

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

LIEFERANTENMANAGEMENT-PROZESS

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. PROZESSÜBERSICHT	3
3.1 LIEFERANTENVERTRAG	3
3.3 ORGANISATION	4
3.4 VERTRAG	4
3.5 LIEFERANTENÜBERWACHUNG	4
3.6 STREITFÄLLE	5
4. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN	5
5. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG.....	6
6. VERWALTUNG DER DATENSÄTZE, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN	6
7. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT	7
8. ANHÄNGE	7

1. Zweck, Umfang und Anwender

Das Ziel dieses Dokuments ist, den Zweck, den Umfang, die Prinzipien und die Aktivitäten des Lieferantenmanagement-Prozesses zu definieren.

Dieses Dokument wird auf alle Aktivitäten, Prozesse und Dokumente angewendet, die in dem SMS enthalten sind.

Anwender dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation], sowie alle externen Parteien, die eine Rolle im SMS haben.

Commented [20A3]: Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens an.

2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 7.5.4. e), 8.3.4.
- Service Level Management-Prozess
- Änderungsmanagement-Prozess
- Business Relationship Management-Prozess

Commented [20A4]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „07_Relationship_Agreement_Prozesse / 07.2_Service_Level_Management“.

Commented [20A5]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse / 09.1_Änderungsmanagement“.

Commented [20A6]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „07_Relationship_Agreement_Prozesse / 07.1_Business_Relationship_Management“.

3. Prozessübersicht

Der Zweck des Lieferantenmanagementprozesses besteht darin, sicherzustellen, dass Lieferanten und die von ihnen bereitgestellten Services verwaltet werden, um [Name der Organisation] bei der Erreichung der IT-Serviceziele und Geschäftserwartungen zu unterstützen.

[Name der Organisation] verwendet den Lieferantenmanagementprozess, um folgende Ziele zu erreichen:

- Um sicherzustellen, dass externe Lieferanten und die von ihnen bereitgestellten Services verwaltet werden, um [Name der Organisation] bei der Erreichung der IT-Serviceziele und Geschäftserwartungen zu unterstützen
- Definieren und Treffen von Vereinbarungen mit internen Lieferanten oder Kunden, die als Lieferanten fungieren, d. h. Operational Level Agreement (OLA) und sicherzustellen, dass die OLA-Ziele erreicht werden.

Commented [20A7]: Dies sind empfohlene Ziele; Sie können zusätzliche Ziele hinzufügen oder einige gemäß Ihren Unternehmenspraktiken löschen.

3.1 Lieferantenvertrag

Der Lieferantenvertrag ist ein rechtsgültiges Dokument, das die Beziehung zwischen [Name der

3.2 Internes Lieferanten- und Operational Level Agreement (OLA)

Service, einer Servicekomponente oder eines Prozesses (z. B. Personalabteilung, Beschaffung etc.) beiträgt. OLA (Operational Level Agreement) ist eine dokumentierte Vereinbarung, die die Beziehung

Commented [20A8]:

[Name der Organisation]

zwischen [Name der Organisation] und ihren internen Lieferanten beschreibt. Jeder interne Lieferant hat ein eigenes OLA mit [Organisationsname].

3.3 Organisation

Der SMS-Manager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass jeder Lieferant einen bestimmten Supplier Manager hat (für die Supplier Manager-Beschreibung siehe Abschnitt Rollen und Verantwortlichkeiten).

3.4 Vertrag

Vereinbarungen während ihres gesamten Lebenszyklus aufrechtzuerhalten.

Änderungen des Lieferantenvertrags und OLAs werden durch den Änderungsmanagement-Prozess kontrolliert. Der Supplier Manager ist dafür verantwortlich, einen Request for Change zu starten und den Request for Change und die Änderungsaufzeichnung zu verwenden, um alle Aufzeichnungen zu verwalten, die sich auf den Request for Change beziehen.

Der Supplier Manager stellt für externe Lieferanten sicher, dass:

- Rollen von, und Beziehungen zwischen, Hauptlieferanten und Lieferanten mit Untervertrag dokumentiert werden.
- Alle Verträge mit externen Lieferanten im Einklang mit den Business-Bedürfnissen und den

Für interne Lieferanten oder Kunden, die als Lieferanten fungieren, stellt der Lieferantenmanager sicher, dass:

- OLAs für Servicekomponenten, die mit internen Gruppen bereitgestellt werden, entwickelt und vereinbart werden,
- OLAs keine Parameter enthalten, die nicht messbar sind.

3.5 Lieferantenüberwachung

Der Lieferantenmanager ist dafür verantwortlich, den Lieferantenleistungsbericht zu erstellen und

Lieferantenleistungsbericht im Anhang), mit folgender Agenda:

Lieferantenmanagement-Prozess

Ver. [Version] vom [Datum]

Seite 4 von 7

Commented [20A9]:

Commented [20A10]:

Commented [20A11]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse / 09.1_Änderungsmanagement“.

Commented [20A12]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner „07_Relationship_Agreement_Prozesse / 07.2_Service_Level_Management“.

Commented [20A13]:

Commented [20A14]: Dies sind nur Empfehlungen; Sie können sie gemäß Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Commented [20A15]:

- Lieferantenleistungsergebnisse gegenüber gesetzten Zielen
- Analyse von Nichtkonformitäten
- Analyse von Vertragsänderungen, verursacht durch Änderungen der Anforderungen
- Bewertung von Vorfällen und Problemen, Eskalationsanalyse

Zu den Besprechungsteilnehmern müssen immer der Lieferantenmanager, der jeweilige Lieferantenvertreter und optional alle anderen Rollen gehören, die vom Lieferantenmanager als relevant erachtet werden.

