
Allgemeine Vertragsbedingungen zur Auftragsverarbeitung

nach Art. 28 DSGVO durch die schukai GmbH,
Eichenstraße 26, 82290 Landsberied im
Rahmen der Nutzung der shopcloud

schukai

6. Juni 2022

Inhaltsverzeichnis

0.0.1	G13 Vertrieb	4
0.0.2	G13-4 Neukunden	6
0.0.3	G13-4 Bestandskunden	7
0.0.4	G21 Auftragsarbeiten	8
0.0.5	G215 - Anbindungen	12
0.0.6	G23 Planung	13
0.0.7	G25 Kundenservice	14
0.0.8	Kommunikationsmittel	14
0.0.9	Supervision	14
0.0.10	G26 - Gewährleistung	15
0.0.11	G3 Produktentwicklung	16
0.0.12	G35 - Softwareentwicklung	17
0.0.13	G355 - Entwicklung	18
0.0.14	G4 - Kommunikation	19
0.0.15	G41 - Standardkanäle	21
0.0.16	G45 - Markenführung	22
0.0.17	Geschäftsprozesse	23
1	Handbuch	25
1.1	Verbesserungen, Fehler & Unstimmigkeiten	25
1.1.1	Aufbau	26
1.1.2	Übersicht über Textformatierungen	45
1.1.3	Platzhalter	48
1.1.4	Screenshots	49
1.1.5	Leitfaden	53
1.1.6	Begriffe	54
1.1.7	Fragen für einen Frontend-Entwickler	89
1.1.8	Runbooks	106
1.1.9	Verantwortliche Person	188
1.1.10	Welche Browser unterstützen wir?	189
1.1.11	Werk- und Dienstvertrag	190
1.1.12	S371 Arbeitszeiten	191
1.1.13	Supportprozesse	192
1.1.14	S11 - Authentifizierung & Autorisierung	194
1.1.15	S12 - IT-Administration	195
1.1.16	Monitoring	196
1.1.17	S17 - Standorte & Räumlichkeiten	197
1.1.18	S2 Beschaffung	200
1.1.19	S331 Schulung & Training	201
1.1.20	S335 Wissensaustausch	202

1.1.21	S34 Offboarding	203
1.1.22	S355 Bewerbungen	206
1.1.23	S36 Boarding	210
1.1.24	S373 Urlaub	211
1.1.25	S374 - Meldung der Arbeitsunfähigkeit	213
1.1.26	S376 - Mitarbeiter vom Dienst	215
1.1.27	S38 Stundenzettel	216
1.1.28	S382 Personalakte	217
1.1.29	S67 Buchhaltung	219
1.1.30	S72 Selbstorganisation	220
1.1.31	S73 - Dokumentenmanagement	221
1.1.32	S735 Protokolle	224
1.1.33	S81 - Datensicherheit	226
1.1.34	S812 - Backups	227
1.1.35	G813 - Sicherheitsregeln	228
1.1.36	S814 - Zugangsdaten	230
1.1.37	S82 - Datenschutz	232
1.1.38	S83 - Arbeitsschutz	234
1.1.39	Unternehmenssteuerung	236

0.0.1 G13 Vertrieb

0.0.1.1 Kaltakquise Wir betreiben keine Kaltakquise.

0.0.1.2 Allgemeine Anfragen Anfragen können uns über verschiedene Kanäle erreichen. Jeder Kanal und jeder Kontakt ist anders. Die Kunst ist es die entsprechenden Bedürfnisse des Interessenten zu erkennen und darauf einzugehen.

Für Erstkontakte die uns asynchron (Mail, Chat, etc) erreichen, kann das Runbook 02500 Auf Vertriebsanfragen per Mail antworten. Anwendung finden.

Werden wir persönlich (Telefon, Messe, etc.) kontaktiert, so ist es wichtig während oder nach dem Gespräch ein Gesprächsprotokoll anzufertigen.

- Jeder Mensch ist anders
- Was ist dem Kunden wichtig?



Hinweis

Die zentrale E-Mail für Anfragen ist `vertrieb@schukai.com`

0.0.1.2.1 Ausschreibungen Ausschreibungen sollten uns am Besten per Mail zugesendet werden. Die Dateien sind vor dem Öffnen auf Viren zu prüfen. PDF-Dateien sind anderen Dateiformaten vorzuziehen.

Ein paar Punkte zur Verwaltung:

- Leads werden zentral in Jira verwaltet.
- Die E-Mail-Kommunikation mit dem Kunden muss im Alvine über die Ticket-Vertriebsqueue abgewickelt werden.

0.0.1.3 Telefonischer Vertrieb

0.0.1.3.1 Allgemeines Kompetenzauslotung

Während der Telefonakquise müssen wir versuchen einige Dinge über das Unternehmen herauszufinden. Dies ist insbesondere für das Angebot und die Vertriebsstrategie wichtig.

- Haben wir den richtigen Ansprechpartner am Telefon? ‘Es geht um Ihren Onlineshop, bin ich da bei Ihnen richtig?’
- Haben der Interessent bereits Erfahrung mit Onlineshops? ‘Wie Organisieren Sie bis jetzt das Thema E-Commerce?’

0.0.1.3.2 Erstellen der Leads

- Für jeden Interessenten oder Kunden wird ein Servicejira angelegt mit seinem Firmennamen. Die Kontaktdaten müssen - soweit bekannt - ausgefüllt werden.
- Das Nachfassen erfolgt in Unteraufgaben.
- Je Projekt zum Nachfassen gibt es eine Unteraufgabe
- Der Leadjira bleibt immer offen
- Bei Beauftragung erfolgt eine Verknüpfung zum Auftragsjira.

0.0.1.3.3 Nachfassen

- Leads müssen regelmässig nachgefasst werden. Der richtige Zeitpunkt ist entscheidend!
- Die Gespräche müssen möglichst komplett dokumentiert werden: 02520 Gesprächsprotokoll Vertrieb.
- Wird ein Lead nicht erreicht oder ein späterer Termin vereinbart, so muss auch das dokumentiert werden.

0.0.2 G13-4 Neukunden

Dieses Dokument beschreibt Prozesse, welche während der Phase der Auftragsgewinnung bei Neukunden anzuwenden sind.

0.0.2.1 Interessent wird zu Neukunde Wenn ein Vertrieblicher Kontakt/Interessent zu einem Neukunden wird, müssen alle Vertrieblichen Zeitbuchungen nach Möglichkeit zur Nachvollziehbarkeit auf das entsprechende Kunden-Vertriebskonto geändert werden.

0.0.2.2 Checkliste - Onboarding Nach Auftragserteilung sind folgende interne Aufgaben abzuschließen. Je nach Kunde / Projekt können einige optional sein.

Relevante - Runbooks:

- 01210 Anlegen Kunde im Service-Jira
- 01211 Anlegen eines Accounts im Service-Jira
- 01202 Anlegen einer Projektseite in Alfresco
- 00500 Service-Account anlegen und Benutzer informieren
- 00250 Passwörter in GitLab

Jira Vorgänge:

Zur Umsetzung wird ein Hauptvorgang im Jira benötigt. Dabei sollten die jeweiligen Teilaufgaben idealerweise in Unteraufgaben strukturiert werden und bereits alle Verknüpfungen zu Neukunden-Tickets, Gitlab, usw. verknüpft werden.

0.0.2.3 Initialisieren/Anlegen von shopcloud Projekten in Gitlab Die Dokumentation zu den notwendigen Schritten findet sich im Shopcloud - Utilitys Projekt Shopcloud Utilitys - README

0.0.3 G13-4 Bestandskunden

Dieses Dokument beschreibt Prozesse, welche während der Phase der Auftragsgewinnung bei Bestandskunden anzuwenden sind.

0.0.4 G21 Auftragsarbeiten

Der allgemeine Rahmen für die Abwicklung von Aufträgen ist im Bürgerlichen Gesetzbuch geregelt.

1	Angebot	+	Annahme	=	Vertrag
2	(1. Willenserklärung)		(2. Willenserklärung)		

Eine gute Übersicht ist hier zu finden.

Ein guter Einstieg ist auch die Best-Praktiken-Sammlung zur Auftragsabwicklung und Zeitbuchung.

Unter Auftragsarbeiten werden alle Dienste oder Werke, die im Auftrag eines Auftraggebers angefertigt werden, zusammengefasst.

- Auftragnehmer, Dienstleister, schukai
- Kunde, Auftraggeber, Beauftragender
- Werk, Leistung, Auftragsarbeiten

!!! danger "" Die schriftliche Kommunikation verläuft ausschließlich über das Service-Jira.

Zum Workflow eines Tickets siehe Best Practices Service Jira.

Auftragsarbeiten gliedern sich in folgende Phasen:

- Angefragt (ein Auftraggeber holt unverbindlich Informationen zur Abgabe eines Auftrages ein.)
- Angebotserstellung (Details des Angebotes und des Auftrages werden geklärt, Ermittlung des Material- und Zeitaufwands, Angebot wird in Alvine geschrieben)
- Nachfassen (Angebot ist noch offen und muss nachgefasst werden)
- Beauftragt (Auftraggeber hat das Angebot freigegeben und das Projekt muss geplant werden)
- Durchführung (Umsetzung der geplanten Aufgaben)
- Abgelehnt (Kunde hat das Angebot abgelehnt)
- Abnahme (Der Kunde muss die Umsetzung abnehmen)
- Freigegeben (Die Umsetzung wurde mit allen Unterpunkten freigegeben, es wird eine Abrechnung durchgeführt)
- Warten auf Freigabe (Der Auftraggeber muss eine Freigabe erteilen)
- Abgeschlossen

Die Vorgangstypen von Auftragsarbeiten sind in folgender Liste aufgeführt. Ein Hauptvorgang kann - muss aber nicht - Untervorgänge besitzen.

- Umsetzung
 - Anforderung (Beschreibung von Anforderungen)
 - Abstimmung (Zeitbuchung für Meetings, Telefonate, interne Besprechungen)
 - Planung (Zeitschätzung, Einplanung)
 - Konzeption (Erarbeiten der Umsetzung)

- Programmierung (Erstellen von Code)
- Design/UI (Erstellen von Designs / Userinterface)
- Dokumentation (Schreiben der Dokumentation)
- Systemintegration (Aufspielen, Release-Management, allgemeine Administration)
- Qualitätssicherung (Testen, Codeanalyse)
- Abnahme (Telefonat mit Kunden, Erstellen von Protokollen)
- Nachbesserung (Abarbeiten von Anforderungen aus der Abnahme)
- Zuarbeiten (Zur Planung und Tracking von externen Zuarbeiten)
- Schulung (Einweisung und Fragen zur Benutzung)

0.0.4.1 Zeiterfassung Alle Aufwendungen für ein Kundenprojekt müssen auf eine Umsetzung oder einer entsprechenden Unteraufgabe gebucht werden. Siehe auch Best Practices Zeitbuchung.

0.0.4.2 Anforderungen aufnehmen Jedes Kundenprojekt benötigt ein Git-Repo und eine Anforderungsdokumentation. Für neue Kunden ist das mit der Projektanlage anzulegen. Bei bestehenden Kunden muss dies bei der ersten Umsetzung gestartet werden.

- Für jede Kundenanforderung **muss** vom Kunden ein Vorgang im Jira vom Typ **Neues Feature** und Anfragetyp **Projektanfrage / Anforderung** angelegt werden. Kann oder will der Kunde dies nicht, so legen wir das an. Dieser Vorgang wird dann für die weitere Kommunikation verwendet.
- Für jede Anpassung der Anforderung nach Umsetzung oder bei Mehraufwand, muss eine neue Anforderung im Service-Jira eröffnet werden. In diesem muss auf das bestehende Service-Jira referenziert werden.
- Die Dokumentation erfolgt im Projekt.
- Zur Kommunikation kann das finale Dokument im Jira hinterlegt werden.
- Für die Aufwandsschätzung ist die geglättete Fibonacci-Reihe zu verwenden: 0 (bereits umgesetzt), 1 (kleine Aufgaben), 2, 3, 5 (vermehrt kleine Aufgaben), 8, 13 (mittlere Aufgaben), 20, 40 (große Aufgaben), 100 (sollte in kleinere Anforderungen aufgeteilt werden).
- Die Einheit der Aufwandsschätzung ist Stunde.
- Eine Ad-Hoc Schätzung ist eine unmittelbare Schätzung, die während einer Kommunikation mit dem Kunden sofort abgegeben wird.
- Wenn der Kunde den Aufwand einer Ad-Hoc Schätzung direkt freigibt, muss dies als Kommentar vermerkt werden und es kann sofort mit der Umsetzung begonnen werden.
- Ist keine Zeitschätzung möglich, so wird zuerst **nach Aufwand** kommuniziert. Diese Schätzung wird im Laufe der Umsetzung mit dem Kunden abgestimmt. Zeitschätzungen und bereits aufgelaufene Aufwendungen müssen kontinuierlich im Service-Jira vermerkt werden.
- Für jede Kundenanforderung muss es einen Vorgang im Service-Jira vom Typ **Anforderung** oder gleich ein **Umsetzungsvorgang** (neue Funktion/Verbesserung) angelegt werden. Die Entscheidung trifft der Bearbeiter der Anforderung aus dem Service-Jira.
- Zeit/Aufwendungen für die Kommunikation im Rahmen der Abklärung der Anforderungen müssen im Service-Jira gebucht werden.

- Sobald eine Anforderung vollständig beschrieben wurde oder die Anforderung zur Umsetzung freigegeben wurde:
 - Darf die Anforderung nicht mehr geändert werden.
 - Muss der Kunde im Service-Jira informiert werden.
 - Änderungen müssen dann in einem neuen Service-Jira bearbeitet werden.
- Wird während der Umsetzung eine Anforderung gestrichen, so muss dieses im Service-Jira vermerkt werden.

Anforderungen dokumentieren

Zum Schreiben der Anforderungen verwenden wir einfache Markdown Dateien ohne besonderen Flavour. Da zum Erstellen der Dokumentation pandoc zum Einsatz kommt, sollte im Zweifel der hier bevorzugte Syntax zur Anwendung kommen.

Die Schritte zur Anlage der Dokumentation kann im Runbook 01220 Anforderungsdokumentation einrichten nachgelesen werden. Im runbook 01221 Installation Reqman steht, wie man die Arbeitsumgebung für Reqman einrichtet.

Hilfestellung zum Schreiben einer Anforderung kann man hier nachlesen.

0.0.4.3 Aufwendungen schätzen

- Es gibt immer eine verantwortliche Person für eine Anforderung. Diese Person kann Anforderungen aufteilen und von anderen Aufwandsschätzungen einholen.
- Wer die Anforderung schätzt, sollte die Aufgabe auch umsetzen.
- Zeit/Aufwendungen für die Schätzung einer Anforderung müssen im Service-Jira gebucht werden.
- Alle Annahmen und Randbedingungen für die Aufwandsschätzung müssen dokumentiert werden.
- Alle Ausschlüsse und Abgrenzungen müssen dokumentiert werden.

Das Ergebnis einer Aufwandsschätzung ist entweder ein Budget-Angebot mit einem festen Budget oder ein Angebot nach Aufwand.

0.0.4.4 Angebotserstellung

- Aufwandsschätzungen müssen in ein Angebot überführt werden.
- Angebote müssen im Service-Jira dokumentiert werden
- Angebote ab 2000 € benötigen eine Angebotsnummer im Alvine

0.0.4.5 Beauftragung

- Der Kunde kann Aufträge telefonisch, per E-Mail oder schriftlich erteilen
- Aufträge über 2.000,00 € müssen schriftlich per E-Mail beauftragt werden
- Aufträge über 10.000,00 € per Auftragsdokument **mit Unterschrift**.

