

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

Commented [20A1]: Alle mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder in diesem Dokument müssen ausgefüllt werden.

VERFAHREN ZUR LENKUNG VON DOKUMENTEN UND AUFZEICHNUNGEN

Code:	
Version:	
Datum der Version:	
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Vertraulichkeitsstufe:	

Commented [20A2]: Das Codierungssystem eines Dokuments sollte im Einklang mit dem bestehenden System zur Dokumenten-Codierung des Unternehmens sein. Im Falle, dass ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
	0.1	20000Academy	Grundlegende Dokumentenvorlage

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER	3
2. REFERENZDOKUMENTE.....	3
3. KONTROLLE INTERNER DOKUMENTE.....	3
3.1. DOKUMENTENFORMATIERUNG.....	3
3.2. DOKUMENTENGENEHMIGUNG.....	4
3.3. VERÖFFENTLICHUNG UND VERTEILUNG VON DOKUMENTEN; AUFHEBUNG DER VERWENDUNG	4
3.4. DOKUMENTENAKTUALISIERUNG.....	4
3.5. AUFZEICHNUNGSKONTROLLE.....	5
4. DOKUMENTE EXTERNER HERKUNFT	5
5. VERWALTUNG DER DATENSÄTZE, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN	6
6. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT	6

1. Zweck, Umfang und Anwender

Zweck dieses Verfahrens ist, eine Kontrolle über die Erstellung, Genehmigung, Verteilung, Verwendung und über Aktualisierungen von Dokumenten und Records (auch dokumentierte Informationen genannt), welche im Service Management System (SMS) verwendet werden, sicherzustellen.

Dieses Verfahren wird für alle Dokumente und Records im Zusammenhang mit dem SMS angewandt, unabhängig davon, ob die Dokumente und Records innerhalb von [Name der Organisation] erstellt wurden oder externer Herkunft sind. Dieses Verfahren umfasst alle, in jeder möglichen Form – Papier, Audio, Video etc. - gespeicherten Dokumente und Records

Anwender dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation] im Rahmen des SMS.

2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klausel 7.5.2 und 7.5.3
- Service Management System Richtlinien
- [Dokument, das die Vertraulichkeitsklassifizierung regelt]
- [andere, die Dokumentenkontrolle spezifizierende Dokumente und Regelungen]

Commented [20A3]: Kann gelöscht werden, wenn keine Vertraulichkeitsklassifizierung besteht.

3. Kontrolle interner Dokumente

Interne Dokumente sind alle Dokumente, die innerhalb der Organisation erstellt werden.

3.1. Dokumentenformatierung

Der Dokumententext wird unter Verwendung von Font Calibri, Größe 11 geschrieben. Kapitelüberschriften werden mit Font-Größe 14 Fett geschrieben, während Kapitelüberschriften der 2. Ebene mit Font-Größe 12 Fett geschrieben werden. Kapitelüberschriften der 3. Ebene werden mit Font-Größe 11 Fett geschrieben. Ebene 4 der Kapitelüberschriften wird mit Font-Größe 11 Fett Italic geschrieben.

Commented [20A4]: Anpassen an Standard-Praxis der Organisation.

Der Dokumentenkopf enthält den Namen der Organisation. Die Fußzeile enthält den

Jedes Dokument muss auch Informationen enthalten, die seine Anwender definieren.

Die Standardsprache zum Erstellen von Dokumenten

3.2. Dokumentengenehmigung

Alle Dokumente, unabhängig davon, ob dies neue Dokumente oder neue Versionen bestehender Dokumente sind, müssen von [Stellenbezeichnung] genehmigt werden.

elektronische Version wird, wie im Abschnitt „Veröffentlichung und Verteilung von Dokumenten; Aufhebung der Verwendung“ definiert, veröffentlicht.

3.3. Veröffentlichung und Verteilung von Dokumenten; Aufhebung der Verwendung

Im Falle von Dokumenten, auf welche von allen Mitarbeitern im Rahmen des SMS zugegriffen werden muss, müssen diese **im Intranet, im Ordner [Ordnername]** mit ausschließlich Lesezugriff veröffentlicht werden.

Alle elektronisch veröffentlichten Dokumente

Wird ein neues Dokument oder eine neue Dokumentenversion veröffentlicht, muss

in der Verantwortung von [Stellenbezeichnung].

