprüfung der dem Outsourcing-Projekt zugrundeliegenden Daten (→ <u>Due Diligence</u>) oder Annahmen. Sie umfasst eine sehr detaillierte Bestandsaufnahme der zu übernehmenden → <u>Assets</u> (Art, Anzahl, Buchwert) und der Mitarbeiter (Ausbildungsstand, Wissen, Gehaltsniveau). Eine Joint Verification wird – aufgrund des hohen Aufwandes - i.d. R. nach Vertragsabschluss durchgeführt. Werden hierbei gravierende Abweichungen vom → <u>Base Case</u> oder den Annahmen, die dem Vertragsabschluss zu Grunde lagen, festgestellt, kann eine Korrektur der Vertragsbedingungen erforderlich werden.
Key Performance Indicator(s) (KPI) K: Service Management M: Vertragskomponente	Bezeichnet in Outsourcing-Verträgen Messgrößen für die Qualität und Quantität von IT-Services im Sinne einer „End-to-end-Verfügbarkeit“ auf Geschäftsprozessebene. KPI ergänzen und ersetzen zunehmend die → <u>Service Level Agreements</u> , die die rein technische Qualität und Quantität der IT-Infrastruktur-komponenten messen.
Knowledge Process Outsourcing (KPO) K: Outsourcing; M: Dienstleistung	Form des → <u>Business Process Outsourcing (BPO)</u> , welche sich auf besonders wissensintensive Prozesse (z.B. Forschung) bezieht.
Komplettes IT-Outsourcing S: Full Outsourcing, Full Scope Outsourcing, Total (IT-) Outsourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Siehe: → <u>Total (IT-)Outsourcing</u> .
Last Call Option K: Outsourcing-Prozess; M: Prozess	Die finale Möglichkeit für einen Outsourcing-Dienstleister, die offengelegten Preise der Mitbewerber zu unterbieten. Diese Option wird i.d.R. dem → <u>Outsourcer</u> , zu dem bereits Vertragsbeziehungen bestehen oder der eigenen IT-Organisation (→ <u>Insourcer</u>) eingeräumt.
Leistungsbeschreibung K: Vertrag; M: Vertragskomponente	Komplette, detaillierte technische und inhaltliche Beschreibung einer Einzelleistung oder eines Produktes im Rahmen eines Outsourcing-Vertrages.
Managed Infrastructure M: Dienstleistung	Betrieb der kompletten IT-Infrastruktur oder Teilen davon durch einen externen Dienstleister i.d.R. ohne Mitarbeiter-(→ <u>Personnel Transfer</u>) und/oder Asset-Übernahme (→ <u>Asset Transfer</u>). Vgl. im Gegensatz dazu: → <u>Infrastructure Outsourcing</u> .

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Managed Security Service Provider (MSSP) M: Outsourcing- Dienstleister	Dienstleister, der → <u>Managed Security Service</u> erbringt.
Managed Security Services (MSS) M: Dienstleistung	Übertragung von Sicherheitsdienstleistungen wie z.B. Firewall-Management und -Überwachung, Filtering-Services, Intrusion Detection Systems und anderen Services im Umfeld von Virtual Privat Networks an einen oder mehrere externe Dienstleister (→ <u>Managed Security Service Provider (MSSP)</u>) i.d.R. ohne Mitarbeiter- (→ <u>Personnel Transfer</u>) und/oder Asset-Übertragung (→ <u>Asset Transfer</u>). Werden Assets- und/oder Personal an den Dienstleister übergeben, spricht man von → <u>Security Outsourcing</u> .
Managed Service Provider (MSP) M: Outsourcing- Dienstleister	Dienstleister, der Managed Services erbringt. Vgl. → <u>Managed Service Providing (MSP)</u>
Managed Service Providing (MSP) S: Managed Services	Erbringung einer Dienstleistung, bei der einzelne, standardisierte Tätigkeiten des operativen IT-Betriebs von einem darauf spezialisierten Dienstleister übernommen werden. Der Dienstleister stellt dafür nicht nur z.B. die erforderliche Software, Prozesse oder Werkzeuge zur Verfügung, sondern betreut diese auch und gewährleistet ihre Effektivität. Eine Bereitstellung von physischer Infrastruktur erfolgt nicht. Daher werden solche Dienstleistungen als Managed Services angeboten, die IP-basiert (remote) erbracht werden können, wie z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ■ Security Services, z.B. Virenschutz und Firewall-Betrieb ■ Network Services (NWS), z.B. Netzwerk Monitoring und Reporting ■ Application Services (Vgl. →<u>ASP</u>) ■ MSP erfolgt i.d.R. ohne Mitarbeiter- (→<u>Personnel Transfer</u>) und/oder Asset-Übertragung (→<u>Asset Transfer</u>). Häufig wird MSP auch mit → <u>Out-tasking</u> gleichgesetzt.
Managed Services K: Sourcing; M: Dienstleistung	Siehe: → <u>Managed Service Providing (MSP)</u>
Master Agreement S: Framework Agreement; K: Vertrag; M: Vertragskomponente	Übergeordnetes Vertragswerk (Rahmenvertrag), in dem generelle und allgemeinverbindliche Festlegungen getroffen werden. Im internationalen Bereich gebräuchliche Bezeichnung für einen internationalen Outsourcing-Rahmenvertrag, an dem sich dann die jeweiligen nationalen Vereinbarungen (National Agreements) inhaltlich orientieren.