0.0.4.6 Auftragsannahme / Vertragsschluss

- Nach der Beauftragung durch unseren Kunden versenden wir eine Auftragsbestätigung.
- Die Auftragsannahme muss im Servicejira vermerkt werden.
- Bei Aufträgen über 10.000,00 € muss ein expliziter Vertrag geschlossen werden.

!!! note "Hinweis" Verträge müssen von der Geschäftsleitung unterschrieben werden.

0.0.4.7 Konzeption Unterlagen, die mit dem Kunden besprochen werden, müssen über das Service-Jira dem Kunden verfügbar gemacht werden. Dies kann zum Beispiel über einen Link auf eine Alfresco-Freigabe erfolgen.

0.0.4.8 Arbeitspakete definieren Im Rahmen dieses Prozesses werden alle Aufgaben, die sich aus dem Kundenauftrag ergeben, in kleine handliche Arbeitspakete von weniger als 6 Stunden zerlegt. Jede Teilaufgabe wird dabei in mehrere eigene Jira-Ticket aufgeteilt. Sind die Teilaufgaben eng an den Auftrag gebunden, kann auch mit Unteraufgaben gearbeitet werden. Es erfolgt noch keine zeitliche Zuordnung und keine Zuteilung eines Spezialisten.

Die Zeiten für die Umsetzung müssen in Tempo geplant werden. Hierzu sind die Zeiten in Tempo als Planzeit einzutragen.

Im Jira müssen alle wesentlichen Punkte dokumentiert werden.

Siehe auch Best Practices zur Projektplanung.

0.0.4.9 Umsetzung Für die Umsetzung werden Aufgaben im Service-Jira angelegt.

0.0.4.10 Änderungen dokumentieren Jede im Rahmen dieser Arbeit getroffene Entscheidung (Anforderung), Code- und Konfigurationsänderung muss in chronologischer Reihenfolge dokumentiert werden. Zum Ablauf siehe das Runbook 00800 Dokumentation von Kundenprojekten

0.0.4.11 Abnahme Für die Abnahme von Kundenprojekten wird als Erstes in Service-Jira ein Vorgang im Kundenprojekt vom Typ Abnahme angelegt. Eine im Vorgang hinterlegte Checkliste hilft bei der Abarbeitung der Abnahme.

Für Projekte mit einem Budget von mehr als 10.000,00 € muss ein schriftliches Protokoll angefertigt und vom Kunden unterschrieben werden.

0.0.4.12 Einweisung / Schulung Soweit vereinbart, erfolgt eine Einweisung und/oder Schulung.

0.0.5 G215 - Anbindungen

Diese Seiten enthalten Informationen, Hinweise und Vorgaben für die Anbindungen von Portalen, Payments oder Drittanbieter-Dienste

0.0.6 G23 Planung

Dieses Dokument beschreibt planungsrelevante Prozesse in der Auftragsabwicklung. In der Regel sollte zu möglichst jeder Planung ein entsprechender Kundenauftrag vorliegen. Ausnahmen sind übergeordnete Aufgaben, welche nicht ausschließlich einem bestimmten Auftrag zugeordnet werden können.

0.0.6.1 Auftragsbezogene Planung Abstimmung und Umsetzungsplanung zu einer Kundenanfrage/Anforderung. Das ist der gängige Fall. Die Planung und Zeitbuchung findet auch im Auftrag statt.

0.0.6.2 Nicht-Auftragsbezogene Planung Hierunter fallen zum Beispiel auftragsübergreifende Aufgaben aus dem Projektmanagement des Projektes. Z.B. Ausblick auf neue mögliche Weiterentwicklungen, Anlegen von Übersichten für den Kunden.

Auch diese Zeitaufwände müssen nach Möglichkeit auf existierende Aufträge des Kunden gebucht werden. Dabei kann die benötigte Zeit auch über mehrere Vorgänge verteilt werden. Projektmanagement-Aufgaben haben nie eine eigene Abrechnung in Auftragspositionen.

0.0.7 G25 Kundenservice

Der Kundenservice ist die erste Anlaufstelle der Kunden für Fragen, Wünsche und Anregungen. Am Telefon meldet sich der Kundenservice folgendermaßen:

schukai GmbH, mein Name ist . Guten Tag/Wie kann ich Ihnen helfen?

Wichtig ist, langsam und deutlich zu sprechen, damit sich der Anrufer auf die Stimme einstellen kann.

0.0.8 Kommunikationsmittel

Telefonnummer: 08141-5098880 E-Mail-Adresse: service@schukai.com

0.0.9 Supervision

Die Supervision für den Kundenservice liegt bei Mathias Stadler

0.0.10 G26 - Gewährleistung

Gewährleistung, auch Mängelhaftung oder Mängelbürgschaft, bedeutet im deutschen Schuldrecht das Entstehenmüssen für eine mangelhafte Leistung, insbesondere die Haftung für Sach- und Rechtsmängel (§ 365 BGB).

Beim Kaufvertrag muss der Verkäufer für eine mangelhafte Ware oder Sache Gewähr leisten. Auch beim Werkvertrag gibt es eine Gewährleistung für Mängel des hergestellten Werks. Je eigene Gewährleistungsregelungen gibt es auch bei Miet-, Reise- und Schenkungsverträgen.

Von der gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistung ist die freiwillige Übernahme einer Garantie zu unterscheiden.

0.0.11 G3 Produktentwicklung

0.0.12 G35 - Softwareentwicklung

Diese Seiten enthalten Informationen, Hinweise und Vorgaben für die Arbeit an Softwareprojekten im Unternehmen. Die Beschreibungen sollen dabei Helfen einen einheitlichen Prozess von der Idee bis hin zum fertigen Code zu nutzen.

Jedes Projekt, Teilprojekt und Funktion hat eine Verantwortliche Person.

0.0.12.1 Kommunikation Wir legen Wert auf klare, präzise, transparente, nachvollziehbare und häufige Kommunikation.

Hier finden sich unsere wichtigsten Kommunikationkanäle:

- Im Gitlab Issue-Tracker
- In Jira
- Auf Slack im Kanal #entwicklung oder einer der Projektkanälen

0.0.12.2 Codeverwaltung Unser Code wird über unsere eigene Gitlab-Instanz verwaltet.

Informationen und Aufbau eines Repositories kann hier nachgelesen werden.

0.0.13 G355 - Entwicklung

0.0.13.1 Tickets Fehler, Verbesserungen und Feature wünsche, die nicht direkt einer Auftragsarbeit zuzuordnen sind, werden immer in Gitlab unter Tickets dokumentiert. Im Runbook 00700 Neues GitLab-Ticket aufnehmen ist das Vorgehen für die Anlage dokumentiert.

Die Einplanung der Tickets erfolgt über einen Planungsvorgang im internen Jira. Im Runbook 00701 Planungsvorgang für GitLab-Tickets erstellen ist das Vorgehen dokumentiert?

- Der Planungsvorgang darf verlängert, aber nicht verschoben werden.
- Nach Ablauf der im Planungsvorgang angegeben Zeit sind, die Stände in den betreffenden GitLab-Tickets zu dokumentieren.
- Nicht umgesetzte GitLab-Tickets werden ggf. in einem neuen Planungsvorgang umgesetzt.

Die Bearbeitung des Planungsorgans ist im Runbook 00702 Bearbeiten von Gitlab-Tickets dokumentiert.

0.0.13.2 Git-Workflow Jedes Projekt ist anders und kann abweichende Regeln für den Umgang mit Branches, Tags und Merge-Requests definieren. Ist dies der Fall, so muss in dem betroffenen Repos die Abweichung in der README beschrieben werden.

Der **master**-Zweig stellt immer die aktuelle Wahrheit dar. In den **master** dürfen nur fertige, geprüfte und abgesicherte Änderungen eingefügt werden.

Der **master** muss immer funktionstüchtig und einsatzbereit sein.

Lese die Best Practices For Umgang mit Zweigen.

Lese die Best Practices For Merge Requests.

Alles beginnt mit einem Merge Request. Erstelle einen Merge Request mit Deinen Änderungen und suche jemanden, der Deine Änderung begutachtet. Suche eine verantwortliche Person und lassen den Merge Request ausführen.

0.0.14 G4 - Kommunikation

Wir setzen sogenannte “Social Media” Werkzeuge für den externen Dialog sowie den Austausch innerhalb des Unternehmens ein. Jeder soll die Möglichkeit haben im Rahmen seiner Aufgaben diese Werkzeuge zu nutzen.

Um die Kommunikation einheitlich und für unsere Kunden verständlich zu gestalten, haben wir folgende Grundsätze und Empfehlungen erarbeitet. Da die digitalen Hinterlassenschaften für Jahre sichtbar bleiben und dem Autor zugeordnet werden können, sollte auch im eigenen Interesse auf Höflichkeit und Respekt geachtet werden. Vor dem Senden einer Nachricht sollte man prüfen, ob die Aussage so richtig ist.

!!! note “Das wichtigste Zuerst Höflichkeit und Respekt geht über alles!

0.0.14.1 Professionalität und Höflichkeit Selbst wenn Partner, Kunden oder andere Menschen einen verärgern, so sollten wir persönlichen Frust niemals in der Öffentlichkeit dokumentieren. Negatives und Respektloses zu verbreiten, ist tabu. Professionalität und Höflichkeit im Umgang mit Geschäftspartnern sollten immer eine Selbstverständlichkeit sein.

Dazu zählt auch und gerade der respektvolle Umgang mit anderen Meinungen, denn auch unternehmensfremde Personen können Experten auf ihrem Gebiet sein.

0.0.14.2 Eigenverantwortung Jeder Mitarbeiter ist für seine Äußerungen verantwortlich. Im Rahmen der eigenen Veröffentlichungen sollte man immer “ich” verwenden und nur wenn man explizit im Namen des Unternehmens schreibt, so ist der Einsatz von “wir” richtig.

0.0.14.3 Trennung von Meinungen und Fakten Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte man immer kenntlich machen, welcher Teil der Aussage eine Meinung und welcher Teil Fakten darstellt. Zudem sollte immer darauf hingewiesen werden, ob es sich um eine persönliche oder Unternehmensmeinung handelt.

0.0.14.4 Vertraulichkeit Geheimes bleibt geheim. Vertrauliche Informationen sollten respektiert werden. Vertraulich heißt in jedem Fall, dass diese Informationen nicht publiziert werden.

0.0.14.5 Beruflich oder privat? Auch wenn man Social Media „nur“ privat nutzt, so kann es vorkommen, dass man auf berufliche Kontakte stößt oder mit Fragen zum aus dem Beruf konfrontiert wird. Außerdem ist es einfach durch Suchen und Verknüpfen von Veröffentlichungen, Rückschlüsse auf persönliche Beziehungen, berufliche Zuständigkeiten oder Einstellung zu bestimmten Themen zu ziehen. Deshalb besteht die Möglichkeit, dass wir von außenstehenden Personen auch bei privaten Themen als Mitarbeiter von schukai und nicht als Privatperson wahrgenommen werden. Aus diesem Grund sollten alle Veröffentlichungen und Aktivitäten im Internet immer bewusst als eigene Meinung gekennzeichnet werden.

Adäquate Hilfsmittel stellen z.B. Hinweise im Impressum von Blogs oder in Profilbeschreibungen dar: Hier schreibt der Privatmann Herr Mustermann, die private Seite von Musterfrau, meine private Meinung zu dem Thema xyz. Zudem sollte man bei privaten Veröffentlichungen keine Designs, die an schukai angelehnt sind verwenden. Das gilt auch für die Verwendung des Logos.

Falls man im Namen von schukai an sozialen Netzwerken teilnimmt oder Informationen veröffentlicht, so sollten man immer mit vollständigem Vor- und Nachnamen, der Funktion und dem jeweils korrekten Unternehmensnamen schukai GmbH arbeiten und nicht verallgemeinernd als Mitarbeiter schreiben.

Die private Nutzung von IT-Infrastruktur ist nicht gestattet.

Bestehende Gesetze und Rechte anderer, insbesondere Urheber- und Persönlichkeitsrechte, wie Privatsphäre und Datenschutz sind zu beachten. Ein genereller Verzicht auf Obszönitäten, Beleidigungen und Diskriminierungen hinsichtlich Rasse, Religion, Geschlecht, Herkunft und Aussehen sollten selbstverständlich sein. Um die Einhaltung geltender Rechtsvorschriften, sicherzustellen, setzen der Arbeitsvertrag und die Sicherheitsregeln verbindliche Grenzen.

Das gilt vornehmlich für den Umgang mit vertraulichen unternehmens- und personenbezogenen Daten.

0.0.14.6 Profilseiten (Xing und Co) Auf Profilseiten - sofern die Seite in Verbindung mit dem Beruf steht - soll immer der volle Vor- und Nachname genannt werden. Außerdem ist die korrekte Position und der Firmenname anzugeben. Die Unternehmens-E-Mail-Adresse darf genannt werden, sofern vom Anbieter ausreichende Maßnahmen zur Vermeidung von Spam verfügbar sind und genutzt werden.

0.0.15 G41 - Standardkanäle

Die hier aufgeführten Kanäle sind der Standardweg um mit schukai in Verbindung zu treten.

Typ	
Tickets	https://service.schukai.com
E-Mail	info@schukai.com
Support-E-Mail	service@schukai.com
Zentrale	08141-5098888
Support	08141-5098880

Für die interne Kommunikation ist ein Kanal oder eine direkte Nachricht in ;attermost zu bevorzugen.

0.0.16 G45 - Markenführung

0.0.16.1 Marke Jede Marke besteht aus einem Set von Definitionen und Assets:

- schukai
- shopcloud
- Alvine

Die Konzeptdateien und Vorlagen befinden sich im Alfresco.

0.0.17 Geschäftsprozesse

Alle Geschäftsprozesse in Summe tragen direkt zur Wertschöpfung bei.

Ein Geschäftsprozess (GP) beschreibt eine Folge von Einzeltätigkeiten, die schrittweise ausgeführt werden, um ein geschäftliches oder betriebliches Ziel zu erreichen.

Im Gegensatz zum Projekt wird ein Prozess öfters durchlaufen.

Ein Prozess erläutert den Fluss und die Transformation von Material, Informationen, Operationen und Entscheidungen.

Eine Aufteilung in Teilprozesse, die sich wiederum in Schritte und Aktivitäten gliedern, ist möglich.

Wichtige Merkmale eines Geschäftsprozesses stellen die Bündelung und Strukturierung funktionsübergreifender Aktivitäten mit einem Anfang und einem Ende, sowie genau definierte Inputs und Outputs dar.

Wesentlich ist in diesem Zusammenhang die Messbarkeit der In- und Outputgrößen.

Input und Output (Eingaben / Ergebnisse) können jeweils Informationen, Gegenstände, Ereignisse und/oder Zustände sein.

Das Prozesssystem strebt einen Wertschöpfungsprozess an, welcher bezüglich Ressourcenverzehr, Durchlaufzeiten und Qualität permanent optimiert werden sollte. Idealerweise stellt der erzielte Output für das jeweilige Unternehmen einen höheren Wert als der ursprünglich eingesetzte Input dar.