3.6 Streitfälle

Vertragsstreitigkeiten zwischen [Name der Organisation] und externen Lieferanten sind in den Verträgen definiert.

4. Rollen und Verantwortlichkeiten

Verantwortlichkeiten des Supplier Managers:

- Gesamtverantwortung für die Durchführung von Aktivitäten im Rahmen des Supplier Managements.
- Koordinierung mit anderen Service Management-Rollen.
- Plant und verwaltet Tool-Erfordernisse, die zur Unterstützung des Supplier Management-Prozesses benötigt werden.
- Koordiniert die Schnittstelle zwischen Lieferanten und [Name der Organisation], sowie zwischen Lieferanten und anderen Prozessen.
- Assistierte in der SLA-Entwicklung.
- Stellt sicher, dass von den Lieferanten ein günstiges Preis-/Leistungsverhältnis geboten wird.

Commented [20A16]:

Commented [20A17]:

[Name der Organisation]

- Stellt sicher, dass Lieferanten ihre Leistungen entsprechend den vereinbarten Zielen erbringen und zum Erreichen der Business-Ziele von [Name der Organisation] beitragen.
- Stellt sicher, dass Prozesse und Richtlinien für Lieferanten den allgemeinen Richtlinien von [Name der Organisation] für Lieferanten oder Drittparteien entsprechen.

Commented [20A18]:

5. Messung und Berichterstattung

Der Lieferantenmanager ist verantwortlich für:

- Definition und Überprüfung [jährlich] der kritischen Erfolgselemente (Critical Success Factors, CSFs), die die im SMS-Plan definierten aktuellen SMS-Ziele und die entsprechenden Key Performance Indicators (KPIs) unterstützen, mit denen der Fortschritt bei der Erreichung der CSFs überwacht werden kann,
- Dokumentierung der ausgewählten CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen,
- Sicherstellung, dass die Messungen gemäß der definierten Häufigkeit durchgeführt werden und Dokumentierung der Ergebnisse in der Matrix der Prozessmessungen,

Commented [20A19]: Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Commented [20A20]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13_Managementbewertung“.

Commented [20A21]:

Commented [20A22]:

Commented [20A23]:

Immer wenn die SMS-Ziele im SMS-Plan aktualisiert werden, bewertet und aktualisiert der Lieferantenmanager die CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen, um die neuen Ziele widerzuspiegeln.

6. 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
Lieferantenvertrag	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Supplier Manager	Bis zur Gültigkeit des Dokumentes, dann Archivierung.
Lieferantenleistungsbericht	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Supplier Manager	Berichte werden aufbewahrt für [3 Jahre].
Lieferantenvereinbarungsportfolio	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Supplier Manager	Das Vereinbarungsportfolio wird [3

Commented [20A25]: Üblicherweise der Supplier Manager

Commented [20A26]: Bei Bedarf ändern.

Commented [20A24]: Z.B. Dokumentenmanagementsystem oder Ordnername

Commented [20A27]: Bei Bedarf ändern.

Commented [20A29]: Üblicherweise der Supplier Manager

Commented [20A30]: Ändern, wenn nötig.

Commented [20A28]: Z.B. Dokumentenmanagementsystem oder Ordnername

Commented [20A31]: Beispiel: für das laufende Jahr (YTD) – in [Tool-Name], sonst archiviert in [Tool-Name oder Archivierungsort].

Commented [20A33]: Üblicherweise der Supplier Manager

Commented [20A34]: Bei Bedarf ändern.

Commented [20A32]: Z.B. Dokumentenmanagementsystem oder Ordnername

[Name der Organisation]

				Jahre] aufbewahrt.
Operational Level Agreement	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Der Supplier Manager ist befugt die Aufzeichnungen zu ändern/hinzuzufügen.	Bis zur Gültigkeit des Dokumentes, dann Archivierung.
Streitfallaufzeichnung zu externen Lieferanten	[Tool-Name]	[Stellenbezeichnung]	Supplier Manager	Die Aufzeichnungen werden [3 Jahre] aufbewahrt.

Commented [20A35]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

Commented [20A37]: Üblicherweise der Supplier Manager

Commented [20A36]: Z.B. Dokumentenmanagementsystem oder Ordnername

Commented [20A38]: Bei Bedarf ändern.

Commented [20A40]: Üblicherweise der Supplier Manager

Commented [20A41]: Bei Bedarf ändern.

Commented [20A39]: Z.B. Dokumentenmanagementsystem oder Ordnername

Commented [20A42]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

7. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Eigentümer dieses Dokuments ist [Job-Titel], der das Dokument überprüfen und, wenn nötig, zumindest einmal pro Jahr aktualisieren muss.

Commented [20A43]: Dies ist nur eine Empfehlung; Passen Sie die Häufigkeit Ihrer Unternehmenspraktiken an.

8. Anhänge

- Anhang 1 – Lieferantenvertrag
- Anhang 2 – Lieferantenleistungsbericht
- Anhang 3 – Lieferantenvereinbarungsportfolio
- Anhang 4 – OLA Vorlage
- Anhang 5 – Externe Lieferanten - Streitfallaufzeichnung

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

Commented [20A44]: Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen