Projekt: NAME

Lastenheft für

System

Version: 1.0

Inhalt

[1 Änderungsverzeichnis 3](#_Toc132624072)

[2 Einleitung 4](#_Toc132624073)

[2.1 Gefordertes System 4](#_Toc132624074)

[2.2 Projektziele 4](#_Toc132624075)

[3 Ausgangssituation 5](#_Toc132624076)

[3.1 Beschreibung des Unternehmens 5](#_Toc132624077)

[3.2 Organisationsstruktur 5](#_Toc132624078)

[3.3 Gebäudegrundriss 6](#_Toc132624079)

[3.4 Bestehende IT-Infrastruktur 6](#_Toc132624080)

[3.5 Betroffene Geschäftsprozesse 7](#_Toc132624081)

[3.6 Betroffene Anwendungen 8](#_Toc132624082)

[4 Geforderte Liefergegenstände und Leistungen 10](#_Toc132624083)

[4.1 Implementierungsphase 10](#_Toc132624084)

[4.2 Betriebsphase 10](#_Toc132624085)

[4.3 Eigenleistungen des Auftraggebers 10](#_Toc132624086)

[5 Definition der Anforderungen 11](#_Toc132624087)

[5.1 Allgemein: 11](#_Toc132624088)

[5.2 IT-Security, Datenschutz 11](#_Toc132624089)

[5.3 Nicht-Funktionale Anforderungen 12](#_Toc132624090)

[6 Anforderungen zur Betriebsunterstützung 12](#_Toc132624091)

[6.1 IT-Support 12](#_Toc132624092)

# Änderungsverzeichnis

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Version | Datum | Änderung | Ersteller |
| 0.1 | 00.00.00 | Erster Entwurf | NAME |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Einleitung

## Gefordertes System

KURZBESCHEIBUNG des geforderten Systems

## Projektziele

KURZBESCHEIBUNG der Projekt-Ziele nach Projektauftrag sind:

* ZIEL1

Nicht-Ziele sind:

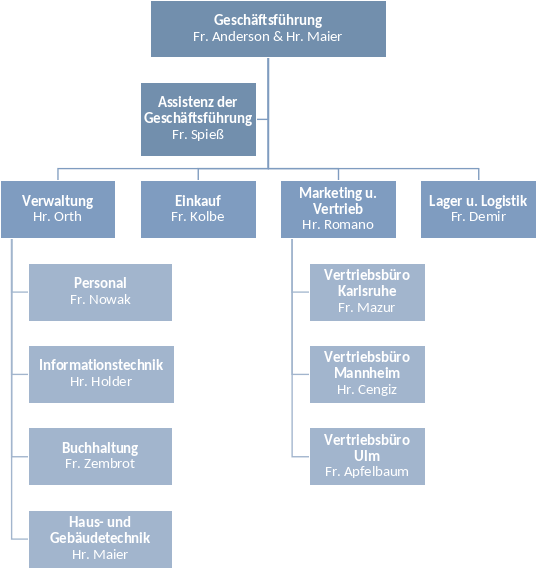
* NICHTZIEL1

# Ausgangssituation

## Beschreibung des Unternehmens

Die ‚FairFood Xpress GmbH‘ ist ein schnell wachsendes Startup im Bereich Lebensmittellieferungen. Das Kerngeschäft der ‚FairFood Xpress GmbH‘ ist stark von Online-Diensten abhängig.

## Organisationsstruktur



## Gebäudegrundriss



## Bestehende IT-Infrastruktur

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Zielobjekt / Gruppe der Zielobjekte** | **Anzahl** | **Benutzer/ Verantwortung** |
| N001 | **Router – Internetanbindung:**  Dieser Router regelt die Kommunikation zwischen dem Internet und den internen Prozessen | 1 | Administratoren/ Abteilungsleiter Informationstechnik Hr. Holder |
| N002 | **Firewall – Internet-Eingangsrouter:** Die Firewall dient als Schutz zwischen dem Internet und dem internen Netz | 1 | Administratoren/ Abteilungsleiter Informationstechnik Hr. Holder |
| N003 | **Switch – Verteilung:**  Regelt den Datenfluss zwischen den Servern, hausinternen Clients und Internet. | 2 | Administratoren/ Abteilungsleiter Informationstechnik Hr. Holder |
| C001 | **PC:**  Standard-PC mit Standardsoftware | 14 | Alle Mitarbeiter/  Abteilungsleiter Informationstechnik Hr. Holder |
| L001 | **Laptop**  Laptop mit Standardsoftware, mobile Nutzung, vertrauliche Korrespondenz | 4 | Mitarbeiter Marketing und Vertrieb, Geschäftsführung, Abteilungsleitungen / Abteilungsleiter Informationstechnik Hr. Holder |
| S001 | **Server:** Über diesen Server werden alle Dienste bereitgestellt. |  | Administratoren/ Abteilungsleiter Informationstechnik Hr. Holder |

## Betroffene Geschäftsprozesse

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Geschäftsprozesse** | | | |
| **Bezeichnung** | **Beschreibung des Prozesses** | **Prozess-Art** | **Prozessverantwortlicher** |
| GP001 | **Marketing und Vertrieb:** Die Marketing- und Vertriebsabteilung entwickelt alle Werbeaktionen und betreibt die Kundenakquise. Die Vertriebsbüros der jeweiligen Standorte übernehmen die Personaleinsatzplanung. Sie koordinieren den Transport zum Endkunden. | Kerngeschäft | Leiter der Marketing- und Vertriebsabteilung  Hr. Romano |
| GP002 | **Verwaltung:** Die Verwaltung umfasst das Personalrekrutierung und Weiterbildung, Informationstechnik, Buchhaltung, sowie die Haus- und Gebäudetechnik. | Unterstützender Prozess | Leiter der Verwaltung  Hr. Orth |
| GP003 | **Lager und Logistik:** Die Lager- und Logistikabteilung übernimmt die Verteilung und Lager der Lebensmittel. | Kerngeschäft | Leiterin der Lager- und Logistikabteilung  Fr. Demir |
| GP004 | **Einkauf:** In der Einkaufsabteilung werden alle erforderlichen Lebensmittel bestellt, die Einkaufsabteilung steht im engen Kontakt mit unseren Lieferanten und übernimmt schließt Verträge. | Unterstützender Prozess | Leiterin Einkauf  Fr. Kolbe |

## Betroffene Anwendungen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anwendungen** | | |
| **Bezeichnung** | **Zielobjekt / Gruppe der Zielobjekte** | **Benutzer/Verantwortlicher** |
| A001 | **Office-Anwendungen:** Alle geschäftlichen Informationen werden in einem Office Produkt verarbeitet. Z.B. Geschäftsbriefe, Analysen oder Präsentationen | Alle Mitarbeiter/ Abteilungsleiter Informationstechnik Hr. Holder |
| A002 | **Auftrags- und Kundenverwaltung**  Mit dieser datenbankgestützten Anwendung werden Kundenstammdaten und Auftragsdaten verarbeitet sowie die Informationen für Lieferung vorbereitet. | Marketing &Vertrieb/  Abteilungsleiter Marketing &Vertrieb  Hr. Romano |
| A003 | **Kunden-Applikation**  Mit dieser Anwendung können Kunden ihre Bestellungen verwalten und einsehen. | Marketing &Vertrieb/  Abteilungsleiter Marketing &Vertrieb  Hr. Romano |
| A004 | **Groupware**  Basisfunktionen sind  Projektmanagement, E-Mail, Kalender oder Notizbuch. | Alle Mitarbeiter/ Abteilungsleiter Informationstechnik Hr. Holder |
| A005 | **Active Directory:** Zu allen Benutzern der IT-Systeme werden Informationen zu Gruppenzugehörigkeit, Rechten und Authentisierungsmerkmalen verarbeitet und gespeichert. Diese Anwendung ist über beide Domain Controller verfügbar. | Administratoren/ Abteilungsleiter Informationstechnik Hr. Holder |
| A006 | **Web-Browser**  Dienen dem Abruf und der Darstellung von Daten aus dem Internet, wie beispielsweise  Hypertext, Bildern, Video-, Audio- und anderen Formaten. | Alle Mitarbeiter/ Abteilungsleiter Informationstechnik Hr. Holder |
| A007 | **Webanwendung**  Eingeschränkter Zugriff auf Daten, Kunden- und Produktinformationen über das Web. Für das Homeoffice. | Marketing &Vertrieb/  Abteilungsleiter Marketing &Vertrieb  Hr. Romano |

# Geforderte Liefergegenstände und Leistungen

## Implementierungsphase

### 4.1.1 Geforderte Produkte und Leistungen

1. Hardware (Produkt, Anzahl)
2. Softwarelizenzen (Produkt, Anzahl)
3. Implementierungsleistungen
4. Schulungsleistungen (Anwenderschulung, Administrationsschulung, Online-Training, Trainingsmaterial)
5. Leistungen des bezüglich des Projektmanagements

### Leistungen während der Betriebsphase

## Eigenleistungen des Auftraggebers

### Eigenleistungen an Produkten und Leistungen

1. Eigene Hardware (Produkt, Anzahl)
2. Eigene Softwarelizenzen (Produkt, Anzahl)
3. Eigene Implementierungsleistungen
4. Eigene Schulungsleistungen (Anwenderschulung, Administrationsschulung, Online-Training, Trainingsmaterial)
5. Eigene Leistungen des bezüglich des Projektmanagements

### Eigenleistungen während der Betriebsphase

# Definition der Anforderungen

## Funktionale und nicht-funktionale Anforderungen:

## IT-Security, Datenschutz

* Die Firewall MUSS den Datenzugriff von nicht authentifizierten Usern verhindern.
* Der Server MUSS verhindern, dass Im Active Directory gesperrte User einloggen können
* Der Server MUSS verhindern, dass Passwörter in der Applikation gespeichert werden (Authentifizierung via Active Directory)
* Der Server MUSS dem Administrator DIE MÖGLICHKEIT bieten den Datenzugriffs auf Basis von Benutzerrollen einzuschränken
* Der Server KANN einem über VPN verbundenen User DIE MÖGLICHKEIT BIETEN auf die Daten zuzugreifen.
* Der Server MUSS alle Daten zw. den Standorten erfolgt ausschließlich über einen VPN-Tunnel austauschen
* Das Server MUSS alle Daten der Geschäftspartner verschlüsselt speichern (Datenschutz).

# Anforderungen zur Betriebsunterstützung

## IT-Support

|  |
| --- |
| HINWEIS zur Formulierung von Anforderungen (kann entfernt werden):  Für die zu erbringenden Support-Leistungen spezifizieren Sie:   * Welche Art von Support der Anbieter zu erbringen hat   + Support-Level (First-Level, Second-Level, Third-Level) bzw. Leistungen darüber hinaus (siehe IT-Betrieb)   + Telefon-Support, Vor-Ort-Support * Wie die Kommunikation mit dem Support erfolgen muss   + Welche Sprachen müssen die Support-Mitarbeiter sprechen?   + Meldung per Telefon, E-Mail, Support-Ticket? * Welche Verfügbarkeit und Reaktionszeit vom Support gefordert sind   + Zu welchen Zeiten muss der Support erreichbar sein?   + In welchem Zeitraum muss sich ein Support-Mitarbeiter melden?   + In welchem Zeitraum muss sich ein Experte für die IT-Lösung melden? * Welche Problembehebungszeiten garantiert werden müssen   + In welchem Zeitraum muss ein schweres bzw. kritisches Problem behoben werden?   + In welchem Zeitraum muss ein normales Problem behoben werden? |