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Metered Services S: IT Utility Services, Utility (Outsourcing) Services, On Demand Computing, Utility Computing, On Demand Outsourcing; K: Pricing; M: Preismodell	Siehe: → <u>Utility (Outsourcing) Services</u>
Migration M: Dienstleistung	Systemwechsel (Hardware, Software, Applikation) im Rahmen eines Outsourcing-Vertrages. Eine Migration ist aber nicht zwangsläufig an ein Outsourcing gebunden, sondern kann auch als eigenständige → <u>Professional Services</u> intern oder extern erbracht werden.
Mitarbeiterübernahme S: Personnel Transfer, Personnel Takeover, Personalübergang; K: Vertrag; M: Vertragskomponente	Siehe: → <u>Personnel Transfer</u>
Multi Sourcing S: Multi Vendor Outsourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Siehe: → <u>Multi Vendor Outsourcing</u>
Multi Vendor Outsourcing S: Multi Sourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Verschiedene IT-Aufgaben werden im Rahmen von → <u>Selective Outsourcing</u> -Entscheidungen an mehrere Anbieter vergeben (vgl. auch im Gegensatz dazu: → <u>Single Vendor Outsourcing</u>). Die Vorteile dieser Form des Outsourcings liegen darin, dass für jeden Teilbereich ein Spezialist zuständig ist. Komplex ist dagegen die tatsächliche und rechtliche Bewältigung der Schnittstellen und das tägliche Management der verschiedenen Anbieter. Vgl. dazu auch: → <u>Governance (Model)</u>
Nearshore Outsourcing K: Outsourcing; M: Strategie	Die Outsourcing-Leistungen werden – z.B. von Deutschland aus gesehen - in europäischen bzw. europahanen Standorten erbacht. Wesentliche Kennzeichen sind ein niedrigeres Lohnniveau, sprachliche bzw. kulturellen Affinitäten und relative geopolitische Nähe. Die Erbringung folgender IT-Outsourcing-Dienstleistungen ist dabei möglich: <ul style="list-style-type: none"> ■ → <u>Infrastructure Outsourcing</u> ■ → <u>Application Outsourcing</u> ■ → <u>Business Process Outsourcing (BPO)</u> ■ → <u>Business Tranformation Outsourcing</u>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Nearshoring K: Sourcing; M: Strategie	Die Leistungen werden – z.B. von Deutschland aus gesehen - in europäischen bzw. europahanen Standorten erbacht. Wesentliche Kennzeichen sind ein geringeres Lohnniveau, sprachliche bzw. kulturellen Affinitäten und relative geopolitische Nähe. Nearshoring kann sowohl in Form des → <u>Outsourcing</u> als auch in Form des → <u>Insourcing</u> genutzt werden.
Network Management M: Dienstleistung	Diese Services beinhalten Installation, Implementierung, Optimierung, Überwachung und Steuerung von Telekommunikations- und IP-basierten Netzwerken. Network Management kann sowohl das Wide Area Network-WAN eines Unternehmens als auch die unternehmensinternen Netze (Local Area Networks-LAN) umfassen. Vgl. auch → <u>Network Services (NWS)</u> .
Network Outsourcing S: Network Services (NWS); K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Outsourcing der Fernverbindungsnetze (Wide Area Networks -WAN) eines Unternehmens. Häufig werden auch die unternehmensinternen Netze (Local Area Networks - LAN) dem Network Outsourcing zugerechnet. Network Outsourcing ist Teil des → <u>Infrastructure Outsourcing</u> .
Network Service Provider (NSP) M: Outsourcing-Dienstleister	Dienstleister, der Netz-Services bereitstellt. Siehe: → <u>Network Management</u> oder → <u>Network Outsourcing</u> .
Network Services (NWS) S: Network Outsourcing; K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Vgl. → <u>Network Outsourcing</u>
Non Disclosure Agreement (NDA) M: Zusammenarbeit, Prozess	Dtsch.: Vertraulichkeitserklärung. Wird i.d.R. vom Outsourcing-Nachfrager mit dem → <u>RFI</u> oder → <u>RFP</u> an die Outsourcing-Anbieter verschickt. Die Anbieter werden darin verpflichtet, alle vom Kunden erhaltenen Informationen vertraulich zu behandeln.

