	Dokumentation - Dienstleister Richtlinie zur IT-Dokumentation - Administrationsdokumentation	Version 1.03 VS/SX	
	Generelles	Datum 09.05.2011	Seite 1 – 3

Richtlinie zur IT-Dokumentation – Administrationsdokumentation

Dokumentation ist in der IT eine extrem wichtige Komponente; eine gute Dokumentation ist nicht nur für den Kunden wichtig, sondern liegt auch im Interesse des Dienstleisters. Sie belegt seine Arbeit und bei Unstimmigkeiten kann der Dienstleister sich auf diese berufen. Ferner gehört die Dokumentation zur Leistung dazu, eine undokumentierte Leistung ist also nicht abnahmefähig.

Trotzdem ist die Qualität der IT-Dokumentationen, die Dienstleister abgeben, von sehr unterschiedlichem Niveau. Im Rahmen des IT-Controllings ist es unsere Aufgabe, bei den von uns betreuten Kunden darauf zu achten, dass die beauftragten Fachdienstleister qualitativ hochwertige Arbeit leisten und entsprechend qualitativ hochwertig dokumentieren.

Um es Ihnen als Dienstleister einfacher zu machen, haben wir nachfolgend die Kriterien aufgeführt, nach denen wir Ihre Dokumentation bewerten. Generell unterscheiden wir zwischen Administrations- und Programmierdokumentation, nachfolgend sind ausschließlich die Anforderungen an die Administrationsdokumentation aufgeführt. Wenn Sie Programmierleistungen erbringen, fordern Sie bitte die Richtlinien zur Programmierdokumentation an.

1. Generelles

1. Jedes Projekt ist einzeln und getrennt zu dokumentieren. Gliedert sich ein Projekt in mehrere Subprojekte auf, so ist jedes Subprojekt zu dokumentieren sowie zusätzlich eine Gesamtdokumentation anzulegen, die jedoch auf die einzelnen Subprojekte verweisen kann.
2. Die Dokumentation richtet sich an einen durchschnittlich kenntnisreichen IT-Administrator. Dies bedeutet, dass der Dienstleister keine Spezialkenntnisse in seinem besonderen Fachgebiet voraussetzen darf. Der durchschnittliche IT-Administrator muss ohne Rückfrage beim Dienstleister in der Lage sein, die Dokumentation sowohl zu verstehen als auch eigenständig nachzuvollziehen.
3. Die Dokumentation ist elektronisch abzugeben, hierbei sind folgende Formate möglich: Office (Microsoft, OpenOffice oder LibreOffice), HTML, Foswiki-Auszeichnungssprache, PDF. Grafiken und / oder Fotos können zur Veranschaulichung eingesetzt werden.

2. Aufbau

Jede IT-Projektdokumentation gliedert sich in die folgenden Blöcke:

1. Motivation / Projektbeschreibung


In wenigen Sätzen ist die Motivation des Projektes, das Ziel und der Umfang des Projektes zu beschreiben.

2. Beteiligte

Es sind alle beteiligten Mitarbeiter des Dienstleisters sowie ggf. sonstige Mitarbeiter mit ihren Namen, ihrer Firma und ihrer Funktion im Projekt aufzuführen.

3. Datum / Uhrzeit

Erstellungsdatum: 03.05.2011 Ersteller: Dr. Martin H. Ludwig	Freigabedatum: 09.05.2011 Freigegeben von: Dr. Martin H. Ludwig
---	--

	Dokumentation - Dienstleister Richtlinie zur IT-Dokumentation - Administrationsdokumentation	Version 1.03 VS/SX	
	Aufbau	Datum 09.05.2011	Seite 2 – 3

Zur Einordnung der Tätigkeiten in den IT-Gesamtzusammenhang sind das Datum und die Uhrzeit der Tätigkeiten anzugeben. Wird das Gesamtprojekt in mehreren Schritten durchgeführt, so sind die Einzelschritte jeweils einzeln mit Datum und Uhrzeit zu versehen.