0.0.17.1 G1 - Auftragsgewinnung

- G13 - Vertrieb
 - G134 - Neukunden
 - G135 - Bestandskunden

0.0.17.2 G2 - Auftragsabwicklung

- G21 - Auftragsarbeiten
 - G215 - Anbindungen
- G23 - Planung
- G25 - Kundenservice
- G26 - Gewährleistung

0.0.17.3 G3 - Produktentwicklung

- G3 - Produktentwicklung
 - G35 - Softwareentwicklung
 - * G355 - Entwicklung

0.0.17.4 G4 - Kommunikation

- G4 - Kommunikation
 - G41 - Standardkanäle
 - G45 - Markenführung

0.0.17.5 G5 - Partnerschaften

0.0.17.6 G6 - Produktmanagement

0.0.17.7 G9 - Hilfsprozesse

1 Handbuch

Dieses Handbuch ist die zentrale Sammlung wie wir im Unternehmen arbeiten und es führen.

Nach Möglichkeit sollte dieses Dokument die **single source of truth** sein, also „der einzige Punkt der Wahrheit“.



Hinweis

Diese Dokumentation löst die Prozessbeschreibungen im Wiki ab.

Fragen zu dem Handbuch können in Gitlab als Issue gestellt und diskutiert werden.



Helfe mit das dieses Handbuch lebt!

1.1 Verbesserungen, Fehler & Unstimmigkeiten

Du hast einen Fehler gefunden oder willst eine Verbesserung vorschlagen? Dann reiche im Repos einen Merge-Request ein und/oder diskutiere deine Änderungen.

Lese auch die Best Practices For Merge Requests.

Beginne damit das Problem oder den Fehler zu definieren und wie sich dieser Fehler bei Dir auswirkt.

Auch wenn Änderungen an einem anderen Ort (Slack, telefonisch, persönlich) abgestimmt wurden, dokumentiere die Entscheidungsfindung in einem Issue und verknüpfe deinen Merge-Request mit diesem Issue.

1.1.1 Aufbau

1.1.1.1 Seite

1.1.1.1.1 Anfang Am Anfang der Seite kann ein Meta-Block eingefügt werden. Dies verbessert das Suchergebnis und die Darstellung in Suchmaschinen.

Beim Schreiben der Dokumentation (snapshot) kann eine Tasklist zur Strukturierung der Aufgaben verwendet werden. In einer fertigen Dokumentation sollte keine Tasklist eingefügt werden.

Eine Seite einer Dokumentation besitzt immer eine und nur eine Überschrift erster Ordnung # **Überschrift**. Der Titel sollte mit dem Navigationspunkt übereinstimmen oder diese sinnvoll ergänzen.

1.1.1.2 Hauptteil Der Text der Seite kann durch Abschnitte mit Überschriften zweiter Ordnung gegliedert werden.

Die Dokumentation sollte mit Bildern und UML-Diagrammen angereichert werden. Dies hilft den Inhalt besser zu vermitteln.

Für Entwicklerdokumentationen können Codebeispiele hilfreich sein.

1.1.1.2.1 Abschluß Am Ende einer Seite können Fragen und Antworten in einer Hinweisbox vom Type **question** hinzugefügt werden. Die Fragen sind Fett zu setzen.

```
1  !!! question "FAQ"
2
3      **Was bedeutet FAQ?**
4
5      FAQ bedeutet Fragen und Antworten
6
7      **WAS bedeutet Q&A?**
8
9      Q&A steht für Question & Answer
```

!!! question "FAQ"

```
1  **Was bedeutet FAQ?**
2
3  FAQ bedeutet Fragen und Antworten
4
5  **WAS bedeutet Q&A?**
6
7  Q&A steht für Question & Answer
```

Ein weitere Abschlußblock können Referenzen (als Verweise auf andere Dokumente) sein.

```
1  ## Referenzen
2
3  * [1. Titel](Link auf Referenz)
```

4 * [2. Titel] ([Link auf Referenz](#))

1.1.1.3 API-Dokumentation Zur Dokumentation einer API oder Funktionen kann folgende Struktur zum Einsatz kommen:

**Hinweis**

In der Kopiervorlage wird der Codeabschnitt mittels `\\` escaped. Dies muss beim Einsatz in der eigenen Dokumentation entfernt werden.

Beispiel

```
1  ??? summary "function(parameter)"
2
3      **Beschreibung**
4
5      > Beschreibung
6
7      -----
8
9      **Parameter-Liste**
10
11     parameter (Types)
12
13     > Beschreibung
14
15     -----
16
17     **Rückgabewert**
18
19     > Beschreibung
```

Ergebnis

??? summary "function(parameter)"

```
1  **Beschreibung**
2
3  > Beschreibung
4
5  -----
6
7  **Parameter-Liste**
8
9  parameter (Types)
10
11 > Beschreibung
12
13 -----
14
15 **Rückgabewert**
16
17 > Beschreibung
```

Definition einer API

Beispiel

```
1  ??? summary "Name der API"
2
3  **Beschreibung**
4
5  > Beschreibung
6
7  -----
8
9  **URL**: `/api/`
10
11 **Methode**: `GET` | `PUT` | `DELETE` | `POST`
12
13 **Öffentlich**: ja | nein
14
15 -----
16
17 **URL-Parameter**
18
19 parameter (Types)
20
21 > Beschreibung
22
23 -----
24
25 **Daten**
26
27 ```json
28 ```
29
30 -----
31
32 **Rückgabewert**
33
34 * Erfolgsfall
35
36   **Code**: `200 OK`
37
38   > Beschreibung
39
40 * Fehlerfall
41
42   **Code**: `404 Not Found` | `500 Server failure`
43
44   > Beschreibung
45
46 -----
47
48 **Beispielaufruf**
49
50 ```javascript
```

```
51     fetch('/', {
52         method: 'POST',
53         mode: 'cors',
54         redirect: 'follow',
55         headers: new Headers({
56             'Content-Type': 'application/javascript'
57         })
58     })
59     .then(function(response) {
60         /* handle response */
61     })
62     .catch(function(error) {
63         /* handle error */
64     });
65     \`\`\`
```

Ergebnis

??? summary "Name der API"

```
1  **Beschreibung**
2
3  > Beschreibung
4
5  -----
6
7  **URL**: `/api/`
8
9  **Methode**: `GET` | `PUT` | `DELETE` | `POST`
10
11 **Öffentlich**: ja | nein
12
13 -----
14
15 **URL-Parameter**
16
17 parameter (Types)
18
19 > Beschreibung
20
21 -----
22
23 **Daten**
24
25 ```json
26 { }
27 ```
28
29 -----
30
31 **Rückgabewert**
32
33 * Erfolgsfall
34
```

```
35  **Code**: `200 OK`
36
37  > Beschreibung
38
39  * Fehlerfall
40
41  **Code**: `404 Not Found` | `500 Server failure`
42
43  > Beschreibung
44
45  -----
46
47  **Beispielaufruf**
48
49  ```javascript
50  fetch('/', {
51      method: 'POST',
52      mode: 'cors',
53      redirect: 'follow',
54      headers: new Headers({
55          'Content-Type': 'application/javascript'
56      })
57  })
58  .then(function(response) {
59      /* handle response */
60  })
61  .catch(function(error) {
62      /* handle error */
63  });
64  ```
```

1.1.1.4 ASCII-Art Zur Darstellung von Verzeichnisstrukturen oder Dokumentation von Bestandteilen einer Befehlszeile kann ASCII-Art zum Einsatz kommen. Hierfür stehen verschiedene Zeichen aus dem UTF-8 Zeichenvorrat bereit.

Zur richtigen Formatierung muss das HTML-Element

```
1 <pre style="line-height:1.1em;font-family: monospace;"></pre>
```

verwendet werden.

Im **Beispiel** sind einige Zeichen für die Darstellung von Verzeichnissen und Tabellen aufgelistet:

```
1 <pre style="line-height:1.1em;font-family: monospace;">|_
2
3
4 Verzeichnis 1|_
5 Verzeichnis 2|_
6 Verzeichnis 3|_
7 File 1└
8 File 2┌┐┌|XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX|┐┐┐
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22 Das ist ein Beispieltext↑
23
24
25         Das ist┐
26
27 </pre>
```

Ergebnis

```
1 |_
2
3
4 Verzeichnis 1|_
5 Verzeichnis 2|_
6 Verzeichnis 3|_
7 File 1└
8 File 2┌┐┌|XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX|┐┐┐
9
10
11
12
```

13
14
15
16
17
18
19
20
21 Das ist ein Beispieltext ↵
22
23
24 Das ist ↵

1.1.1.5 Codebeispiele Quelltext kann entweder durch Einrückungen oder durch Hochkommas dargestellt werden.

Erfolgt die Auszeichnung mittels Hochkommas, sollte die zu verwendende Sprache mittels Label nach den Hochkommas angezeigt werden.

“php “javascript

Bei der Verwendung von Einrückungen, kann die Sprache mittels drei Doppelpunkte markiert werden : : :php

Wird keine Sprache ausgewählt, so versucht das Script die Sprache zu erraten. Soll kein Syntaxhervorhebung erfolgen, so muss dies explizit mit `nohighlight` angegeben werden.

“nohighlight

Dokumentation von Codebeispielen sollte immer auf lauffähigem Code beruhen. Aus diesem Grund sollte ein Programm immer eigenständig entwickelt werden. Die Einbindung erfolgt über diese Markierung: `<!-- example:test.php -->`

Beispiel

In dem Beispiel wird die Beispieldatei `test.php` mit folgendem Code erstellt.

```
1 <?php
2 $a=0;
3 $a+=1;
4 echo $a;
```

Möchte man nun die erste und zweite Zeile in die Dokumentation einfügen und im Anschluß die dritte Zeile, so muss man folgende Markierungen in der Datei einbringen.

```
1 <?php
2
3 /** EXAMPLE:START ** /
4
5 /** SNIPPET:PART1:START */
6
7 $a=0;
8 $a+=1;
9
10 /** SNIPPET:PART1:END */
11
12 /** SNIPPET:PART2:START */
13
14 echo $a;
15
16 /** SNIPPET:PART2:END */
17
18 /** EXAMPLE:END ** /
```

Die Einbindung in die Dokumentation erfolgt dann folgendermaßen:

`<!-- example:test.php:part1 -->`

```
1 ```php
2 beispiel1
3 ```
```

und für den zweiten Teil

```
<!--- example:test.php:part2 -->
```

```
1 ```php
2 beispiel2
3 ```
```

Das **Ergebnis** ist dann:

```
1 $a=0;
2 $a+=1;
```

und

```
1 echo $a;
```

1.1.1.5.1 Tabs Mittels Tabs lassen sich Beispiele für verschiedene Sprachen in einen Codeblock integrieren.

```
1 ``` bash tab="Bash"
2 #!/bin/bash
3
4 echo "Hello world!"
5 ```
6
7 ``` c tab="C"
8 #include <stdio.h>
9
10 int main(void) {
11     printf("Hello world!\n");
12 }
13 ```
14
15 ``` c++ tab="C++"
16 #include <iostream>
17
18 int main() {
19     std::cout << "Hello world!" << std::endl;
20     return 0;
21 }
22 ```
23
24 ``` c# tab="C#"
25 using System;
26
27 class Program {
28     static void Main(string[] args) {
```

```
29     Console.WriteLine("Hello world!");
30 }
31 }
32 ```
```

“ bash tab=“Bash” #!/bin/bash

echo “Hello world!”

```
1  ``` c tab="C"
2  #include <stdio.h>
3
4  int main(void) {
5      printf("Hello world!\n");
6  }
```

“ c++ tab=“C++” #include

int main() { std::cout << “Hello world!” << std::endl; return 0; }

```
1  ``` c# tab="C#"
2  using System;
3
4  class Program {
5      static void Main(string[] args) {
6          Console.WriteLine("Hello world!");
7      }
8  }
```

1.1.1.6 Hinweisboxen Hinweisboxen erlauben es wichtige Dinge hervorzuheben. Der Einsatz sollte gezielt, und nur für besonder Textabschnitte, zum Einsatz kommen. Wird kein Titel angegeben, so wird der Standard verwendet.

```
1 \begin{noteblock}\textbf{<titel>}
2
3
4
5
6 \end{noteblock}
```

Ein übermässiger Einsatz von Hinweisboxen kann die Übersicht eher verschlechtern, als die Lesbarkeit zu steigern.

Gültige Typen sind **note** (seealso), **abstract** (summary, tldr), **info** (todo), **tip** (hint, important), **success** (check, done), **question** (help, faq), **warning** (caution, attention), **failure** (fail, missing), **danger** (error), **bug**, **example** (snippet), **quote** (cite).

Werte in Klammern sind Aliase.

Beispiele

```
1 \begin{noteblock}\textbf{Boxen ohne Überschrift können mit zwei Anführungszeichen definiert
2
3 werden.
4
5
6
7 \end{noteblock}
```



Boxen ohne Überschrift können mit zwei Anführungszeichen definiert werden.

```
1 \begin{noteblock}\textbf{Hinweis}
2
3 You should note that the title will be automatically capitalized.
4
5
6 \end{noteblock}
```



Hinweis

You should note that the title will be automatically capitalized.

```
1 \begin{noteblock}\textbf{Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur
2 adipiscing elit. Nulla et euismod}
```

```
3 nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus
4 auctor massa, nec semper lorem quam in massa.
5
6
7 \end{noteblock}
```

**Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod**

nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus auctor massa, nec semper lorem quam in massa.

```
1 \begin{noteblock}\textbf{    Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur
   adipiscing elit. Nulla et euismod}
2
3 nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus
4 auctor massa, nec semper lorem quam in massa.
5
6
7 \end{noteblock}
```

**Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod**

nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus auctor massa, nec semper lorem quam in massa.

```
1 \begin{tipblock}\textbf{    Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur
   adipiscing elit. Nulla et euismod}
2
3 nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus
4 auctor massa, nec semper lorem quam in massa.
5
6
7 \end{tipblock}
```

**Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod**

nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus auctor massa, nec semper lorem quam in massa.

```
1 \begin{noteblock}\textbf{    Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur
   adipiscing elit. Nulla et euismod}
2
3 nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus
4 auctor massa, nec semper lorem quam in massa.
5
```

```
6
7 \end{noteblock}
```



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus auctor massa, nec semper lorem quam in massa.

```
1 \begin{warningblock}\textbf{Achtung}
2
3 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et
4 euismod nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo
5 purus auctor massa, nec semper lorem quam in massa.
6
7
8 \end{warningblock}
```



Achtung

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus auctor massa, nec semper lorem quam in massa.

```
1 \begin{noteblock}\textbf{    Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur
   adipiscing elit. Nulla et euismod}
2
3 nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus
4 auctor massa, nec semper lorem quam in massa.
5
6
7 \end{noteblock}
```



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus auctor massa, nec semper lorem quam in massa.

```
1 \begin{noteblock}\textbf{    Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur
   adipiscing elit. Nulla et euismod}
2
3 nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus
4 auctor massa, nec semper lorem quam in massa.
5
6
7 \end{noteblock}
```



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod
nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus auctor massa, nec
semper lorem quam in massa.

```
1 \begin{noteblock}\textbf{    Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur  
    adipiscing elit. Nulla et euismod}  
2  
3 nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus  
4 auctor massa, nec semper lorem quam in massa.  
5  
6  
7 \end{noteblock}
```



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod
nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus auctor massa, nec
semper lorem quam in massa.

```
1 \begin{cautionblock}\textbf{    Lorem ipsum dolor sit amet,  
    consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod}  
2  
3 nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus  
4 auctor massa, nec semper lorem quam in massa.  
5  
6  
7 \end{cautionblock}
```



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod
nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus auctor massa, nec
semper lorem quam in massa.

```
1 \begin{noteblock}\textbf{    Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur  
    adipiscing elit. Nulla et euismod}  
2  
3 nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus  
4 auctor massa, nec semper lorem quam in massa.  
5  
6  
7 \end{noteblock}
```



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod
nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus auctor massa, nec
semper lorem quam in massa.

```
1 \begin{noteblock}\textbf{    Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur  
    adipiscing elit. Nulla et euismod}  
2  
3 nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus  
4 auctor massa, nec semper lorem quam in massa.  
5  
6  
7 \end{noteblock}
```



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla et euismod
nulla. Curabitur feugiat, tortor non consequat finibus, justo purus auctor massa, nec
semper lorem quam in massa.