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Offshore Outsourcing S: Farshore Outsourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Erbringen von Outsourcing-Services durch einen Dienstleister von einem Standort mit viel geringerem Lohnniveau (oft Asien). Dem Vorteil des sehr viel niedrigen Kostenniveaus stehen teilweise Risiken aufgrund sprachlicher, kultureller und geopolitischer Strukturen gegenüber. Die Erbringung folgender Dienstleistungen ist im Rahmen von Offshore Outsourcing möglich: <ul style="list-style-type: none"> ■ → <u>Infrastructure Outsourcing</u> ■ → <u>Application Outsourcing</u> ■ → <u>Business Process Outsourcing (BPO)</u> ■ → <u>Business Transformation Outsourcing (BTO)</u>
Offshore Sourcing S: Offshoring, Farshoring, Farshore Sourcing; K: Sourcing; M: Strategie	Siehe: → <u>Offshoring</u>
Offshoring S: Farshoring, Farshore Sourcing, Offshore Sourcing; K: Sourcing; M: Strategie	Erbringen von Leistungen durch Unternehmen von außereuropäischen – oft asiatischen – Standorten aus. Dem Vorteil eines sehr viel geringeren Lohnniveaus stehen teilweise Risiken aufgrund sprachlicher, kultureller, geopolitischer Strukturen gegenüber. Offshoring kann sowohl in Form des → <u>Outsourcing</u> als auch in Form des → <u>Insourcing</u> genutzt werden.
On Demand Computing S: IT Utility Services, Metered Services, On Demand Outsourcing, Utility (Outsourcing) Services, Utility Computing; K: Pricing; M: Preismodell	Siehe: → <u>Utility (Outsourcing) Services</u>
On Demand Outsourcing S: IT Utility Services, Metered Services, On Demand Computing, Utility (Outsourcing) Services, Utility Computing; K: Pricing; M: Preismodell	Siehe: → <u>Utility (Outsourcing) Services</u>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
One-to-many M: Zusammenarbeit	<p>Beziehung zwischen Kunden und Outsourcing-Dienstleister, wie sie beispielsweise im →<u>Application Service Providing (ASP)</u>-Umfeld existiert, bei dem ein Dienstleister eine hochstandardisierte Lösung einer Vielzahl von Kunden zur Verfügung stellt.</p> <p>Eine solche One-to-many-Beziehung besteht auch im Bereich der →<u>Utility (Outsourcing) Services</u>, wenn sich mehrere Outsourcing-Kunden eine IT-Infrastruktur beim →<u>Outsourcing Provider</u> physisch teilen (→<u>Shared Infrastructure</u>).</p>
One-to-one M: Zusammenarbeit	<p>Beziehung zwischen Kunde und Anbieter, wie sie überwiegend im Bereich des klassischen →<u>IT-Outsourcing</u> existiert, bei dem der Outsourcing-Dienstleister einem Kunden eine auf dessen Bedürfnisse individuell abgestimmte IT-Lösung i.d.R. auf einer dedizierten IT-Infrastruktur zur Verfügung stellt.</p>
Ongoing Delivery S: Delivery, Service Delivery; K: Outsourcing-Prozess; M: Prozess	<p>Vgl.: →<u>Delivery</u></p>
Onshore Outsourcing K: Outsourcing; M: Strategie	<p>Beim Onshore Outsourcing erbringt der externe Dienstleister die Leistungen im gleichen Land, in dem sich auch der Kunde („Abnehmer“) befindet. Wesentliche Kennzeichen sind gleiches oder ähnliches Lohnniveau, sprachliche bzw. kulturelle Identität und enge geopolitische Nähe. Sprachliche und kulturelle Risiken sind nicht zu erwarten. Die Kostenreduktion wird durch Skaleneffekte beim Anbieter erreicht.</p> <p>Die Erbringung folgender Dienstleistungen ist dabei möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ →<u>Infrastructure Outsourcing</u> ■ →<u>Application Outsourcing</u> ■ →<u>Business Process Outsourcing (BPO)</u> ■ →<u>Business Transformation Outsourcing</u>
Onshoring S: Domestic Sourcing; K: Sourcing; M: Strategie	<p>Die Leistungen werden aus dem Land heraus erbracht, in dem auch der Kunde („Abnehmer“) sich befindet. Wesentliche Kennzeichen sind gleiches oder ähnliches Lohnniveau, sprachliche bzw. kulturelle Identität und enge geopolitische Nähe.</p> <p>Onshoring kann sowohl in Form des →<u>Outsourcing</u> als auch in Form des →<u>Insourcing</u> genutzt werden.</p>
Onsite Sourcing K: Sourcing; M: Strategie	<p>Ausprägung des Outsourcings, bei dem sich die ausgelagerte Einheit oder Funktion auf dem Firmengelände des Kunden befindet.</p>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Operational Outsourcing S: Best of Breed Outsourcing, Partielles Outsourcing, Selective Outsourcing, Smart Outsourcing, Tactical (Out)Sourcing; M: Dienstleistung	Siehe: → Selective Outsourcing
Outsourcer S: Outsourcing Provider; K: Dienstleister; M: Dienstleister	Externer Dienstleister, der IT-Outsourcing-Dienstleistungen anbietet. Vgl. auch: → IT-Outsourcing .
Outsourcing K: Sourcing; M: Strategie	Allgemeiner Oberbegriff für die vollverantwortliche Übertragung betrieblicher Funktionen an rechtlich selbständige - d.h. externe - Dienstleister über einen definierten Zeitraum auf Basis festgelegter → Service Level Agreement(s) (SLA). Mit einem Outsourcing-Vorhaben ist i.d.R. auch ein → Personnel Transfer und/oder → Asset Transfer verbunden. Motive für Outsourcing sind z.B. Kostenreduktion, Verbesserung der Qualität und Zugriff auf Spezialwissen. Outsourcing-fähig sind Felder, die nicht zur Kernkompetenz eines Unternehmens zählen, wie z.B. Fuhrpark, Kantine oder auch die Informationstechnologie (IT). Im letzteren Fall spricht man von → IT-Outsourcing
Outsourcing Governance S: Governance (Model); K: Service Management; M: Prozess	Siehe: → Governance (Model)
Outsourcing Provider S: Outsourcer; K: Dienstleister; M: Dienstleister	Siehe: → Outsourcer

