

## **ANLAGE 6 ZUR DIENSTVEREINBARUNG ÜBER DIE SOFTWAREANWENDUNG VOM 01.04.2013, STAND 04.12.12017**

hier: Omnitracker der OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH

Genehmigung DSB	Name: D. Hopfenzitz	Datum:
Genehmigung IT-SB	Name: A. Nulchis	Datum:

### **Stammdaten**

<b>Basisinformation zum Softwareprodukt</b>	
Name der Anwendung	Omnitracker
Hersteller / Entwicklung	OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH

### **Zweckbindung**

<b>Ziele und Nutzung der Software</b>
<p>Das neue IT-Service Management Tool „Omnitracker“ wird das bestehende Ticketsystem „Microsoft Service Manager“ ablösen und den Schulterchluss zwischen diversen anderen Systemen (bspw. NAV-O) schaffen.</p> <p>Der Omnitacker soll zukünftig das zentrale Werkzeug der IT-Mitarbeiter werden, welcher von der Standortpflege (für die Disposition von Technikern) bis hin zur protokollierten Rechteverwaltung (Active Directory) den Service Desk der IT-Abteilung in seiner täglichen Arbeit unterstützt. Des Weiteren wird der Omnitacker den Service Desk im Tagesgeschäft durch ein Webportal (fortan Self-Service Portal genannt) und damit verknüpfte automatisierte Prozesse entlasten.</p> <p>Die IT-Abteilung verspricht sich dadurch verkürzte Durchlaufzeiten und somit schnellere Lösungsquoten von Tickets.</p> <p>Genutzt wird der Client von der IT-Abteilung und den angeschlossenen Fachabteilungen, welche sich ebenfalls über das Ticketsystem organisieren. Alle Anwender des Bistums (setzt ein Bistums-Login voraus) haben die Möglichkeit Ihre persönlichen Vorgänge über eine Website (Self-Service Portal) einzusehen.</p>

## Berechtigungskonzept

<b>Technische Informationen:</b>	
<b>Technische Aspekte bei der Vergabe von Berechtigungen:</b>	<p>Der Omnitracker ist ein vielseitig eingesetztes Standardprodukt mit einer ausgereiften Benutzerverwaltung.</p> <p>Zur Datenzugriffsberechtigung wird die Aufbauorganisationsstruktur (Abteilung 650) als Berechtigungsbaum verwendet. Des Weiteren werden Fachabteilungen abgebildet, die fachspezifische Ticketbearbeitung durchführen (z.B. NAV-K)</p> <p>Objekt- und Datenzugriffsrechteverwaltung erfolgt rollenbasiert und ist bis auf User- bzw. Feldebene möglich.</p>
<b>Art der Absicherung der Daten gegen unbefugten Zugriff:</b>	<p>Der Zugriff auf das System erfolgt innerhalb des Bistums-Netzes mit der personalisierten Benutzerkennung des Anwenders, mit der er sich auch an seinem Arbeitsplatz anmeldet. Dadurch ist sichergestellt, dass eine Autorisierung zum Zugang des Bistums-Netzes bestehen muss.</p> <p>Innerhalb der Applikation ist die Zuweisung einer Rolle mit expliziten Systemberechtigungen erforderlich. Nur mit der geeigneten Rolle kann ein Anwender im System auf die entsprechenden Daten und Funktionen zugreifen.</p>
<b>Berechtigungsprüfung:</b>	
<b>Art des Antrags auf Berechtigung:</b>	Die Berechtigung wird auf Grund der Rolle innerhalb der IT-Abteilung vergeben. Je nach Stelle bzw. Gruppenzugehörigkeit werden die Berechtigungen innerhalb des Omnitrackers vergeben.
<b>Berechtigungsprüfung durch:</b>	Die Prüfung der Berechtigungen obliegt den entsprechenden Vorgesetzten der IT-Abteilung. Diese müssen sicherstellen, dass die mit der Rolle verknüpften Rechte ausreichend sind, um die Tätigkeiten ausüben zu können, die mit der Rolle einhergehen.
<b>Dokumentation der Anträge:</b>	Jegliche Anträge werden in Form eines Tickets innerhalb des Omnitrackers dokumentiert.

<b>Welche Voraussetzungen müssen vorhanden sein?</b>	Für einen Zugriff auf den Omnitracker muss der Anwender ein Mitarbeiter des Bistums Münster mit entsprechender Kennung sein. (Webzugriff) Für einen Zugriff auf den Client muss es sich um einen Mitarbeiter / eine Mitarbeiterin handeln, der / die mit der Ticketbearbeitung beauftragt ist.
<b>Wie wird die Berechtigung formell erteilt?</b>	Durch Abschluss eines Tickets, erhält der betroffene Benutzer automatisch eine E-Mail mit dem Hinweis, dass seine Berechtigungsstufe vergeben wurde.
<b>Gültigkeitsdauer der Berechtigung?</b>	Die Gültigkeit der Berechtigung orientiert sich an der Dauer des Beschäftigungsverhältnisses in der jeweiligen Organisationseinheit sowie an der Zuständigkeit im Rahmen der Aufgaben des Zugangsberechtigten.
<b>Berechtigungsadministration:</b>	
<b>Wie werden Berechtigungen vergeben?</b>	Die Berechtigungen werden durch die Omnitracker Administratoren (Gruppe 652) im System vergeben.
<b>Wer administriert Berechtigungen?</b>	Berechtigungen werden durch die Applikationsadministratoren der Abteilung 650 IT im BGV Münster administriert.

### **Ergänzende Informationen zur Software**

Es existieren Schnittstellen zwischen dem Omnitracker und der Organisationsverwaltung NAV-O. Aus dem NAV-O werden selektiv die Standorte zur weiteren Nutzung in den Omnitracker importiert.

Personeninformationen werden aus der Microsoft Active Directory angezogen und können ebenfalls mittels des Omnitrackers verarbeitet werden. Die genutzten Personeninformationen beschränken sich in diesem Fall auf den Vor- und Zunamen, den Anmeldenamen, die Telefonnummer sowie die zugehörige Organisationseinheit und die damit verbundenen Berechtigungen innerhalb der Systemlandschaft des Bistums Münster.

Mit Hilfe der Software soll ein hoher Grad der Automatisierung erreicht werden. Dies bezieht sich auf die Zuweisung von Services und Berechtigungen, sowie die Hardwarebeschaffung und die Möglichkeit einer verursacherorientierten Kostenabrechnung.

Ergänzung: Personenbezogene Daten zum Ticket bzw. zum Bearbeiter sind nach 18 Monaten zu löschen.

Ort,

---

Dienstgeber

---

Mitarbeitervertretung