Title: Metadaten einer Seite Summary: Diese Seite beschreibt die Metadaten

1.1.1.7 Meta-Daten Am Anfang einer Seite können Metadaten definiert werden. Diese Daten erlauben es, bestimmte Informationen zu dieser Seite festzulegen.

Der Title der Seite wird für Suchmaschinen und zur Darstellung der Tabs im Browser verwendet.

```
1 Title: My Document
```

Diese Information wird oft bei der Darstellung der Suchergebnisse als Text verwendet.

```
1 Summary: A brief description of my document.
```

Soll eine Seite umgezogen werden, so kann auf der alten Seite ein Redirect auf die neue Seite gesetzt werden.

```
1 redirect: /new/url
```

1.1.1.8 UML Zur Darstellung von UML-Diagrammen kommt plantuml zum Einsatz. Die Diagramme werden mit der Markierung `::uml::` eingeleitet und mit `::end-uml::` abgeschlossen. Über Parameter kann die Ausgabe gesteuert werden `::uml:: format="svg" classes="uml myDiagram" alt="My diagram"`

**Hinweis**

Für alle UML-Diagramme sind die hier definierten Skin-Parameter einzusetzen. skinparam monochrome true
skinparam shadowing false

Beispiel

```
::uml::  
    skinparam monochrome true  
    skinparam shadowing false  
    Goofy -> MickeyMouse: calls  
    Goofy <- MickeyMouse: responds  
::end-uml::
```

Ergebnis

`::uml:: format="png" classes="uml myDiagram" alt="My diagram" skinparam monochrome true skinparam shadowing false Goofy -> MickeyMouse: calls Goofy <- MickeyMouse: responds ::end-uml::`

1.1.1.9 Tasklist Tasklist sollten nur während der Erstellung einer Dokumentation eingesetzt werden und nach Fertigstellung vollständig entfernt werden. Die Tasklist sollte am Anfang nach der ersten Überschrift eingesetzt werden.

```
1 * [x] Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit
2 * [x] Nulla lobortis egestas semper
3 * [x] Curabitur elit nibh, euismod et ullamcorper at, iaculis feugiat
   est
4 * [ ] Vestibulum convallis sit amet nisi a tincidunt
5     * [x] In hac habitasse platea dictumst
6     * [x] In scelerisque nibh non dolor mollis congue sed et metus
7     * [x] Sed egestas felis quis elit dapibus, ac aliquet turpis
   mattis
8     * [ ] Praesent sed risus massa
9 * [ ] Aenean pretium efficitur erat, donec pharetra, ligula non
   scelerisque
10 * [ ] Nulla vel eros venenatis, imperdiet enim id, faucibus nisi
```

- ☒ Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit
- ☒ Nulla lobortis egestas semper
- ☒ Curabitur elit nibh, euismod et ullamcorper at, iaculis feugiat est
- ☐ Vestibulum convallis sit amet nisi a tincidunt
 - ☒ In hac habitasse platea dictumst
 - ☒ In scelerisque nibh non dolor mollis congue sed et metus
 - ☒ Sed egestas felis quis elit dapibus, ac aliquet turpis mattis
 - ☐ Praesent sed risus massa
- ☐ Aenean pretium efficitur erat, donec pharetra, ligula non scelerisque
- ☐ Nulla vel eros venenatis, imperdiet enim id, faucibus nisi

1.1.2 Übersicht über Textformatierungen

1.1.2.1 Absätze und Umbrüche

```
1 Absätze werden durch
2 Leerzeilen voneinander
3 getrennt.
4
5 Einen Umbruch erzwingt man
6 durch zwei Leerzeichen
7 vor
8 dem Umbruch. Einfache
9 Umbrüche
10 werden ignoriert.
```

1.1.2.2 Text-Auszeichnung *Kursiv* hervorgehoben -> *Kursiv* hervorgehoben

****Fett**** hervorgehoben -> **Fett** hervorgehoben

*****Fett und Kursiv***** -> ***Fett und Kursiv*** hervorgehoben

1.1.2.3 Überschriften # Erste Ordnung H1

Zweite Ordnung H2

Dritte Ordnung H3

Vierte Ordnung H4

1.1.2.4 Listen und Aufzählungen Ungeordnete Listen beginnen mit einem *, - oder +. Verschachtelung durch * Einrückung mit mindestens zwei Leerzeichen oder einem Tab vor dem *.

* Erster Eintrag

* Zweiter Eintrag

└Gehört zu 2

Absätze entstehen durch Fortsetzung der Einrückung

Aufzählungen beginnen mit Zahlen 1. (die richtige Nummerierung ist nicht wichtig)

1. Erster Eintrag

2. Zweiter Eintrag

3. Dritter Eintrag

1.1.2.5 Durchstreichungen Durchstreichungen werden durch jeweils zwei Tilden ~~ eingefasst. ~~dieser text ist gelöscht~~

1.1.2.6 Kommentare <!-- inline comment -->

Mehrzeiliger Kommentar (...)

```
<!--multiline comment
... multiline comment
... multiline comment-->
```

1.1.2.7 Tabellen Mit Hilfe des Tabellengenerators lassen sich Tabellen schnell und einfach erstellen.

```
1 First Header | Second Header
2 ----- | -----
3 Content Cell | Content Cell
4 Content Cell | Content Cell
```

1.1.2.8 Links

```
1 [Link-Text] (http://example.com)
2 [Link] (http://example.com "title")
3 Referenzierte Links:
4 [Link-Text][id]
5 Link auf [Me].
6 [Link][id2] mit Title-Attribut
7 [id]: http://example.com
8 [Me]: http://mac-and-i.de
9 [id2]: http://example.com "title"
10 [link] (http://example.com){: class="foo bar" title="Some title!"
    }
```

1.1.2.9 Bilder

```
1 ![Alt-Text] (/home/volker.schukai/projekte/gitlab/schukai/manual/
   documentation/manual/de/docs/leitfaden/pfad/bild.png)
2 Referenzierte Bilder:
3 Ein Bild ![Alt-Text][id]
4 [id]: pfad/bild.png
```

1.1.2.10 Zitate

```
1 > Zitat-Blöcke funktionieren
2 > wie bei E-Mails
3 > > inklusive Verschachtelung
```

1.1.2.11 Trennlinien

```
1 - - -
2 ***
```

1.1.2.12 Fußnoten

```
1 Footnotes[^1] have a label [^@$%] and the footnote's content.
2
3 [^1]: This is a footnote content.
4 [^@$%]: A footnote on the label: "@#$%".
```

1.1.2.13 Abkürzungen

```

1 The HTML specification
2 is maintained by the W3C.
3
4 *[HTML]: Hyper Text Markup Language
5 *[W3C]: World Wide Web Consortium

```

1.1.2.14 Hochschreibweise

```

1 H^2^0
2
3 text^a\ superscript^

```

H²0text^a superscript**1.1.2.15 SmartSymbols**

(tm)	™
(c)	©
(r)	®
c/o	%
+/-	±
-->	→
<--	←
<-->	↔
=/=	≠
1/4, etc.	¼, etc.
1 st 2 nd etc.	1st 2nd etc.

1.1.2.16 Escapen von Sonderzeichen 3\. Keine Aufzählung Text mit *Sternchen***Hinweis**

Die Escape-Sequenz gilt für: \, ' , * , _ , { , } , [,] , (,) , # , + , - , . , !

1.1.3 Platzhalter

Die folgenden Platzhalter stehen beim Schreiben der Dokumentation zur Verfügung.

Platzhalter	Beschreibung	Beispiel
%%PLACEHOLDER_PHARNAME	Bei Komponenten der Name des Phar-Archives	alvine.framework-snapshot.phar
%%PLACEHOLDER_MAINVERSION	Neueste Hauptversion oder snapshot	2.13
%%PLACEHOLDER_VERSION	Dreistellige Version der Komponente oder snapshot	2.13.4
%%PLACEHOLDER_DATE	Aktuelles Datum bei der Erstellung des Dokuments in der Form yyyy-mm-dd	2017-10-03
%%PLACEHOLDER_RELEASE	Aktuelle Änderungen der Veröffentlichung	ALE-1343
%%PLACEHOLDER_APIDOC_PATH	Ordner für die API-Dokumentation	/de/api/snapshot/
%%PLACEHOLDER_PHARPATH	Pfad auf die Phar-Datei	phar/alvine.framework-snapshot.phar

1.1.4 Screenshots

Für das Markieren von Bereichen in Bilder stehen zur Verfügung:

- Nummerierungen - weiß auf schwarz
- Nummerierungen - schwarz auf weiß
- Halbtransparente Überleger mit Aussparungen

Sind mehrere Screenshots pro Artikel nötig, müssen die Screenshots so nummeriert werden, dass jede Zahl nur ein mal im Artikel vorkommt.

!!! info "Dopplungen sind zu vermeiden"

```
1  **Falsch**
2
3  Screenshot ONE: 1-3
4  Screenshot TWO: 1-4
5  Screenshot THREE: 1-2
6
7  **Richtig**
8
9  Screenshot ONE: 1-3
10 Screenshot TWO: 4-6
11 Screenshot THREE: 7-10 usw.
```

1.1.4.1 Formate

1.1.4.1.1 Nummerierungen - weiß auf schwarz Über die Nummerierungsfunktion von Snagit lassen sich Zahlen in den Screenshot einfügen. Die Kreise haben folgende Spezifikation:

- Schwarzer Kreis
- Weiße Schrift
- Kein Schatten
- Zahlen

1		
Letzte Bestellungen		Alle Bestellungen >
Maximilian Müller	ausgeliefert	38,65 €
#1025 > 19.10.2017, 09:35:15		45,99 €
Bianca Freitag	offen	251,26 €
#1024 > 09.10.2017, 09:34:51		299,00 €
Hans Eckert	ausgeliefert	10,92 €
#1023 > 09.10.2017, 09:22:12		12,99 €
Franz Heinrich	teiloffen	11,70 €
#1022 > 06.10.2017, 09:15:57		13,93 €
Jane Smith	in Arbeit	7,51 €
#1021 > 06.10.2017, 09:10:39		8,94 €

Abbildung 1: Zahlen

Die Zahlen werden dann entweder im Fliesstext ❶ oder in einer Tabelle referenziert. Die Tabelle muss 2 Spalten wie im folgenden Beispiel besitzen

1		Beschreibung	
2		-----	
3		\large\libertineGlyph{uni2776}\normalsize	Beschreibung der Position

1.1.4.1.2 Nummerierungen - schwarz auf weiß In manchen Fällen ist es zugunsten der Lesbarkeit gestattet, die Nummerierung zu invertieren. Die Kreise haben dann folgende Spezifikation:

- Weißer Kreis
- Schwarze Schrift
- Kein Schatten
- Zahlen

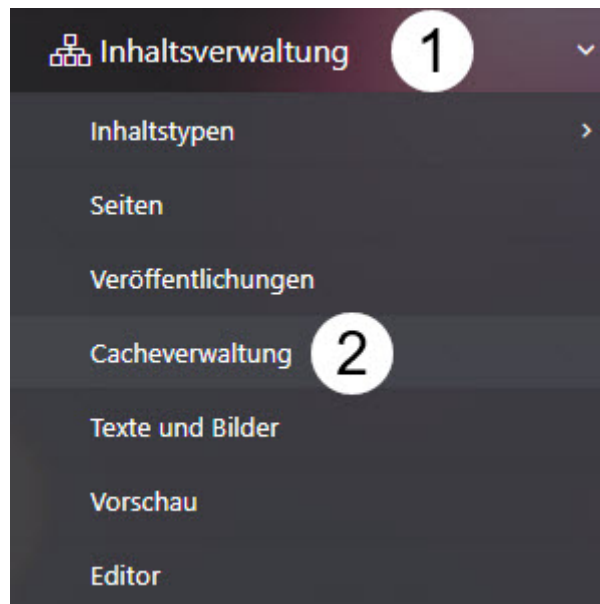
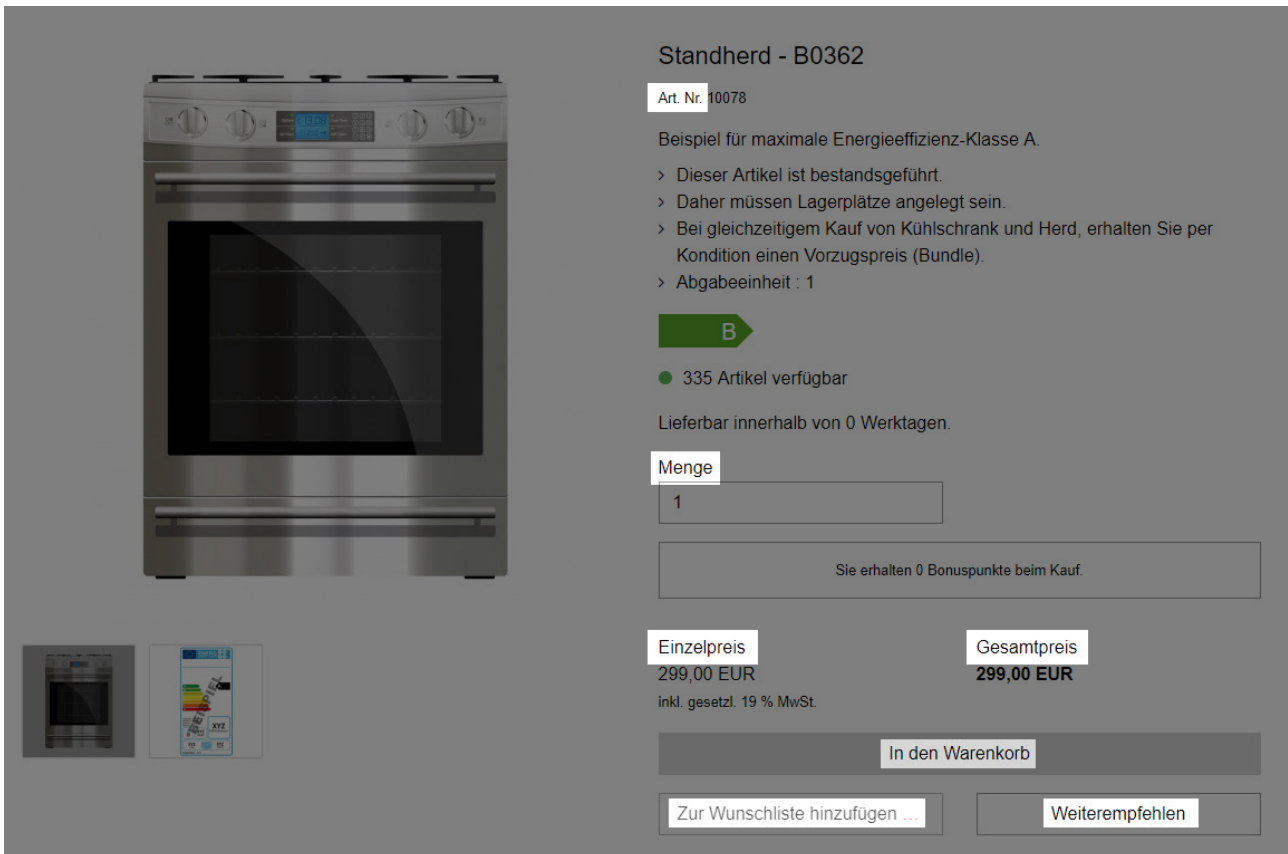


Abbildung 2: Zahlen

1.1.4.1.3 Halbtransparente Überleger mit Aussparungen In 9 von 10 Fällen können Screenshots mit Nummerierungen bestückt werden, um das Beschriebene gut zu erklären. In dem speziellen Fall, in dem nicht mit der Nummerierung gearbeitet werden kann, wird eine halbtransparente Fläche mit Aussparungen über das Motiv gelegt.