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Out-tasking S: Task Sourcing; K: Sourcing; M: Strategie	<p>Der Begriff wird mehrdeutig verwendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Übertragung von IT-Teilaufgaben (z.B. des Infrastruktur- oder Applikationsbetriebs) an einen externen Dienstleister, i.d.R. ohne → <u>Personnel Transfer</u> und → <u>Asset Transfer</u>. ■ Oft mit → <u>Selective Outsourcing</u> gleichgesetzt. Im Unterschied zum Out-tasking ist mit einem Selective Outsourcing i.d.R. ein Asset- und/oder Personalübergang verbunden. <p>Die beim → <u>IT-Outsourcing</u> oft kritisierte hohe Abhängigkeit vom Dienstleister wird beim Out-tasking verringert, da nicht alle Aufgaben, Verantwortungen und Kompetenzen nach außen bzw. an einen einzigen Partner übertragen werden.</p>
Partielles Outsourcing S: Best of Breed Outsourcing, Operational Outsourcing, Selective Outsourcing, Smart Outsourcing, Tactical (Out)Sourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	<p>Siehe: → <u>Selective Outsourcing</u>.</p>
Personalübergang S: Personnel Takeover, Personnel Transfer, Mitarbeiterübernahme; K: Vertrag; M: Vertragskomponente	<p>Siehe: → <u>Personnel Transfer</u>.</p>
Personnel Takeover S: Personnel Transfer, Personalübergang, Mitarbeiterübernahme; K: Vertrag; M: Vertragskomponente	<p>Siehe: → <u>Personnel Transfer</u>.</p>
Personnel Transfer S: Personalübergang, Personnel Takeover, Mitarbeiterübernahme; K: Vertrag; M: Vertragskomponente	<p>Mit der Verlagerung der IT-Aufgaben an einen → <u>Outsourcer</u> (Betriebsübergang) findet häufig auch ein Personalübergang vom Kunden auf den Outsourcing-Dienstleister statt.</p> <p>Dieser erfolgt nach den in dem jeweiligen Land geltenden gesetzlichen Regelungen. In Deutschland nach § 613 a BGB; vergleichbaren Schutz - mit landesspezifischen Varianten - gibt es auch in den anderen europäischen Ländern oder als EU-Recht unter dem Kürzel TUPE.</p>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Prime Contractor M: Zusammenarbeit	Dtsch: Generalunternehmer. Der Prime Contractor übernimmt die Hauptverantwortung und –haftung für die Leistungserbringung (→ <u>Delivery</u>) im Rahmen eines Outsourcing-Vertrages gegenüber dem Kunden. In der Diskussion um die sogenannte „Industrialisierung der IT“ wird er als direkter Ansprechpartner der Fachseite beim Kunden und Koordinator der gesamten sich anschließenden IT-Lieferkette (IT-Supply-Chain) gesehen. Damit übernimmt er die Rolle des Mittlers zwischen den Geschäftsanforderungen und den Geschäftsprozessen auf der einen und deren IT-technischer Unterstützung auf der anderen Seite.
Problem Management K: Service Management; M: Prozess	Prozess für die Behandlung, Lösung und Vermeidung von Störungen in der operativen Systemumgebung. Im Unterschied zum → <u>Incident Management</u> , wo Störungen kurzfristig behoben werden, befasst sich das Problem Management mit der grundsätzlichen und langfristigen Vermeidung und der Beseitigung eines Problems (root cause analysis).
Processing Services K: Application Outsourcing; M: Dienstleistung	Eine Sonderform des → <u>Application Outsourcing</u> . Bezeichnet die IT-Verarbeitung von hochstandardisierten, oft durch gesetzliche Regelungen normierten Geschäftsprozessen durch einen externen Dienstleister i.d.R. für eine Vielzahl von Kunden. Beispiele: Lohn-/Gehaltsabrechnung („Payroll Services“), Kreditkartenabrechnung.
Professional Services M: Dienstleistung	Bei Professional Services handelt es sich um einen Oberbegriff, welcher all diejenigen externen Dienstleistungen im IT-Umfeld zusammenfasst, die eine hohe Beratungskomponente haben und die individuell auf Projektbasis erbracht werden. (z.B. Sourcing Consulting, Strategische IT-Beratung, Anwendungsentwicklung u.a.).
Public Private Partnership (PPP) K: Vertrag; M: Zusammenarbeit	Organisationsform, genutzt für Outsourcing-Projekte zwischen einem oder mehreren privatwirtschaftlich organisierten Unternehmen und Einheiten der Öffentlichen Hand, normalerweise in der Organisationsform eines → <u>Joint Venture (JV)</u> .
Rechenzentrums-Outsourcing S: Data Center Outsourcing; K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Siehe: → <u>Data Center Outsourcing</u> .

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Request for Information (RFI) K: Outsourcing-Prozess; M: Prozess	Aufforderung eines Kunden an einen Outsourcing-Dienstleister, im Rahmen einer geplanten Ausschreibung einen Fragenkatalog zu bearbeiten, der i.d.R. Fragen zum Unternehmen des Anbieters aber auch eine Skizze des beabsichtigten Outsourcing-Vorhabens enthält. Das RFI dient zur Vorauswahl derjenigen Anbieter, die in die eigentliche Ausschreibung einbezogen werden und dann einen → <u>Request for Proposal (RFP)</u> erhalten.
Request for Proposal (RFP) K: Outsourcing-Prozess; M: Prozess	Angebotsaufforderung, der häufig ein → <u>Request for Information (RFI)</u> vorausgeht. Das RFP enthält i.d.R. eine ausführliche Beschreibung des Outsourcing-Vorhabens, detaillierte Angaben zu Mengengerüsten, erwarteten Services und Service Levels (vgl. → <u>Service Level Agreement(s) (SLA)</u>) und einen genauen Zeitplan des Projektverlaufes. Ergebnis des RFP-Prozesses ist i.d.R. die Abgabe verbindlicher Angebote, einschließlich detaillierter Preisstrukturen als Basis für eine finale Kundenentscheidung über die Auswahl des Outsourcing-Dienstleisters.
Responsibility Matrix K: Vertrag; M: Vertragskomponente	Detaillierte Übersicht über die in einem Outsourcing-Vertrag zwischen Kunde und Dienstleister geregelten wechselseitigen Verantwortlichkeiten. Insbesondere sind hier auch die Mitwirkungspflichten des Kunden festgelegt.
Retained Organization K: Lösung; M: Organisation	Organisationseinheiten und/oder Mitarbeiter, die im Rahmen eines Outsourcing-Projektes beim Kunden verbleiben und die Schnittstelle zum Dienstleister bilden. In dieser Organisation sollten sowohl Management-Kompetenz als auch IT-Fachkompetenz vorhanden sein. Zu den Aufgaben dieser Einheit zählen z.B. Definition und Verfolgung der IT-Strategie, Anforderungspriorisierung, Schnittstelle zwischen Fachbereich und IT, IT-Budgetierung und Freigabe.
Rightshoring S: Bestshoring	Marketing-/Dienstleisterbegriffsbildung. Bezeichnet ein „besonders passendes“ Sourcing-Modell in der Kombination von Onshore-, Nearshore- und/oder Offshore-Kapazitäten. Vgl. auch: → <u>Onshore Outsourcing</u> , → <u>Nearshore Outsourcing</u> , → <u>Offshore Outsourcing</u> .
Rightsourcing M: Marketing/Dienstleister	Marketing-/Dienstleisterbegriffsbildung. Bezeichnet ein „besonders passendes“ Sourcing Modell in der Kombination von In- und/oder Outsourcing. Vgl. auch: → <u>Insourcing</u> , <u>IT-Outsourcing</u> ,