4. Voraussetzungen:

Es ist aufzuführen, welche Voraussetzungen bei der Durchführung gegeben und notwendig sind. Also z.B. Betriebssystemversionen, Programmversionen, Hardwareressourcen. Installations-CDs, Lizenzschlüssel etc. Es ist festzuhalten, dass die Voraussetzungen geprüft wurden und vorgelegen haben.


5. Unterlagen

Sind externe Unterlagen für die Projektdurchführung notwendig wie z.B. Installations-CDs, externe Dokumentationen, Hilfsprogramme etc., so ist anzugeben, wo diese abgelegt sind. Werden solche Unterlagen z. B. aus dem Internet bezogen, so ist eine Quellenangabe notwendig, reicht jedoch ausdrücklich nicht aus. Da auf Grund der Schnelllebigkeit des Internets Quellen nicht dauerhaft sind, sind solche Quellen lokal abzulegen.

6. Umsetzungsschritte

1. Jeder einzelne Schritt der Umsetzung ist aufzuführen und zu begründen. Hierbei reichen Angaben wie „Standardinstallation durchgeführt“ ausdrücklich nicht aus. In solchen Fällen ist auszuführen, aus welchen Einzelschritten die Standardinstallation besteht und warum – wenn bei der Standardinstallation Alternativen möglich sind, diese aber nicht gewählt wurden – angegeben werden, warum die gewählten Möglichkeiten ausgewählt wurden.
2. Treten bei einem Schritt Probleme auf, so sind die Probleme und deren Beseitigung als Einzelschritte zu dokumentieren.
3. Werden Konfigurationsdateien (Textdateien, Registry-Einstellungen etc.) geändert, so muss angegeben werden:
 1. Welche Konfigurationsdatei wurde geändert.
 2. Ablageort der Originaldatei
 3. Ablageort der angepassten Datei
 4. Die einzelnen Änderungen müssen jeweils dokumentiert und motiviert werden, es ist also bei jeder Änderung anzugeben, warum sie durchgeführt wurde. Diese Dokumentation kann in Form von Kommentaren in den angepassten Dateien erfolgen. Bei Änderungen in Datenbanken (z.B. Registry) fällt die Möglichkeit der Kommentare weg, hier sind in der Standarddokumentation der Ursprungszustand sowie der geänderte Zustand zu dokumentieren. Erfolgt eine Änderung nicht durch „klicken“, sondern durch einen Befehl, z.B. einen SQL-Befehl, so reicht es aus, wenn der SQL-Befehl in der Dokumentation aufgeführt, dokumentiert und motiviert ist. Analoges gilt bei der Nutzung eigener Scripte, die Änderungen durchführen. Diese Scripte gelten als externe Unterlagen und müssen abgelegt werden. Ferner ist die Tätigkeit der Scripte zu dokumentieren und zu motivieren.
4. Werden Modifikationen am Dateisystem etc. durchgeführt gilt das für Konfigurationsdateien Angegebene entsprechend.

Erstellungsdatum: 03.05.2011 Ersteller: Dr. Martin H. Ludwig	Freigabedatum: 09.05.2011 Freigegeben von: Dr. Martin H. Ludwig
---	--

	Dokumentation - Dienstleister Richtlinie zur IT-Dokumentation - Administrationsdokumentation	Version 1.03 VS/SX	
	Aufbau	Datum 09.05.2011	Seite 3 - 3

7. Ergebnis

Das Ergebnis des Projektes ist festzuhalten.

3. Sonstiges

Bestehen Unklarheiten bei der Durchführung der Dokumentation, so fragen Sie bitte nach. Die Dokumentation ist Teil des jeweiligen Projektes und ohne die abgenommene Dokumentation ist ein Projekt im Ganzen nicht abnahmefähig.

Erstellungsdatum: 03.05.2011 Ersteller: Dr. Martin H. Ludwig	Freigabedatum: 09.05.2011 Freigegeben von: Dr. Martin H. Ludwig
---	--