Die halbtransparente Fläche hat dabei folgende Werte:

- Farbe: #000000
- Transparenz: 50%
- Die Aussparungen werden rechteckig über die Bereiche gelegt, die betont werden sollen:



Standherd - B0362

Art. Nr. 10078

Beispiel für maximale Energieeffizienz-Klasse A.

- > Dieser Artikel ist bestandsgeführt.
- > Daher müssen Lagerplätze angelegt sein.
- > Bei gleichzeitigem Kauf von Kühlschrank und Herd, erhalten Sie per Kondition einen Vorzugspreis (Bundle).
- > Abgabereinheit : 1

B

335 Artikel verfügbar

Lieferbar innerhalb von 0 Werktagen.

Menge: 1

Sie erhalten 0 Bonuspunkte beim Kauf.

Einzelpreis: 299,00 EUR
inkl. gesetzl. 19 % MwSt.

Gesamtpreis: **299,00 EUR**

In den Warenkorb

Zur Wunschliste hinzufügen ...

Weiterempfehlen

Abbildung 3: Zahlen

1.1.4.2 Verwenden von Zahlen im Fließtext Die folgenden Zeichen sind normale UTF-8 Zeichen und können direkt in der Dokumentation verwendet werden: ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳

1.1.5 Leitfaden

Dieser Leitfaden stellt Vorgaben für den Umgang zum Schreiben der einzelnen Dokumentation zur Verfügung.

Die möglichen Auszeichnungen sind unter der Überschrift Formate zusammengefasst.

Im Bereich Erweiterungen finden sich zum Thema UML, Codebeispielen, der API-Dokumentation, ASCII-Zeichen, Hinweisboxen und Metadaten nützliche Informationen.

1.1.5.1 Gliederung Dieses Portal fasst alle öffentlichen Dokumentationen der schukai GmbH zusammen. Auf der Startseite dieses Portals steht eine Suche über alle Dokumente zur Verfügung.

Die Gesamtdokumentation gliedert sich in verschiedene Dokumentationen zu den einzelnen Modulen und Anwendungen.

Es wird zwischen der Anwendungs-/Entwicklungsdokumentation und der API-Dokumentation unterschieden.

Die Anwendungs-/Entwicklungsdokumentation beschreibt verschiedene Aspekte und stellt Informationen zur Verfügung. Jede einzelne Dokumentation besteht aus verschiedenen Seiten. Der Aufbau einer Seite hängt vom Kontext ab.

Die API-Dokumentation ist eine aus dem Quelltext erzeugte Dokumentation der Klassen, Funktionen und Dateien.

Die einzelnen Dokumente sind auf der (Übersichts-Seite)[../uebersicht.md] zusammengestellt.

1.1.6 Begriffe

Um Missverständnisse zu vermeiden, ist es wichtig einheitliche Begriffe zu verwenden, unter der jeder das gleiche versteht. Diese Tabelle soll dabei helfen eine einheitliche Terminologie zu entwickeln und zu nutzen.

1.1.6.1 A

Begriff	Beschreibung
Alvine	Der Entwicklernamen unserer Basiskomponenten
Auftrag	Ein Auftrag ist die formelle Ausgestaltung eines Vertrages zur Erbringung einer Leistung.

1.1.6.2 I

Begriff	Beschreibung
Internes JIRA (deprecated)	Das Jira-System, das über die Adresse jira.schukai.com erreichbar ist. Dieses System ist für die interne Planung verantwortlich

1.1.6.3 P

Begriff	Beschreibung
Planungsvorgang	Ein geplanter Vorgang ohne konkrete Aufgabe. Die Aufgabe ergibt sich in der Referenzierung auf andere Aufgaben

1.1.6.4 S

Begriff	Beschreibung
shopcloud	Ein in der Cloud (AWS) gehostetes Alvine Platform System
Service-JIRA	Das Jira-System, das über die Adresse service.schukai.com erreichbar ist. Über dieses System erfolgt die Kommunikation mit Externen

Begriff	Beschreibung

1.1.6.5 Best Practices Akzeptanzkriterien Da Anforderungen oft einen Interpretationsspielraum bei unterschiedlichen Stakeholdern (z.B. Anforderungsverantwortlichen, Kunden, Entwicklern und Testern) zulassen, muss ein gemeinsames Verständnis über den tatsächlichen Inhalt erzielt werden.

Eine Anforderung sieht im Groben so aus:

Als <Art von Benutzer> möchte ich <Anforderung / Funktion> damit <Grund>.

Qualitätskriterien für Akzeptanzkriterien:

- Eindeutigkeit
- Redundanzfreiheit
- Vollständigkeit
- Notwendigkeit
- Widerspruchsfreiheit
- Korrekte Abstraktionsebene
- Verständlichkeit
- Korrekt abgeleitet
- Nachweisbarkeit
- Realisierbarkeit
- Identifizierbarkeit
- Atomizität

Messbarkeit sicherstellen.

Anforderungen weder eindeutig noch nachweisbar spezifiziert wurden, können mithilfe von Akzeptanzkriterien mit konkreten und messbaren Details ergänzt werden und die Testbasis für die Abnahme bilden. Erst durch diese Konkretisierung kann im Abnahmetest entschieden werden, wann eine Umsetzung vollständig und korrekt abgeschlossen ist.

Abnahmesicherheit erhöhen.

Am Ende entscheidet der Kunde, ob er mit dem gelieferten Ergebnis zufrieden ist. Wurde der Kunde bei der Definition von konkreten und detaillierten Akzeptanzkriterien eingebunden, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass es während des Abnahmetests nicht zu unerfüllten Kunden Wünschen kommt.

W-Fragen

Mit W-Fragen lassen sich Kriterien ermitteln und spezifizieren.

Die hier gestellten W-Fragen sind beispielhaft und müssen je Anwendungsfall angepasst und ergänzt werden.

W-Fragen für einzusetzende Vollverben:

- V-1 - Wer muss *Verb*?
- V-2 - Wann soll *Verb* stattfinden?

- V-3 - Wann ist *Verb* komplett abgeschlossen?
- V-4 - Wie kann *Verb* genau durchgeführt werden?
- V-5 - Wie häufig / oft / groß / schnell soll *Verb* sein?
- V-6 - Wo / wie kann geprüft werden, ob *Verb* durchgeführt wurde?
- V-7 - Wurde sichergestellt, dass *Verb* alle Daten/Aspekte berücksichtigt?
- V-8 - Was geschieht, wenn man nicht *Verb* kann?
- V-9 - Was könnte *Verb* verhindern und was wird dann erwartet?
- V-10 - Welche möglichen Fehleingaben müssen im Zusammenhang mit *Verb* abgefangen werden?
- ...

W-Fragen für einzusetzende Adjektive:

- A-1 - Wie ist *Adjektiv* definiert?
- A-2 - Welche Schritte / Aktivitäten sind nötig, um *Adjektiv* auszuführen?
- A-3 - Wie viele Nutzer sind mit *Adjektiv* zu berücksichtigen?
- A-4 - Welche Zeitvorgaben sind bei *Adjektiv* zu berücksichtigen?
- A-5 - Welche vorhandenen Richtlinien/Standards müssen berücksichtigt werden, wenn *Adjektiv* umgesetzt werden soll?
- ...

W-Fragen für einzusetzende Substantive:

- S-1 - Welche Inhalte kommen in *Substantiv*> vor?
- S-2 - Welche optionalen / verpflichtende Aspekte gelten für *Substantiv*>?
- S-3 - Welche Inhalte von *Substantiv*> und nach welchen Regeln soll überprüft werden?
- S-4 - Wie sieht das Layout für *Substantiv*> aus?
- ...

Schritt 1: Schlüsselwörter identifizieren

Identifizierung von Schlüsselwörtern in der Anforderung. Unter anderem ein Verb, ein Adjektiv oder ein Substantiv.

Beispiele:

- 1 Vollverb: speichern
- 2 Substantiv: Profil

Schritt 2: Schlüsselwörter in Fragenkatalog einsetzen

W-Fragen aus Fragenkatalog mit Schlüsselwort stellen.

Beispiele:

- 1 V-1 - Wer muss speichern?
- 2 V-2 - Wann soll speichern stattfinden?
- 3 V-3 - Wann ist speichern komplett abgeschlossen??
- 4 ...

- 1 S-1 - Welche Inhalte kommen in Profil vor?
- 2 S-2 - Welche optionalen / verpflichtende Aspekte gelten für Profil?
- 3 ...

Schritt 3: Antworten finden, prüfen und diskutieren

Für jede gestellte Frage muss eine Antwort gefunden werden.

Beispiele:

- 1 V-1 Nur der Nutzer; es soll kein automatisches Zwischenspeichern geben.
- 2 ...

- 1 S-1 Als Inhalt im Profil sollen Namen und Adressdaten vorkommen
- 2 ...

Schritt 4: Akzeptanzkriterien definieren

Beispiele:

- 1 A-1 Die Profildaten müssen aus den Feldern Vorname, Familienname, Künstlername,
- 2 Straßenname, Hausnummer, Wohnort, Postleitzahl, Handynummer,
- 3 Festnetznummer
- 4 und E-Mail-Adresse bestehen.
- 4 A-2 Die Felder Künstlername, Handynummer und Festnetznummer sind optional auszufüllen.
- 5 ...

Schritt 5: Testfälle spezifizieren

Beispiele:

- 1 T-1 - Ungültige E-Mail-Adresse testen.
- 2
- 3 Vorbedingung
- 4 Der Nutzer hat sich registriert, eingeloggt und die Eingabeseite der Profildaten aufgerufen.
- 5 auszuführende Testschritte
- 6 1. Werten in Pflichtfelder eingeben
- 7 2. Ungültiger Wert für E-Mail-Adresse eingeben
- 8 3. Speichern-Button anklicken.
- 9 erwartetes Ergebnis
- 10 Der Speichervorgang wird nicht durchgeführt; die Datenbank ist leer
- 11 es wird eine Fehlermeldung mit Hinweis auf eine falsch eingegebene E-Mail-Adresse angezeigt.
- 12 verwendete Testdaten
- 13 Erwin Müller,
- 14 Erwin.mueller@web.infoz

1.1.6.6 Best Practices Anforderungen schreiben Anforderungsmanagement ist Kommunikation, man muss die Wünsche und Vorstellungen aller Beteiligten (Stakeholder) verstehen und in Einklang bringen.

Eine gute Anforderung sollte folgende Kriterien erfüllen:

- Abgestimmt (Für alle Stakeholder korrekt)
- Eindeutig (Unmissverständlich)
- Notwendig (Muss gültig sein)
- Konsistent (Widerspruchsfrei)
- Prüfbar (Ein Test ermöglicht die Prüfung)
- Realisierbar (Organisatorisch, rechtlich, technisch, finanziell)
- Verfolgbar (Warum wollen wir das noch mal?)
- Vollständig (Keine Interpretationslücken)
- Verständlich (Für alle Stakeholder)

Für jede Anforderung sollte eine eigene Datei erstellt werden.

Dies kann mit reqman erfolgen: `reqman requirements add --id 1425`

Dadurch ist bereits eine Struktur vorgegeben. Die Datei ist eine Textdatei mit einem freien Textteil (Markdown) und einem strukturierten Datenteil (YAML).

Alle Informationen können im Textteil beschrieben werden, jedoch erlaubt der Datenteil eine besserer Auswertung der Daten.

ID

Jede Anforderung sollte eine eigene ID haben, ID sollten niemals wiederverwendet werden.

Teilt sich eine Anforderung in Unteranforderungen auf, so sollen diese im Nummernkreis der Hauptanforderung liegen.

Hat eine Hauptanforderung die ID 14, so sollte die Unteranforderung die ID 14-01 erhalten. Eine weitere Unterteilung ist dann mit 14-01-01 möglich.

Name

Der Name sollte so kurz wie möglich, aber noch Aussagefähig sein.

Provided on

Wann wurde die Anforderung das erste mal gefordert. Das Format muss von Reqman parsebar sein.

Provided by

Wer hat die Anforderung gewünscht. Am besten in der Form `\[Vorname Name\](mailto:mailaddress)`

Status einer Anforderung

Jede Anforderung sollte einen Status besitzen. Abgelehnte Anforderungen sollten nicht gelöscht werden, sondern einen entsprechenden Status erhalten. Dadurch ist die Nachverfolgbarkeit gegeben.

Der Status kann im Datenteil der Datei definiert werden.

Status	Definition
Vorgeschlagen	Die Anforderung wurde von einer autorisierten Quelle angefordert.
In Bearbeitung	Ein Business-Analyst arbeitet aktiv an der Erstellung der Anforderung.
Entworfen	Die erste Version der Anforderung wurde geschrieben.
Genehmigt	Die Anforderung wurde analysiert, ihre Auswirkungen auf das Projekt wurden abgeschätzt und sie wurde der Baseline für ein bestimmtes Release zugeordnet. Die wichtigsten Stakeholder haben der Aufnahme der Anforderung zugestimmt, und die Softwareentwicklungsgruppe hat sich verpflichtet, sie zu implementieren.
Implementiert	Der Code, der die Anforderung implementiert, wurde entworfen, geschrieben und in Einheiten getestet. Die Anforderung wurde zu den entsprechenden Design- und Codeelementen zurückverfolgt. Sie ist nun bereit für eine Überprüfung oder andere Verifizierung.
Verifiziert	Die Anforderung hat ihre Akzeptanzkriterien erfüllt, was bedeutet, dass die korrekte Funktion der implementierten Anforderung bestätigt wurde. Die Anforderung wurde auf die entsprechenden Tests zurückgeführt. Sie gilt jetzt als vollständig.
Zurückgefallen	Eine genehmigte Anforderung ist indessen für die Implementierung in einem späteren Release geplant.
Gelöscht	Eine genehmigte Anforderung wurde aus der Baseline entfernt. Fügen Sie eine Erklärung hinzu, warum und von wem die Entscheidung zur Löschung getroffen wurde.
Abgelehnt	Die Anforderung wurde vorgeschlagen, aber nie genehmigt und ist nicht für die Implementierung in einer kommenden Version vorgesehen. Geben Sie eine Erklärung an, warum und von wem die Entscheidung zur Ablehnung getroffen wurde.

1.1.6.6.1 Erarbeiten Akzeptanzkriterien Mithilfe von Akzeptanzkriterien wird festgestellt, ob ein System oder eine entwickelte Software, die Kundenerwartungen erfüllt. Siehe dazu auch Best Practices Akzeptanzkriterien.

Die Akzeptanzkriterien sollten ebenfalls in der Datei dokumentiert werden.

1.1.6.6.2 Beistellungen definieren Werden Dokument, Bilder, Informationen benötigt, die der Auftraggeber erst später zur Verfügung stellen kann, so müssen diese als Beistellungen definiert werden.

Die Beistellungen können in der Markdown-Datei im Datenteil angegeben werden.

1.1.6.7 Best Practices Auftragsabwicklung Ein Vertrag kommt grundsätzlich nur durch Angebot und Annahme zustande, also durch einen rechtlich verbindlichen Vorschlag der einen Partei, dem die andere Partei vorbehaltlos zustimmt.