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Risk And Reward Sharing (RRS) S: Gain Sharing ; M: Bezahlungsmodell	Siehe: → <u>Gain Sharing</u>
Rückabwicklung S: Insourcing, Internes Outsourcing, Backsourcing; K: Sourcing; M: Strategie	Siehe: → <u>Insourcing</u>
Scope K: Vertrag; M: Vertragskomponente	Inhaltlicher Leistungsumfang des Outsourcing-Vertrages („was wird wann wie von wem geleistet“).
Second Level (User) Help Desk S: Second Level Support	Siehe: → <u>Second Level Support</u> oder auch → <u>User Help Desk</u> .
Second Level Support S: Second Level (User) Help Desk; M: Dienstleistung	Dem → <u>First Level Support</u> nachgelagerte Funktion im Rahmen eines → <u>User Help Desk (UHD)</u> zur Lösung von IT-Problemen, die dort nicht oder nicht in angemessener Zeit gelöst werden können.
Security Outsourcing M: Dienstleistung	<p>Teil des → <u>Infrastructure Outsourcing</u>. Umfasst alle Maßnahmen, die geeignet sind, den reibungslosen und sicheren Betrieb von IT-Anwendungen vollverantwortlich zu gewährleisten.</p> <p>Sicherheit bezieht sich in diesem Zusammenhang sowohl auf den Schutz der Daten vor Verlusten, Viren und unbefugten Zugriffen, etc. als auch auf die Garantie des korrekten Transportes der Daten über Netzwerke.</p> <p>Beispiele sind die Auslagerung des Firewall-Betriebs, die Überwachung des Netzes, Virenschutz oder der Betrieb eines Virtual Private Networks (VPN).</p> <p>I.d.R. erfolgt beim Security Outsourcing ein → <u>Asset Transfer</u> und/oder ein → <u>Personnel Transfer</u>.</p> <p>Werden keine → <u>Asset(s)</u> und/oder kein Personal übergeben, spricht man oft auch von → <u>Managed Security Services</u>.</p>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Selective Outsourcing S: Best of Breed Outsourcing, Operational Outsourcing, Partielles Outsourcing, Smart Outsourcing, Tactical (Out)Sourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	<p>Vergabe von einzelnen - möglichst sachlich zusammenhängenden - IT-Aufgaben (z.B. →Desktop Outsourcing) im Rahmen von Outsourcing-Vorhaben an einen oder mehrere externe Dienstleister. Selective Outsourcing beinhaltet i.d.R. auch die Übertragung von Unternehmenswerten und einen Personalübergang (→Asset- und →Personnel Transfer).</p> <p>Vgl. auch im Gegensatz dazu: →Total (IT-)Outsourcing oder →Multi Vendor Outsourcing.</p> <p>Orientiert sich die Zusammensetzung und Vergabe der Leistungen an einer Unternehmensfunktion des Kunden, so wird von →Functional Outsourcing gesprochen.</p>
Service Catalogue	<p>Der Service Catalogue listet alle standardmäßig von dem IT-Dienstleister erbrachten Services auf, beschreibt kurz deren Inhalte und gibt einen verbindlichen Preis für den jeweiligen Service an.</p> <p>Der IT-Servicekatalog unterstützt die Kommunikation zwischen Dienstleister und Kunde auf Basis einer Harmonisierung der Kundenanforderungen mit der Leistungsfähigkeit der IT. Ein Service Catalogue fördert darüberhinaus das Denken in standardisierten Dienstleistungen auf beiden Seiten.</p> <p>Häufiges „Nebenprodukt“ bei der Erstellung eines IT-Servicekatalogs ist die Entwicklung von verursachergerechten, für den Kunden nachvollziehbaren Preismodellen für jeden einzelnen Service.</p>
Service Center S: Shared Service Center; K: Lösung; M: Lösungskomponente	<p>Der Begriff wird mehrdeutig verwendet</p> <p>Organisatorische Einheit in einem Unternehmen, die eine bestimmte Service-Leistung intern für mehrere Unternehmenseinheiten erbringt (→Shared Service Center (SSC)). Die interne Konsolidierung/Bündelung von IT-Leistungen in einem Service Center kann die Vorstufe zu einem Outsourcing sein.</p> <p>Externer Dienstleister, der spezialisierte Service-Leistungen für mehrere Unternehmen bereitstellt (vgl. →Shared Services).</p>
Service Delivery S: Delivery, Ongoing Delivery; K: Outsourcing-Prozess; M: Prozess	<p>Vgl.: →Delivery</p>
Service Desk S: Benutzerservice, End User Help Desk, Endbenutzer-Support, Help Desk, User Help Desk K: Infrastructure Outsourcing M: Dienstleistung	<p>Siehe: →User Help Desk</p>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Service Level Agreement(s) (SLA) K: Service Management; M: Vertragskomponente	Schriftliche Vertragsvereinbarung zwischen dem Outsourcing-Dienstleister und dem Kunden über <u>Qualität</u> und <u>Quantität</u> der im Rahmen des Outsourcing-Vertrages zu erbringenden Service-Leistungen anhand eindeutig nachweisbarer und nachvollziehbarer Kriterien (→ <u>Service Level(s)</u>). Bestandteile eines SLA sind z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ■ Leistungsdefinitionen, ■ Servicezeiten, ■ Reaktionszeiten ■ Support-Zeiten
Service Level Management (SLM) K: Service Management; M: Prozess	Prozess zur Sicherstellung der Erfüllung der → <u>Service Level Agreement(s)</u> (SLA) durch den Dienstleister und die Kontrolle durch den Kunden. Im Zuge des Service Level Managements werden die vertraglich vereinbarten SLA periodisch überprüft und mit dem Kunden durchgesprochen. Sollte dabei deutlich werden, dass bestimmte Services nicht mehr den Anforderungen des Kunden entsprechen, wird ein entsprechender → <u>Change Request</u> eingeleitet. Bei Untererfüllung der SLA werden zielgerichtete Maßnahmen zur Verbesserung eingeleitet. Basis von Service Level Management ist Service Monitoring und Service Reporting.
Service Level Objective(s) (SLO) K: Service Management; M: Prozess	Zielgrößen, die in den → <u>Service Level Agreement(s)</u> (SLA) definiert sind. SLO sind die quantitativen und/oder qualitativen Vorgaben, die für alle Service-Aktivitäten, -Funktionen und -Prozesse erreicht werden müssen.
Service Level Requirement(s) (SLR) K: Service Management; M: Prozess	Vom Kunden formulierte Anforderungen an → <u>Service Levels</u> ; Ausgangspunkt für SLA-Verhandlungen mit dem Outsourcing-Dienstleister.
Service Level(s) K: Service Management; M: Vertragskomponente	IT-Leistungsniveau, das zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Geschäftsprozesse notwendig ist. Im Outsourcing-Vertrag werden Service Level detailliert in den → <u>Service Level Agreement(s)</u> (SLA) quantitativ und/oder qualitativ rechtsverbindlich festgelegt.
Service Management K: Service Management; M: Prozess	Prozess, der die Einhaltung vereinbarter → <u>Service Level Agreement(s)</u> (SLA) und - bei Abweichung – die zielgerichtete, unmittelbare Einleitung von Maßnahmen durch den Dienstleister sicherstellt.