Kopien vernichten, mit Ausnahme des unterzeichneten Originals, das ordnungsgemäß aufbewahrt werden muss – solche Dokumente müssen unter Verwendung eines Markierstiftes als „obsolet“ gekennzeichnet werden.

3.4. Dokumentenaktualisierung

Die als Dokumenteneigentümer aufgeführte Person ist dafür verantwortlich, das Dokument zu aktualisieren und die richtigen Zugriffsberechtigungen für die Dokumente zuzuweisen.

Alle Änderungen am Dokument müssen unter Verwendung von „Änderungen nachverfolgen“ vorgenommen werden und nur die Überarbeitungen zur vorherigen Version sichtbar machen; oder,

Commented [20A5]: Bitte der Standardpraxis der Organisation anpassen.

Commented [20A6]: Für den Fall, dass es mehrere

Commented [20A7]: Dieser Satz sollte geändert werden, falls

Commented [20A8]: Ändern, wenn Dokumente über ein Dokumenten-Managementsystem veröffentlicht werden.

Commented [20A9]: Bitte geben Sie das Format an, in dem die

Commented [20A10]: Bitte geben Sie die Informationen zu

Commented [20A11]:

Commented [20A12]: Modifizieren, wenn kein Dokumenten-Managementsystem verwendet wird.

wenn „Änderungen nachverfolgen“ nicht zur Verfügung steht, sind die Änderungen in der „Change-Historie“-Tabelle einzutragen.

[Redacted text]

Jeder Änderung eines Dokuments muss eine neue Dokumentenversion folgen (d.h. die Versionsnummer des Dokuments muss erhöht werden).

3.5. Aufzeichnungskontrolle

Jedes interne Dokument im SMS muss definieren, wie aus der Verwendung eines solchen Dokuments entstehende Aufzeichnungen gehandhabt werden sollten, d.h. (1) Name des Records, (2) Aufbewahrungsort, (3) für die Aufbewahrung verantwortliche Person, (4) Kontrollen für den Aufzeichnungsschutz und (5) Aufbewahrungszeit.

Mitarbeiter der Organisation können auf gespeicherte Records nur nach Erhalt der Erlaubnis von

[Redacted text]

das die Aufzeichnungskontrolle beschreibt, angeführt werden.

Zugriffs- und Abfrageberechtigungen für Records werden durch den Eigentümer des individuellen

[Redacted text]

Commented [20A13]:

4. Dokumente externer Herkunft

Jedes externe Dokument, das für die Planung und den Betrieb des SMS notwendig ist, muss im

[Redacted text]

[Redacted text]

Commented [20A14]:

Die Person, welche Post und Kurierpakete erhält, muss diese an [Stellenbezeichnung] weiterleiten, der/die einen Eintrag im Posteingangsbuch vornehmen muss; die Person, die elektronische Post erhält, muss ein solches Dokument an [Stellenbezeichnung] weiterleiten, der/die dies ebenfalls im

[Redacted text]

Commented [20A15]:

5. Verwaltung der Datensätze, die aufgrund dieses Dokuments aufbewahrt werden

Name des Records	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Zugriffskontrollen für die Sicherheit der Records	Aufbewahrungszeit
Posteingangsbuch (elektronische Form – Excel Spreadsheet)	[Intranet Ordnername]	[Stellenbezeichnung] agiert als Eigentümer des Posteingangsbuchs]	Nur [Stellenbezeichnung] ist berechtigt, Eintragungen und Änderungen im Posteingangsbuch vorzunehmen.	Records werden für einen Zeitraum von 3 Jahren gespeichert.

Commented [20A16]: Bitte ändern Sie diese Aufzeichnung derart, dass sie zu denen passt, die Sie bereits in Ihrem Unternehmen haben. Sollten Sie keine ähnliche Aufzeichnung haben, können Sie eine neue Aufzeichnung in einem neuen Format erstellen, welches Ihnen am besten zusagt.

Commented [20A17]: Anpassen an Standard-Praxis der Organisation.

Nur [Stellenbezeichnung] kann andere Mitarbeiter zum Zugriff auf das Posteingangsbuch berechtigen.

6. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Der Eigentümer dieses Dokuments ist [Stellenbezeichnung], der zumindest ein Mal pro Jahr das Dokument prüfen und, wenn nötig, aktualisieren muss.

Commented [20A18]: Dies ist nur eine Empfehlung; Anpassung der Häufigkeit nach Bedarf.