!!! note "" Siehe auch Best Practices Zeitbuchung

1.1.6.7.1 Kunde sagt mündlich: "Macht mal." In diesem Fall handelt es sich in der Regel um einen Dienstvertrag.

- Hier legen wir einen Auftrag an und bestätigen den Auftrag **nach Aufwand**.
- Wichtig: Der Auftrag muss im Gespräch angenommen werden, eine spätere Annahme ist anfechtbar.
- Der Auftrag geht nicht über den Status **Angebotserstellung**, sondern direkt in den Status **beauftragt**.
- Wir senden über das Ticketsystem eine Auftragsbestätigung: "Vielen Dank für den Auftrag ..."
- Intern (nicht kommuniziert) legen wir einen Schätzwert an.
- Die geschätzte Zeit wird als **Ursprüngliche Schätzung** im Auftrag verbucht.
- Dieser Schätzwert gilt als Richtwert für das Projektmanagement.

Dokument

- Serviceticket
- Auftrags-Vorgang

1.1.6.7.2 Kunde wünscht sich Festpreisangebot Der Kunde möchte ein Angebot mit einem Festpreis.

- Hier legen wir einen Auftrag an und schätzen die Dauer der Umsetzung.
- Die Schätzung wird dann in einem Angebot an den Kunden gesendet.
- Nach schriftlicher Beauftragung setzen wir den Auftrag in den Status **Beauftragt**.
- Wir senden über das Ticketsystem eine Auftragsbestätigung: "Vielen Dank für den Auftrag ..."
- Die geschätzte Zeit wird als **Ursprüngliche Schätzung** im Auftrag verbucht.

Dokument

- Serviceticket
- Auftrags-Vorgang
- Alvine-Angebot
- Optional: GitLab-Ticket mit technischen Details

1.1.6.7.3 Nach dem Abschluss wünscht ein Kunde eine Änderung Nach Abschluss der Arbeiten handelt es sich um einen Nachfolgeauftrag. Dieser wird wie ein normaler Auftrag bearbeitet. Der bestehende Auftrag wird nicht mehr geändert.

1.1.6.7.4 Fragen & Antworten Kann ein Auftrag unabhängig vom Hauptvorgang Untervorgänge mit unterschiedlichen Konten (Auftrag und Gewährleistung) enthalten?

Ja, die Konten müssen der richtigen Preisliste zugeordnet sein.

Was soll man machen, wenn noch nicht klar ist, ob es eine Gewährleistung oder ein Auftrag ist?

Das Ticket bleibt bis zu Klärung offen und Zeiten werden auf das Ticket gebucht. Nach der Klärung des Typen sollte bei mehr als 10 Minuten Aufwand die Zeit umgebucht werden.

Was soll mit nicht beauftragten, aber aufgenommenen Anforderungen geschehen?

Alles, was wir aufnehmen, zum Beispiel eine in einem Telefonat für zukünftige Entwicklung angedachte Funktion, wird im Gitlab als Issue dokumentiert. Im GitLab-Issue sollte ein Verweis auf den Support- oder Telefon-Vorgang aufgenommen werden.

Planung und das Auffinden von Vorgängen / To-dos für den Tag

Die geplanten Aufgaben befinden sich in der Tempo-App unter “.

1.1.6.8 Best Practices Auftragspriorität Priorisierung bedeutet, dass wir eine Ordnung der Aufgaben nach ihrer Dringlichkeit beziehungsweise Bedeutung vornehmen. Zweck einer Priorisierung ist, die für ein bestimmtes Ziel wichtigsten Bestandteile, beispielsweise bestimmte Aufgaben, Projekte oder Produkte herauszufinden und bei der Bearbeitung entsprechend vorzugehen.

Die Kategorisierung für die Priorisierung sind aus Kundensicht

- **Showstopper** Kunden kündigen, oder Interessenten werden wegen dieses Problems nicht Kunde.
- **Gravierend** Das Erlebnis ist negativ, die Nutzung erschwert, der Eindruck schlecht, Beschwerden kommen.
- **Schwer** Der Kunde ist genervt.
- **Mittel** Der Kunde hat mehr Mühe als nötig.
- **Leicht** Ästhetische Details; Kleinigkeiten, die nur Wenigen auffallen

Als weiterer Faktor kommt der Aufwand hinzu

- **Sehr Hoch** größer 40 Stunden
- **Hoch** Zwischen 8 Stunden und 40 Stunden
- **Mittel** Zwischen 3 Stunden und 8 Stunden
- **Gering** Weniger als 3 Stunde
- **Gegen Null** Weniger als 1 Stunde

Die Schwierigkeit definiert letztendlich die notwendige Expertise

- **Umfangreich** Umsetzung/Durchführung erfordert neben Fachwissen auch neue Konzepte.
- **Schwierig** Umsetzung/Durchführung ist sehr umfangreich oder fachlich sehr schwierig.
- **Mittel** Umsetzung/Durchführung ist sehr, mit vorhandenem Fachwissen gut umsetzbar.
- **Einfach** Umsetzung/Durchführung ist sehr einfach und ohne spezifisches Wissen umsetzbar.

Aus den Faktoren kann eine Tabelle mit den entsprechenden Werten erstellt werden. Daraus lassen sich dann Prioritäten ableiten und eine Reihenfolge der Aufträge definieren.

1.1.6.9 Best Practices Beschreibung Jira Die Jira-Beschreibungen sollten immer eine Zusammenfassung des aktuellen Planungs- und Diskussionsstandes sein. Änderungen, Mails, weitere Informationen, Diskussionen werden in den Kommentaren dokumentiert.

1.1.6.9.1 Mit Anforderungsdokument Die Anforderungen werden in einem gesonderten Dokument gepflegt. Das mit dem Kunden abgestimmte Dokument (PDF) muss im Vorgang hochgeladen werden.

Das Dokument muss alle Informationen enthalten, es dürfen keine Nebenabreden gemacht werden.

1.1.6.9.2 Ohne Anforderungsdokument !!! note "Wichtig" Mithilfe der Beschreibung soll - ohne sich die Kommentare oder Zeitbuchungen anschauen zu müssen - die gesamte Aufgabe erfasst werden können.

Alle Entscheidungen, Rahmenbedingungen werden anschließend in der Beschreibung zusammengefasst.

Die Beschreibung sollte nicht enthalten:

- Kopie des Kundentextes (Mail, Ticket, ...)
- Diskussionen (Nur das Ergebnis soll hier vermerkt werden)

In dem folgenden Beispiel sind die Überschriften **Akzeptanzkriterien**, **Aufgaben** ... angegeben.

```
1 h2. Akzeptanzkriterien
2
3 * Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam
  (/)
4 * Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam
  (/)
5 * Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam
6
7 h2. Aufgaben
8
9 ....
```

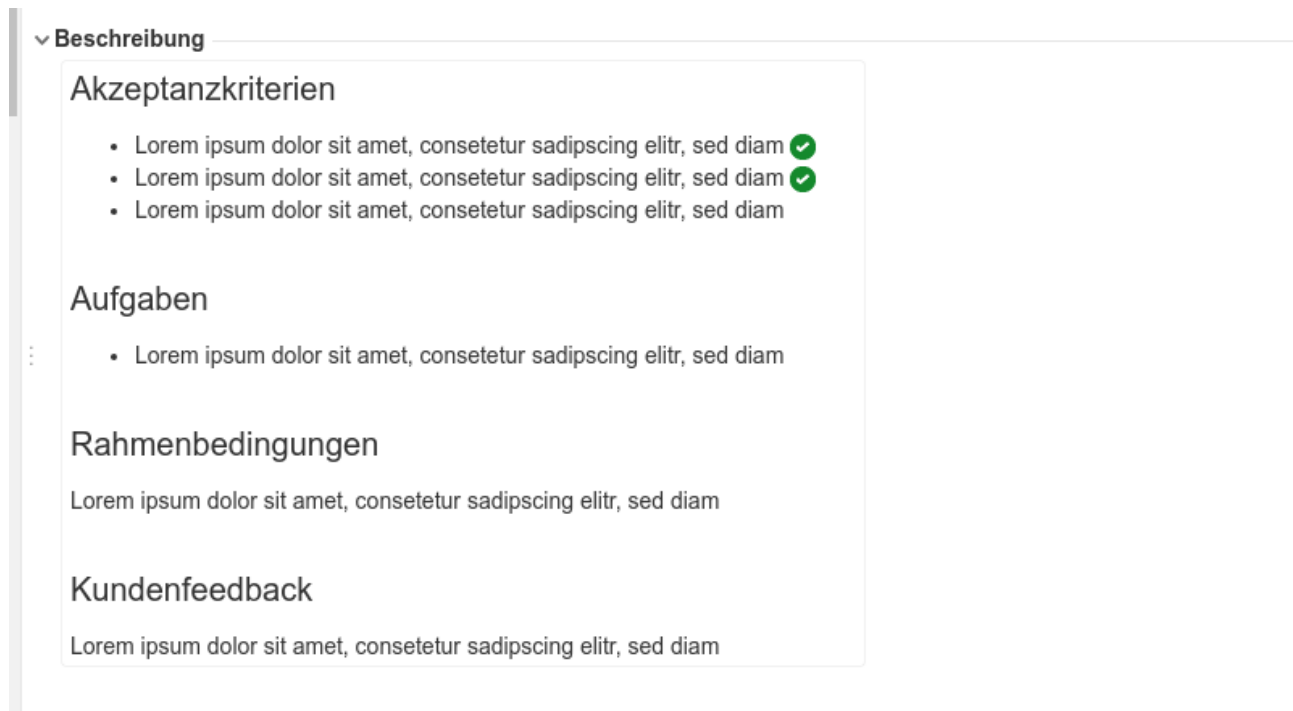


Abbildung 4: Image

Nachfolgend mögliche Abschnitte zur Gliederung der Beschreibung:

- Details
- Akzeptanzkriterien
- Aufgaben
- Rahmenbedingungen
- Beistellungen
- Umgebung
- Spezifikation
- Zeitplan
- Referenzen
- Umsetzung

Eine Beschreibung sollte mindestens einen Abschnitt enthalten.

1.1.6.10 Best Practices Changelog Ein Changelog ist eine Datei, die eine per Hand gepflegte, chronologisch sortierte Liste aller erheblichen Änderungen enthält, die zwischen einzelnen Veröffentlichungen (oder Versionen) des Projekts umgesetzt wurden.

Ein Changelog soll es Benutzern und Entwicklern erleichtern, gerade die beachtenswerten Änderungen, die zwischen Veröffentlichungen (oder Versionen) des Projekts gemacht wurden, zu sehen.

1.1.6.10.1 Grundlegende Prinzipien

- Changelogs werden für Menschen geschrieben, nicht für Maschinen.
- Für jede einzelne Version sollte es einen Block geben.
- Änderungen derselben Art sollten in Bereiche gruppiert werden.
- Die neueste Version kommt als Erstes.
- Das Release-Datum jeder Version muss angegeben sein.

1.1.6.10.2 Arten von Änderungen Für jede Version können Eintragungen nach folgenden Arten gruppiert werden:

- **Hinzugefügt** für neue Features.
- **Geändert** für Änderungen an der bestehenden Funktionalität.
- **Deprecated** für Features, die in zukünftigen Versionen entfernt werden.
- **Entfernt** für Deprecated-Features, die in dieser Version entfernt wurden.
- **Behoben** für alle Bug-Fixes.
- **Sicherheit** um Benutzer im Fall von geschlossenen Sicherheitslücken zu einer Aktualisierung aufzufordern.

1.1.6.10.3 Aufbau Der Aufbau eines Changelogs im MD-Format ist folgender. Die Version muss als Versionsnummer angegeben werden. Das Datum ist im Format `yyyy-mm-dd` anzugeben.

```
1 ##### Change Log
2
3
4 Alle erwähnenswerten Änderungen des Projekts sind hier als
   chronologisch
5 sortierte Liste dokumentiert.
6
7 ##### Versionsnummer - Datum
8
9
10
11 ##### Art der Änderung
12
13
14
15
16
17 * [Vorgangsnummer] Beschreibungstext
```

```

18 * [Vorgangsnummer] Beschreibungstext
19
20 ### Art der Änderung
21
22 * [Vorgangsnummer] Beschreibungstext

```

Ein Beispiel ist das Alvine-Platform-Changelog.

1.1.6.10.4 Zurückgezogene Veröffentlichungen Wird eine Version wegen grober Fehler zurückgezogen, so muss dieses im Changelog als [YANKED] gekennzeichnet werden.

```

1 ##### Versionsnummer - Datum [YANKED]
2
3
4 ### Art der Änderung
5
6 * [Vorgangsnummer] Beschreibungstext
7 * [Vorgangsnummer] Beschreibungstext

```

1.1.6.10.5 Banner Bei großen Projekten kann zudem eine Kennzeichnung der Komponenten je Eintrag eingefügt werden. Dazu werden Buttons verwendet.

```

1 ## Versionsnummer - Datum
2
3 ### Art der Änderung
4
5 * [Vorgangsnummer] <button data-md-color-primary="pink" style="padding: 1px; padding-left: 3px; padding-right: 3px; width: inherit">API
  </button> Beschreibungstext

```

Folgende Farben und Bezeichner sind definiert:

Farbe	Bezeichner
pink	API
blue-grey	Datenbank
indigo	Deployment
purple	Konfiguration
teal	User-Interface
brown	Dokumentation
grey	Legacy

Weitere Komponenten und Bezeichner können auf Projektebene definiert werden.

1.1.6.10.6 Unveröffentlichte Änderungen Um bereits beim Umsetzen der Änderungen mit der Dokumentation zu beginnen, kann am Anfang der Datei ein **Unveröffentlicht** Block eingefügt werden. Zum Zeitpunkt des Releases wird dieser Block zum Versionsblock.

Zweige und Tags dürfen keine **Unveröffentlicht** Block enthalten.

1.1.6.11 Code Styleguide Der Quelltext von PHP-Dateien muss mit einem `<?php` Tag anfangen und darf **keinen** schliessenden Tag `?>` enthalten. Die erste Anweisung muss `declare(strict_types=1);` sein.