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Share Deal K: Vertrag; M: Vertragskomponente	→ IT-Outsourcing in Form einer Unternehmensbeteiligung. Gegenstand des Kaufvertrages bei einem Share Deal ist die gesellschaftsrechtliche Beteiligung (z.B. Aktien-/ GmbH-Anteile) am Träger des Unternehmens (vgl. auch → Joint Venture (JV)). Die Zuordnung aller Aktiva und Passiva verbleibt unverändert bei der Gesellschaft; lediglich die Besitzverhältnisse verändern sich. Im Gegensatz hierzu steht der → Asset Deal .
Shared Infrastructure M: Vertragsinhalt	Vom Dienstleister bereitgestellte IT-Infrastruktur (z.B. Hardware, Betriebssystem-Software, zugehörige Betriebsprozesse und Werkzeuge...), die von mehreren Kunden quasi gleichzeitig („Shared“) physisch genutzt wird. Der Dienstleister (→ Outsourcing Provider) stellt insbesondere die Einhaltung aller Sicherheitsstandards und die logische Trennung der Daten und Applikationen sicher.
Shared Service Center (SSC) S: Service Center; K: Lösung; M: Lösungskomponente	Siehe: → Service Center
Shared Services K: Sourcing; M: Strategie	Beim Shared Service Modell nutzen mehrere Unternehmen oder mehrere Abteilungen eines Unternehmens gleiche Leistungsbereiche, die von einem → Service Center bereitgestellt werden. Service Center (oder Shared Service Center) werden vom Unternehmen selbst oder von spezialisierten Dienstleistern betrieben. Shared Service-Modelle eignen sich für Back Office-Funktionen, wie z.B. das Rechnungswesen. Aufgrund der Größe des Centers können Skaleneffekte erzielt werden.
Single (Out)Sourcing S: Single Vendor Outsourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Siehe: → Single Vendor Outsourcing
Single Point of Contact (SPOC) K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Siehe: → First Level Support .
Single Vendor Outsourcing S: Single (Out)Sourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Alle auszulagernden IT-Aufgaben werden an einen einzigen externen IT-Dienstleister übertragen. Vgl. auch im Gegensatz dazu → Multi Vendor Outsourcing .

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Smart Outsourcing S: Best of Breed Outsourcing, Operational Outsourcing, Partielles Outsourcing, Selective Outsourcing, Tactical (Out)Sourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Marketing-/Dienstleisterbegriffsbildung. Siehe: → <u>Selective Outsourcing</u>
Software as a Service (SaaS) S: Application Service Providing (ASP), Application Service Provision (ASP); M: Dienstleistung	Eine Spezialform des → <u>Application Outsourcing</u> . Es handelt sich um eine Anwendungslösung – ähnlich dem → <u>Application Service Providing (ASP)</u> , bei der die Software nicht mehr als Lizenzprodukt, sondern als Service (Anwendungsbaustein) i.d.R. über das Internet genutzt werden kann. Diese Bausteine können dann beim Kunden zu einer individuellen Anwendung zusammengestellt bzw. in eine bestehende Anwendung integriert werden. Vorabinvestitionen in Hardware oder Software-Lizenzen sind i.d.R. nicht notwendig. Für die jederzeitige Verfügbarkeit und Sicherheit der Anwendung ist der Dienstleister verantwortlich. Notwendige ergänzende Services wie Implementierung, Wartung, Pflege oder Updates werden im SaaS-Modell vom Dienstleister ebenfalls übernommen. Die Kosten dafür sind i.d.R. im nutzungabhängigen Gesamtpreis enthalten. SaaS wird mitunter als ASP 2.0 bezeichnet. Dies ist ein Hinweis auf die zunehmende Interoperabilität modernerer ASP Applikationen.
Sourcing K: Sourcing; M: Prozess	Prozess zur Beschaffung von unternehmensinternen (→ <u>In sourcing</u>) und/oder unternehmensexternen (→ <u>Outsourcing</u>) Ressourcen.
Sourcing Strategy K: Sourcing; M: Strategie	Die Zusammenfassung von Szenarien, Plänen, Maßnahmen und Entscheidungen zur Beschaffung unternehmensinterner (→ <u>In sourcing</u>) oder unternehmensexternen (→ <u>Outsourcing</u>) Ressourcen zur Erreichung der Unternehmensziele.

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
<p>Statement of Work (SOW)</p> <p>K: Vertrag;</p> <p>M: Vertragskomponente</p>	<p>Beschreibung der vom Kunden geforderten Dienstleistungen - einschließlich genauer Informationen über die bestehende IT-Betriebsumgebung – um sicherzustellen, dass die Leistung bedarfsgerecht und zu dem vereinbarten Preis geliefert wird. Wesentliche Elemente eines SOW beinhalten z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Projektinhalt (→<u>Scope</u>) ■ Beschreibung der Dienstleistungen ■ Service-Umgebung ■ Service Levels und Pönalen ■ Rollen und Verantwortungen ■ Ressourcennutzung ■ Preisinformationen
<p>Steady State</p> <p>K: Outsourcing-Prozess;</p> <p>M: Zustand</p>	<p>Mit Beginn des Regelbetriebes (→<u>Delivery</u>) vertraglich festgelegter Zielzustand der IT-Umgebung des Kunden. Ab diesem Punkt werden die Outsourcing-Leistung mit den vereinbarten Service Levels (→<u>Service Level Agreement(s)</u> (SLA)) vom Dienstleister erbracht, gemessen und vom Kunden bewertet.</p>
<p>Strategic (Out)Sourcing</p> <p>K: Sourcing;</p> <p>M: Strategie</p>	<p>Betrachtungsweise, bei der Outsourcing als ein wichtiger strategischer Bestandteil der Umsetzung mittel- bis langfristiger Unternehmensziele im Rahmen einer umfassenden IT- und Geschäftsprozess-Sourcing-Strategie (z.B. Konzentration auf das Kerngeschäft) gesehen wird.</p> <p>Vgl. auch →<u>Sourcing Strategy</u>.</p>
<p>Tactical (Out)Sourcing</p> <p>S: Zu z.: Best of Breed Outsourcing, Operational Outsourcing, Partielles Outsourcing, Selective Outsourcing, Smart Outsourcing</p> <p>K: Outsourcing;</p> <p>M: Strategie</p>	<p>Der Begriff wird mehrdeutig verwendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Outsourcing-Entscheidung aufgrund kurzfristiger taktischer Überlegungen (z.B. sofortige Kostenreduktion) ■ Outsourcing von Teilaufgaben (vgl. auch →<u>Selective Outsourcing</u>).
<p>Task Sourcing</p> <p>S: Out-tasking;</p> <p>K: Sourcing;</p> <p>M: Strategie</p>	<p>Siehe: →<u>Out-tasking</u></p>
<p>Third Level Support</p> <p>M: Dienstleistung</p>	<p>Dem →<u>Second Level Support</u> nachgelagerte Funktion im Rahmen eines →<u>User Help Desk</u> (UHD) zur Lösung von IT-Problemen, die dort nicht oder nicht in angemessener Zeit gelöst werden können.</p> <p>Der Third Level Support liegt i.d.R beim Hersteller der Hardware, der Software oder der Applikation.</p>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Total (IT-)Outsourcing S: Full Outsourcing, Full Scope Outsourcing, Komplettes IT-Outsourcing; K: Outsourcing; M: Strategie	Zwei Formen sind denkbar: <ul style="list-style-type: none"> ■ Vollständige Übertragung der IT eines Unternehmens an einen externen Dienstleister. Mit dem Total (IT-) Outsourcing ist fast immer die Übertragung von Mitarbeitern und Assets auf den Dienstleister verbunden (→ <u>Personnel Transfer</u> und → <u>Asset Transfer</u>). Total (IT-)Outsourcing ist eine heute eher selten genutzte Option (vgl. im Gegensatz dazu: → <u>Selective Outsourcing</u>). Die Vertragslaufzeit liegt in der Regel zwischen 5 und 10 Jahren und ist damit wesentlich länger als z.B. beim → <u>Hosting</u> . <ul style="list-style-type: none"> ■ Verkauf einer ausgegliederten IT-Gesellschaft („IT-GmbH“) an einen externen Dienstleister (vgl. → <u>Share Deal</u>).
Transformation K: Outsourcing-Prozess; M: Prozess	Veränderung einer bestehenden Geschäftsprozess- und/oder IT-Infrastruktur und deren Ressourcen mit dem Ziel, signifikante quantitative und qualitative Verbesserungen zu erreichen. Oft ist diese organisatorische und technische Transformation mit der Übernahme von Geschäftsprozessen (→ <u>Business Transformation Outsourcing (BTO)</u>) und/oder der IT-Verantwortung (→ <u>Infrastructure Outsourcing</u>) durch einen externen Dienstleister verbunden.
Transformational Outsourcing K: Outsourcing; M: Dienstleistung	Outsourcing einer bestehenden veralteten oder inhomogenen Geschäfts- und/oder IT-Infrastruktur mit dem Ziel, diese in eine „state of the art“ Architektur“ zu überführen. Vgl. z.B. auch: → <u>Business Transformation Outsourcing (BTO)</u>
Transition K: Outsourcing-Prozess; M: Prozess	Phase innerhalb eines Outsourcing-Projektes, in der der Outsourcing-Dienstleister z.B. Mitarbeiter, Daten, Hardware, Software, Leistungen von Drittanbietern, IT- und Geschäftsprozesse des Kunden rechtlich, inhaltlich und physisch in seine Verantwortung übernimmt. Beispielsweise wird das IT-Equipment des Kunden in das Rechenzentrum des Dienstleisters umgezogen.