Im Anschluß muss ein standardisierter Lizenzblock folgen.

```
1 <?php
2 declare(strict_types=1);
3 /**
4  * ALVINE
5  *
6  * COPYRIGHT: All title and proprietary rights, including
7  * trade
8  * secrets, in the Software and any copies thereof and
9  * the
10 * accompanying written materials, are owned by schukai
11 * GmbH
12 * and are protected by German copyright laws, other
13 * applicable
14 * copyright laws and international treaty provisions.
15 *
16 * @category Framework
17 * @package Alvine\..
18 * @author schukai GmbH <info@schukai.de>
19 * @copyright 2002 - YYYY schukai GmbH
20 * @license http://alvine.io/license/
21 * @version $Revision: 173 $
22 * @link http://alvine.io/ Alvine
23 */
```

Die Konstanten, Eigenschaften, Konstruktor und Methoden müssen mit einem von NetBeans vorgegebenen Tag `<editor-fold />` eingrenzen.

```
1 //<editor-fold defaultstate="collapsed" desc="Konstanten">
2
3 //</editor-fold>
4 //<editor-fold defaultstate="collapsed" desc="Eigenschaften">
5
6 //</editor-fold>
7 // <editor-fold defaultstate="collapsed" desc="Konstruktor">
8
9 // </editor-fold>
10 // <editor-fold defaultstate="collapsed" desc="Methoden">
11
12 //</editor-fold>
```

Der Docblock für eine Klasse sieht folgendermaßen aus

```
1 /**
2  * Titel
3  *
4  * Beschreibung
5  *
6  * @category Framework
```

```
7 * @package    Alvine\...
8 * @author     schukai GmbH <info@schukai.de>
9 * @license    http://alvine.io/license/
10 * @link       http://alvine.io/ Alvine
11 * @since      YYYYMMDD
12 */
```

Der Docblock für eine Methode sieht folgendermaßen aus

```
1 /**
2  * Titel
3  *
4  * Beschreibung
5  *
6  * @param string          $a  Zeichenkette
7  * @param integer         $a  Wert
8  * @param \Alvine\Types\string $bb Wert
9  *
10 * @return boolean wahr, wenn ok
11 *
12 * @throw \Alvine\Core\ClassNotFoundException
13 */
```

Der Docblock für eine Eigenschaft sieht folgendermaßen aus

```
1 /**
2  * @var type Beschreibung
3  */
4
5 /**
6  * lange Beschreibung
7  *
8  * @var type
9  */
```

Eigenschaften fangen immer klein an und sollten dann in CamelCase oder komplett kleingeschrieben werden. Die Namensgebung in eigener Klasse sollte einheitlich sein. CamelCase ist zu bevorzugen

```
1 /**
2  * @var type Beschreibung
3  */
4 protected $responseData;
```

Der Docblock für eine Konstante sieht folgendermaßen aus

```
1 /**
2  * Beschreibung
3  */
4 const MY_CONST='meine Konstante'
```

Folgende weitere Einträge sind erlaubt und sollten in folgender Form Verwendung finden.

```
1  /**
2  * @uses \Alvine\Namespace\Class::function()
3  * @see \Alvine\Namespace\Class::$property
4  * @link http://my.domain link text
5  * @param type Beschreibung
6  * @return type Rückgabe einer Methode
7  * @api Definiert das die Methode zur öffentlichen API gehört
8  * @throw Exception
9  * @throws Exceptions
10 */
```

Bei den Einträgen mit Typ-Angabe ist immer der komplette Typ inklusive Namespace anzugeben. Für die Standardtypen ist immer die nachfolgende Schreibweise zu verwenden und der Root-Namespace anzugeben.

```
1  int
2  string
3  float
4  boolean
5  null
```

Für Collections und Array lassen sich die Typen der inneren Werte über <> angeben.

```
1  /**
2  * @var array<\integer>
3  * @var \Alvine\Type\Collection<\Alvine\Type\String>
4  */
```

Als Standardregel im Alvine2 Projekt wird einer von PEAR abgeleitete Codingstandard, der um einige Regeln abgeändert wurde, verwendet.

Eine genaue Definition der Regeln findet sich unter <http://pear.php.net/manual/de/standards.php>
Die Änderungen zum PEAR-Standard sind in der Datei ruleset.xml spezifiziert.

Eine Auflistung von Standardregeln finden sich hier: <http://svn.codehaus.org/sonar-plugins/trunk/php/sonar-php-plugin-tools/src/main/resources/all-phpcs-rules.csv>

Um phpcs und damit Jenkins den Zugriff auf die Alvine-Regeln zu ermöglichen, muss ein symbolischer Link im Verzeichnis /usr/share/php5/PEAR/PHP/CodeSniffer/Standards auf das codesniffer Verzeichnis der aktuellen Arbeitskopie eingerichtet werden.

```
1  ln -s /var/lib/hudson/jobs/alvine_2_trunk/workspace/alvine/
    development/build/codesniffer/Alvine Alvine
```

Eine Liste aller Regeln kann über find aufgelistet werden.

```
1  cd /usr/share/php5/PEAR/PHP/CodeSniffer/Standards
2  find ./ -name "*Sniff.php" -and -not -name "Abstract*"
```

1.1.6.12 HTML Die folgenden Markierungen sind im Docblock erlaubt

```

1 Bages
2 <span class="badge">Text</span>
3 Labels
4 <span class="label label-default">Default</span>
5 <span class="label label-primary">Primary</span>
6 <span class="label label-success">Success</span>
7 <span class="label label-info">Info</span>
8 <span class="label label-warning">Warning</span>
9 <span class="label label-danger">Danger</span>
10 Infoboxen
11 <div class="alert alert-success">Erfolgreich</div>
12 * <div class="alert alert-info">Info</div>
13 * <div class="alert alert-warning">Warning</div>
14 * <div class="alert alert-danger">Fehler</div>

```

1.1.6.13 Beispiele und Quelltext Beispiele und Quelltexte können im Kommentar über drei “” integriert werden. Diese erscheinen dann in der erstellten Dokumentation.

```

1 /**
2  * ```php
3  * $a = 4;
4  * ```
5  *
6  * ```js
7  * var j=4;
8  * ```
9  */

```

Als weitere Dokumentationsart lassen sich UML-Diagramme mittels plantUML einbinden. Dazu verwendet man den -Tag.

```

1 /**
2  * <plantuml>
3  * A --|> B
4  * </plantuml>
5  */

```

1.1.6.14 Best Practices Fehler melden

1.1.6.15 Best Practices für den Umgang mit Zweigen

- Arbeite niemals im `master`-Zweig.
- Erstelle dir einen lokalen Arbeitszweig, `<Projektkürzel>/<Title>/<UUID>` Für einen Zweig im ALV-Projekt kann der Zweig `alv/-/2f84a612-b626-4e77-92b0-546f7d02e223` lauten. Soll noch ein Titel angegeben werden, so kann dieser kleingeschrieben und ohne Leerzeichen angegeben werden: `alv/mein-neuer-zweig/2f84a612-b626-4e77-92b0-546f7d02e223`
- Führe für alle Änderungen regelmäßig einen `commit` aus (keinen `push`, dein Entwicklungszweig bleibt lokal).
- Erstelle für fertige und getestete Funktionen ein Featurezweig, siehe Merge Request erstellen und einen Merge Request.

1.1.6.15.1 Erstellen eines Feature-Zweiges Ein neuer Zweig für ein Feature, sollte am besten von einem aktuellem Stand des `master`-Zweiges erstellt werden. Dazu muss man zuerst in den Masterzweig wechseln.

Mit dem Befehl `git checkout master` kann man in den Haupt-Zweig wechseln.

Der Master kann mit `git pull` aktualisiert werden.

Jetzt kann ein neuer Zweig erstellt werden. Der Name eines Feature-Zweiges ist nach dem Schema `<Projektkürzel>/<Title>/<UUID>` aufgebaut.

Mit diesem Befehl lässt sich ein Zweig erstellen:

```
1 read -p "Projektschlüssel: " PROJECTKEY ; \  
2 read -p "Betreff des Zweiges: " SUBJECT ; \  
3 TAG=$(echo $SUBJECT | tr ' ' '-' | tr '[:upper:]' '[:lower:]') ; \  
4 BRANCHNAME="${PROJECTKEY}/${TAG}/${(uuidgen -r)}" ; \  
5 echo "Neuer Zweig $BRANCHNAME" ; \  
6 git checkout -b $BRANCHNAME
```

Als Nächstes muss der lokale Zweig mit dem Repos auf Gitlab verbunden werden. Dies erfolgt mit den beiden folgenden Befehlen:

```
1 git push origin $BRANCHNAME  
2 git branch --set-upstream-to=origin/$BRANCHNAME $BRANCHNAME
```

Jetzt können Änderungen vorgenommen und zum Repos hinzugefügt `git add -A .` werden. Nach Abschluß der Arbeit muss noch `git commit -m "${SUBJECT}"` durchgeführt werden.

Mit `git push` werden die Commits an Gitlab übertragen.

Jetzt kann der Merge Request erstellt werden. Die URL zum Merge Request wird beim Befehl `git push origin $BRANCHNAME` ausgegeben.

Nachdem der Merge Request durchgeführt wurde, kann man mit `git checkout master && git fetch -pp && git merge` wieder zum Masterzweig zurückkehren.

1.1.6.16 Best Practices For Merge Requests

- Öffnen immer einen Merge Requests für Dinge, die geändert werden sollen.
- Halte die Änderungen möglichst klein und funktionstüchtig.
- Ein Merge Request sollte nicht von der Person, die ihn eingereicht hat gemerged werden!
- Suche jemanden (über Slack, Zoom, Mail) der den Merge Request begutachtet und merged.
- Ein Merge Requests lädt ebenfalls zur Diskussion ein, ist jedoch spezifisch für die vorgeschlagene Änderung, die eine gezielte Entscheidung erleichtert.
- Lade andere Personen ein, Deinen Merge Request zu begutachten und zu diskutieren.
- Nicht jeder Merge Requests löst das vorliegende Problem.
- Konzentriere die Diskussionen, indem zuerst das Problem definiert wird und die Gründe für den Merge Requests dargelegt werden.
- Jeder Merge Requests ist ein Angebot, wenn ein Merge Requests-Autor nicht reagiert, übernehme den Merge Requests und vervollständigen den Merge Request.
- Eine gewisse Verbesserung ist besser als keine.
- Querverbindungen immer in allen beteiligten Systemen Dokumentieren. Wenn ein Jira eine Referenz auf einen Gitlab Merge Requests hat, muss in Gitlab auch ein Link auf den entsprechenden Jira Vorgang angelegt sein.
- Wird eine Merge Requests abgelehnt, so soll die Entscheidung und der Weg der Entscheidung im Merge Requests dokumentiert werden.
- Erstelle eine WIP-Zusammenführungsanforderung (Work In Progress), um ein versehentliches vorzeitiges Zusammenführen zu verhindern.

1.1.6.17 Best Practices Projektplanung Als Grundentscheidung über die Zeitplanung gilt die Planung aus der Grundplanung **Planung 202x** in BigPicture.

In die Grundplanung **Planung 202x** müssen alle wichtigen Events, Arbeitsblöcke, Projekte eingetragen werden. Meilensteine, Releases und Fristen müssen hier als Marker angelegt werden.

Jeder ist für seine Aufträge verantwortlich. Die Verantwortlichkeit wird über den Bearbeiter **1** festgelegt. Ein Auftrag kann von einem Bearbeiter zu einem anderen übertragen werden, wenn beide einverstanden sind oder es geboten ist.

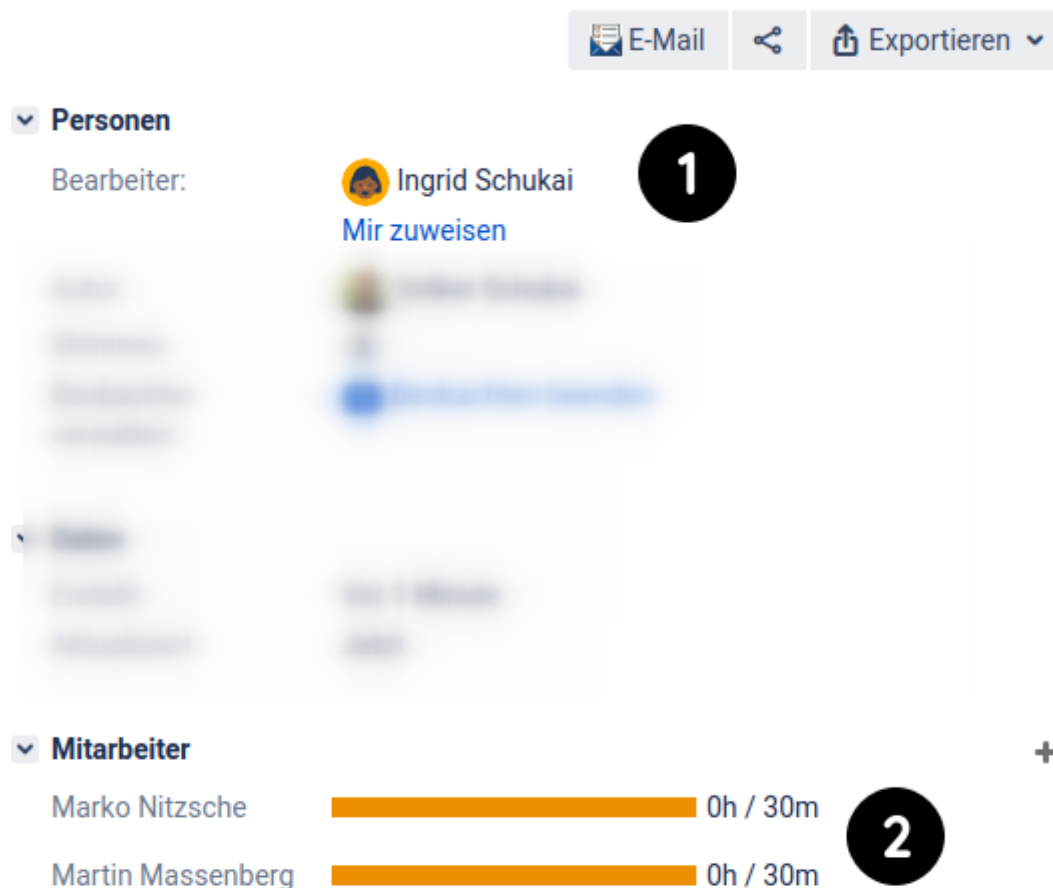


Abbildung 5: image

Ausgehend von dieser Planung, plant jeder die für seine Aufträge benötigten Zeiten in Tempo ein. Hierzu legt jeder selbst für die von ihm verantworten Aufträge in seiner Ansicht von Tempo-Planer einen Block für das entsprechende Arbeitspaket an.

Benötigt man Zuarbeit von jemand anderes ② - etwa Release bauen - so muss das Arbeitspaket direkt bei demjenigen angefragt werden. Die Anfrage und Antwort kann entweder per Kommentar oder informell über Slack (entweder im entsprechenden Projektkanal #project-xxx oder unter #arbeitsabläufe) erfolgen.

Bei Unklarheiten oder Fragen zur Gesamtplanung Rückfragen im Slack-Channel #arbeitsabläufe mit cc @ingrid.schukai stellen.

Jemand muss ein Arbeitspaket verschieben

Ist man der für einen Auftrag verantwortlich und als Bearbeiter eingetragen, so kann man im Rahmen der Grundplanung und in Abstimmung mit dem Auftraggeber Arbeitspakete eigenständig verschieben.

Leistet man Zuarbeit und ist nicht verantwortlich für den Auftrag, so muss man sich mit dem für den Auftrag verantwortlichen Bearbeiter absprechen. Bei nicht eindeutiger Priorität ist Rücksprache im Slack-Channel #arbeitsabläufe mit cc @ingrid.schukai zu stellen.

Welcher Auftrag soll zuerst geplant werden?

Siehe hierzu die Best Practices Auftragspriorität.

1.1.6.18 Best Practices Repository Für jedes Programm, jede Software und auch für kleinere Scripte ist ein eigenes Projekt in Gitlab anzulegen. Die Projekte sind - sofern nicht anders definiert - immer vom Typ `intern` und nur für einen festgelegten Personenkreis sichtbar.

Öffentliche Projekte müssen explizit genehmigt werden.

1.1.6.18.1 Kleinprojekte Kleine Projekte wie eine statische Webseite mit 10 HTML-Seiten, kleine Scripte oder Tools können die Dateien direkt auf oberster Ebene speichern und brauchen keine Struktur eines Standardprojektes.

!!! note "Hinweis" Wird ein solches Projekt größer, so muss die Struktur nachträglich umgestellt werden.

1.1.6.18.2 Standardprojekt Ein Standardprojekt enthält auf oberster Ebene die Ordner `application` für den eigentlichen Code, den Ordner `deployment` für den Releaseprozess, `development` für Hilfsscripte, Tests und den Ordner `documentation` für die Dokumentation.