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
<p>User Help Desk (UHD) S: Benutzerservice, End User Help Desk, Endbenutzer-Support, Help Desk, Service Desk; K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung</p>	<p>Nicht zu verwechseln mit → <u>Call Center</u>.</p> <p>Nach ITIL: Service Desk. Der UHD stellt die Erreichbarkeit der IT-Organisation sicher, unterstützt die Einhaltung der vereinbarten → <u>Service Level(s)</u> und ist für die Lösung von IT-Endbenutzerproblemen verantwortlich. Er ist damit erste und zentrale IT-Problemanlaufstelle für den Endbenutzer im Hinblick auf Fehlermeldungen, Fehlerbeseitigung und alle Anfragen bzgl. System-, Hardware-, Software- und Applikations-Problemen.</p> <p>Das Fachpersonal im UHD unterstützt den Nutzer z.B. bei Systemausfällen, beantwortet Fragen zu Anwendungen und koordiniert bzw. steuert Servicekräfte bei Vor-Ort-Einsätzen.</p> <p>Durch das Monitoring der Systeme und die Analyse von Fehlerhäufigkeiten werden auch Informationen z.B. über Systemstabilität und Schulungsbedarf der Anwender gewonnen.</p> <p>Ein UHD ist i.d.R. zweistufig aufgebaut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Der → <u>First Level Support</u> dient als → <u>Single Point of Contact</u> (SPOC) für den Endbenutzer und übernimmt die Annahme, Verfolgung von IT-Problemen und – sofern es sich um einfachere Probleme handelt – deren Lösung. ■ Der → <u>Second Level Support</u> hingegen behebt Problemstellungen/ Fehler, die im First Level Support nicht gelöst werden können. ■ Die nächste Eskalationsstufe ist dann der → <u>Third Level Support</u>, der i.d.R. beim Hersteller der Hardware, der Software oder der Applikation liegt. <p>Werden UHD-Leistungen im Rahmen eines Outsourcing-Vertrages von Externen erbracht, sind diese Dienstleistungen dem → <u>Infrastructure-Outsourcing</u> zuzuordnen.</p>
<p>Utility (Outsourcing) Services S: IT Utility Services, Metered Services, On Demand Computing, On Demand Outsourcing, Utility Computing; K: Pricing; M: Preismodell</p>	<p>Allgemein: On Demand Outsourcing-Modelle, die flexible Preis- und → <u>Delivery</u>-Modelle für Outsourcing-Services auf Basis von Bedarf und Verbrauch beschreiben.</p> <p>Speziell: Bedarfsgerechte Bereitstellung von IT-Dienstleistungen durch einen externen IT-Dienstleister und deren verbrauchsabhängige Rechnungsstellung; d.h. der Kunde bezahlt nur die tatsächlich abgenommenen Leistungseinheiten („IT aus der Steckdose“).</p> <p>Diese Art der Kapazitätsbereitstellung reduziert und flexibilisiert die operationalen IT-Kosten und erhöht die Anpassungsfähigkeit der IT an die Geschäftsentwicklung.</p>

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Begriff	Beschreibung
Utility Computing S: IT Utility Services, Metered Services, On Demand Computing, On Demand Outsourcing, Utility (Outsourcing) Services; K: Pricing; M: Preismodell	Siehe: → <u>Utility (Outsourcing) Services</u>
Value-added-Outsourcing M: Strategie	Ausgründung der IT-Abteilung gemeinsam mit einem externen Dienstleister mit dem erklärten Ziel, mit der entstehenden neuen Einheit Dienstleistungen auf dem Drittmarkt anzubieten. Vgl. z.B. auch → <u>Joint Venture (JV)</u> .
Web-Hoster S: Internet Service Provider (ISP); M: Outsourcing-Dienstleister	IT-Dienstleister, der → <u>Web-Hosting-Services</u> anbietet. Häufig findet sich für diese Art von IT-Dienstleistungen auch die Bezeichnung → <u>Internet Service Provider (ISP)</u> .
Web-Hosting M: Dienstleistung	Spezialform des → <u>Infrastructure Outsourcing</u> . Web-Hosting ist die Bereitstellung einer World Wide Web-Infrastruktur für den Betrieb (→ <u>Hosting</u>) von Web-Anwendungen. Beim Web-Hosting stellt der beauftragte Dienstleister die notwendige Hardware, Software und einen schnellen Internet-Zugang zur Verfügung und übernimmt die Betriebsdienstleistungen. Zusätzlich werden optional weitere Dienste angeboten, z.B. E-Mail-Dienste, Datenbanken-Nutzung, Firewall-Services (vgl. auch: → <u>Security Outsourcing</u>).
Workplace (Outsourcing) Services (WPS) S: Desktop Outsourcing; K: Infrastructure Outsourcing; M: Dienstleistung	Siehe: → <u>Desktop Outsourcing</u>

Kern-Teams:

- Kern-Team 1:
Thomas Barnekow, Hartmut Horchler, Wolfgang Fritzemeyer, Beatrix Ertsey, Sigrid Zeisz, Gerald Münzl
- Kern Team 2:
Beatrix Ertsey, Dr. Uwe Heckert, Holger v. Jouanne-Diedrich, Horst Persin, Gerald Münzl

S: Synonym; K: Kontext; M: Metabegriff

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. vertritt mehr als 1.200 Unternehmen, davon 900 Direktmitglieder mit etwa 135 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Hierzu zählen Anbieter von Software, IT-Services und Telekommunikationsdiensten, Hersteller von Hardware und Consumer Electronics sowie Unternehmen der digitalen Medien. Der BITKOM setzt sich insbesondere für bessere ordnungspolitische Rahmenbedingungen, eine Modernisierung des Bildungssystems und eine innovationsorientierte Wirtschaftspolitik ein.



Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin-Mitte
Tel.: 030.27576-0
Fax: 030.27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org