Im Hauptverzeichnis können zudem noch folgende Dateien liegen:

- `.gitlab`
- `.gitignore`
- `.jekyll`
- `README.md`
- `CHANGELOG.md`
- `LICENSE`
- `.gitlab-ci.yml`
- `.gitattributes`
- `.bashrc`

Die Datei `.bashrc` enthält Variablenzuweisung für die Arbeit mit Hilfsscripten. Aktuell ist der Schlüssel `JIRAKEY` definiert. Die `CHANGELOG.md` kann auch im Verzeichnis Dokumentation liegen. Die `.jekyll` Datei definiert die Abhängigkeiten zu anderen Projekten (Vendor-Code).

Im Verzeichnis `.gitlab` liegen die Templates für GitLab-Issues und -Merge-Requests. Die Vorlagen zu diesen Dateien kommen aus dem `gitlab-templates`-Projekt.

Anwendung

Das Verzeichnis `application` kann die Ordner `bin`, `default`, `dispatcher`, `resource`, `source` und `web` enthalten.

Deployment

Das Verzeichnis `deployment` kann die Ordner `build/docker`, `script`, `jekyll` und `vendor` enthalten.

Entwicklung

Das Verzeichnis `development` kann die Ordner `environment`, `playground`, `resource`, `script` und `tests` enthalten.

Dokumentation

Das Verzeichnis `documentation` enthält die Dokumentation.

1.1.6.19 Best Practices Service Jira

1.1.6.19.1 Support / ServiceDesk Eingehende Tickets erhalten den Status **WARTEN AUF SCHUKAI**.

Jeder Kommentar, der von Mitgliedern der Gruppe **Jira** eingegeben wird, führt zu einem Wechsel in den Status **WARTET AUF KUNDEN**.

Jeder Kommentar von anderen Benutzern führt zu einer Änderung in den Status **WARTEN AUF SCHUKAI**.

!!! note "" Dieser Wechsel wird von dem Script **check-state.sil** durchgeführt.

Handelt es sich bei dem Ticket um eine Anforderung oder einen Auftrag, so wird ein neues Ticket erstellt und das Ticket manuell über den Button **einplanen** in den Status **ENGINEPLANT** gesetzt.

Hier sollte dann auch immer ein internes Jira verknüpft sein.

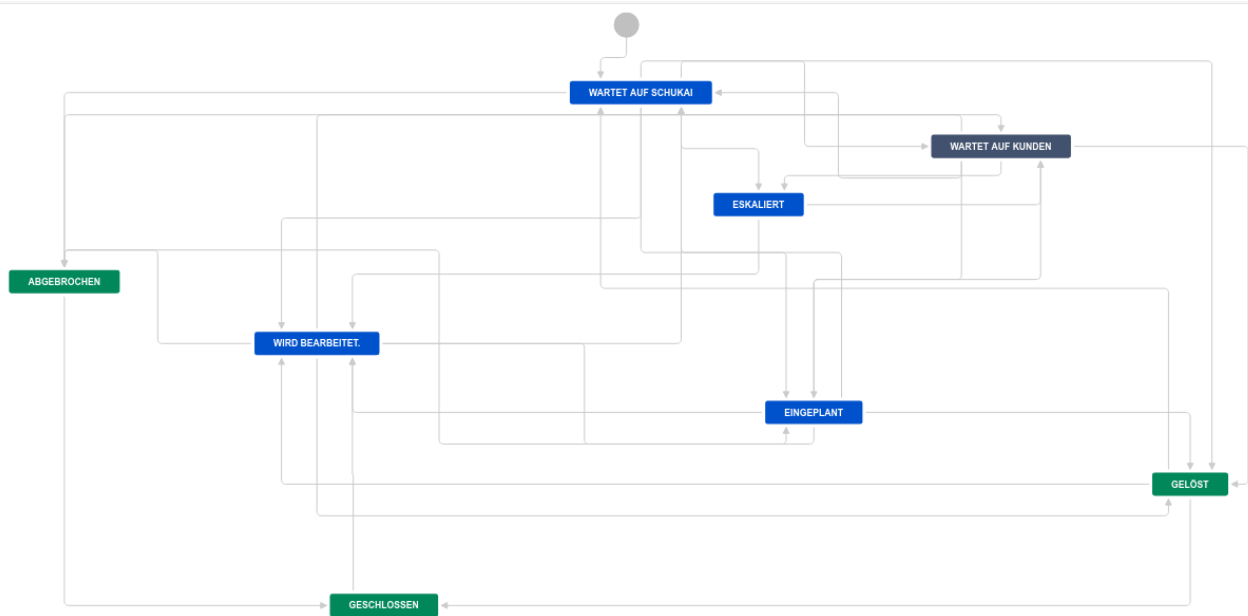
Tickets, die bei uns in der Bearbeitung sind, können manuell in den Status **WIRD BEARBEITET** gesetzt werden.

!!! note "" Der Status **WIRD BEARBEITET** muss, wenn die Arbeit unterbrochen wird, wieder auf **ENGINEPLANT** gesetzt werden. Dies ist wichtig, damit beim Kunden kein falscher Eindruck entsteht.

Der Status **ABGEBROCHEN** und **GELÖST** sind Zwischenstände um den Kunden über den Abschluss der Arbeiten zu informieren. Bestätigt der Kunde die Fertigstellung durch Freigabe oder antwortet der Kunden nicht innerhalb von 30 Tagen, so wird das Ticket endgültig geschlossen und verbleibt im Status **GESCHLOSSEN**.

Reklamationen oder Einwände im Ticket führen dazu, dass dieses Ticket wieder in den Zyklus von **WARTEN AUF SCHUKAI** und **WARTET AUF KUNDEN** wechselt.

Gesamtworkflow

**Abbildung 6:** Workflow

1.1.6.20 Versionsnummer Versionsnummern unterscheiden einzelne Versionen einer Software, um deren Weiterentwicklungen nachvollziehbar zu kennzeichnen.

Die Versionsnummer ist die Grundlage für die Versionsverwaltung. Den Prozess der Vergabe der Versionsnummer nennt man Versionierung.

1.1.6.20.1 Aufbau und Bedeutung Eine klassische Versionsnummer setzt sich häufig aus folgenden Teilen zusammen:

Hauptversionsnummer

(englisch: major release) indiziert meist äußerst signifikante Änderung am Programm – zum Beispiel, wenn das Programm komplett neu geschrieben wurde (zum Beispiel GIMP 2.x nach der Version 1.x) oder sich bei Bibliotheken keine Schnittstellenkompatibilität aufrechterhalten lässt.

Nebenversionsnummer

(englisch minor release) bezeichnet meistens die funktionale Erweiterung des Programms.

Revisionsnummer

(englisch patch level oder micro release) enthält größtenteils Fehlerbehebungen.

2.3.5   Revisionsnummer   Nebenversionsnummer  Hauptversionsnummer

...

```
spam
├── ham
├── eggs
│   ├── more spam
│   └── dead parrots
```

1.1.6.21 Referenzen

- Wikipedia

1.1.6.22 Best Practices Zeitbuchung Wir finanzieren uns neben dem Lizenzgeschäft über abrechenbare Stunden. Je mehr Stunden wir abrechnen, desto besser. Aus diesem Grund müssen alle Aufwendungen für einen Kunden auf ein Kundenkonto gebucht werden.

1.1.6.22.1 Fragen & Antworten Wann buchen wir auf TICKET Vorgänge und wann auf AUFTRÄGE. Ergibt es Sinn, Tickets als Supportvorgänge zur schnellen Bearbeitung zu verwenden?

Im Rahmen der Ticketbearbeitung kann Zeit direkt auf das Ticket gebucht werden. In diesem Fall werden die Zeiten beim Erstellen der monatlichen Supportrechnung berücksichtigt.

Aufgrund von Einschränkungen in der Lizenzierung von Jira, können das nur Mitglieder der Gruppe "ServiceDesk".

Wird ein Ticket von jemandem außerhalb der Gruppe "ServiceDesk" bearbeitet, muss ein Auftrag angelegt werden.

Darf man Zeit auf bereits geschlossene Aufträge und Support-Tickets buchen?

Es ist immer besser, auf einen neuen Auftrag zu buchen. Bis zu 10 Minuten dürfen einmalig auf einen bereits geschlossene Vorgang gebucht werden.

Wohin werden Zeiten für kurze Anrufe vom Kunden gebucht?

Nach Möglichkeit immer auf ein Kundenkonto. In der Reihenfolge: Auftrag, Support-Ticket, Vertrieb. Steht kein Kundenvorgang zur Verfügung, so kann den aktuellen Vorgang [Telefonzentrale](#) genommen werden.

Wie buchen wir "verwaltende Aufgaben" in vorher unter einem Kundenaccount angelegte AUFTRÄGE. Beispiel: Duplikat löschen.

Nach Möglichkeit immer auf ein Kundenkonto. In der Reihenfolge: Auftrag, Vertrieb. Steht kein Kundenvorgang zur Verfügung, so kann den aktuellen Vorgang [Supportverwaltung](#) genommen werden.

Wie müssen Zeiten für Aufträge über der geplanten Zeit gebucht werden?

Wird für Aufträge Zeit über dem Angebot benötigt und ist der Kunde nicht bereit das Zeitkontingent aufzustocken, so muss ein Untervorgang mit einem Gewährleistungskonto angelegt werden und die Überzeit auf diesen Vorgang gebucht werden.

1.1.6.23 Datenklassifizierungsrichtlinie Der Zweck dieses Dokumentes besteht darin, einen Rahmen für die Klassifizierung von Daten auf der Grundlage des gesetzlichen Schutzbedürfnisses, des Wertes für das Unternehmen und des Mißbrauchspotentials für die Organisation zu schaffen.

Mit Hilfe der Klassifizierung können wir Daten auf Grund des Schutzbedürfnisses einteilen. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass sensible Unternehmens- und Kundendaten angemessen geschützt werden.

Wenn Du verstehst, welche Datentypen verfügbar sind, welche Klassifizierungs- und Zugriffsebenen es gibt, kannst Du den geeigneten Zugriff/Schutz der Daten abbilden.

Wenn in einem Dienst Daten mehrerer Klassen gespeichert sind und ein Zugang auf klassifizierte Daten nicht abgestuft umgesetzt werden kann, so ist für den gesamten Dienst immer die höchste Klassifizierung zu setzen.

1.1.6.23.1 Geltungsbereich Die Datenklassifizierungsrichtlinie gilt für alle Daten, die von schukai und allen Teammitgliedern bearbeitet, verwaltet, gespeichert oder übertragen werden, einschließlich der Daten, die uns von Externen als Teil einer Anfrage gesendet werden.

1.1.6.23.2 Rollen und Verantwortlichkeiten Jeder ist dafür verantwortlich, dass Daten gemäß den unten aufgeführten Klassifizierungsstufen überprüft und die Standards eingehalten werden.

Der Datenklassifizierungsindex (nur intern) enthält eine Liste aller von uns verwendeten Anwendungen, Datenbanken und Dienste mit der entsprechenden Klassifizierungsstufe.

Wenn Du das Datenelement nicht identifizieren kannst oder Du Dir nicht sicher bist, welches Risiko mit den Daten verbunden ist und wie sie klassifiziert und gehandhabt werden sollten, wenden Dich an Ingrid oder Volker.

1.1.6.23.3 Klassifizierung Der Zugang zu ROT/ORANGE/GELB Informationen wird nur auf der Grundlage des "Kenntnis nur bei Bedarf"-Grundsatzes gewährt, sofern eine entsprechende Vertraulichkeits- oder Geheimhaltungsvereinbarung vorliegt.

	ROT	ORANGE	GELB	GRÜN
Risiko	Existenzgefährdend	Sehr hoch	Hoch	Kein Risiko
Erhebung	Nur bei berechtigtem Interesse oder gesetzlicher Vorgabe	Nur bei Interesse oder gesetzlicher Vorgabe	Nur bei berechtigtem Interesse oder gesetzlicher Vorgabe	keine Einschränkung
Zugang	Kenntnis nur bei Bedarf	Kenntnis nur bei Bedarf	Kenntnis nur bei Bedarf	Öffentlich

	ROT	ORANGE	GELB	GRÜN
Aufbewahrung	Solange benötigt oder nach gesetzlichen Vorgabe	Solange benötigt oder nach gesetzlichen Vorgabe	Solange benötigt oder nach gesetzlichen Vorgabe	öffentlich
Vervielfältigung	Nicht erlaubt	für den internen Gebrauch	für den internen Gebrauch	beliebig
Backup	Verschlüsselt	Verschlüsselt	Verschlüsselt	Unverschlüsselt
Entsorgung	Zertifizierte Entsorgung	unwiederbringlich Zerstören	Zerstören	normale Entsorgung

ROT (geheime Daten)

Die höchste Sicherheitsstufe weisen geheime Daten auf. Diese sind punktuell und ausschliesslich definierten Personen zugänglich. Derlei Informationen sind unmittelbar für die Vitalität des Unternehmens verantwortlich.

Daten

- Zahldaten (Kreditkartendaten, CVC, PIN, ...)
- Passwörter, Zugangsdaten
- Gesundheitsdaten, Krankmeldung
- Finanzdaten

Risiko

Die Offenlegung dieser Daten gegenüber Unbefugten kann zu extremen Verlusten und rechtlichen Konsequenzen für uns und unsere Kunden führen. Im schlimmsten Fall könnte die Offenlegung dieser Daten die Existenz unserer Organisation unmittelbar und nachhaltig bedrohen.

Erhebung

Nur bei berechtigtem Interesse oder gesetzlicher Vorgabe.

Zugang

Kenntnis nur bei Bedarf

Aufbewahrung

Solange benötigt oder nach gesetzlichen Vorgabe

Vervielfältigung

Nicht erlaubt

Entsorgung

Zertifizierte Entsorgung notwendig

Backup

Verschlüsselt

1.1.6.23.4 ORANGE (vertrauliche Daten) Die als vertraulich definierten Daten sind lediglich einer begrenzten Anzahl an Mitarbeitern zugänglich. Hierbei handelt es sich in der Regel um Informationen, die massgeblich für die Vitalität des Unternehmens von Wichtigkeit sind.

Daten

- Mitarbeiterdaten (Anschrift, Mobil, private E-Mail)
- Organisationsstruktur
- Namen von Mitarbeitern

Risiko

Die Herausgabe dieser ist bisweilen gar gesetzlich geregelt und ein Verstoß der Vorschriften würde juristische Folgen nach sich ziehen.

Erhebung

Nur bei Interesse oder gesetzlicher Vorgabe

Zugang

Kenntnis nur bei Bedarf

Aufbewahrung

Solange benötigt oder nach gesetzlichen Vorgabe

Vervielfältigung

für den internen Gebrauch

Entsorgung

schreddern (Crosscut)

Backup

Verschlüsselt

1.1.6.23.5 GELB (interne Daten) Interne Daten werden lediglich Mitarbeitern und ausgewählte Partnern verfügbar gemacht.

Daten

- Durchwahl
- Organisationsstruktur
- Namen von Mitarbeitern

Risiko

Hoch

Erhebung

Solange benötigt oder nach gesetzlichen Vorgabe

Zugang

Kenntnis nur bei Bedarf

Aufbewahrung

Solange benötigt oder nach gesetzlichen Vorgabe

Vervielfältigung

Zerstören

Entsorgung

schreddern

Backup

Verschlüsselt

1.1.6.23.6 GRÜN (öffentliche Daten) Öffentliche Daten sind für jedermann, auch ausserhalb von schukai, zugänglich. Dabei handelt es sich zum Beispiel um Informationen, die auf der öffentlichen Webseite im Internet dargeboten werden.

Daten

- www.schukai.com
- Unsere Unternehmensanschrift
- Telefonnummer der Zentrale
- Definierte Ansprechpartner (Name, Telefon und E-Mail)

Risiko

Kein oder geringes Risiko.

Erhebung

keine Einschränkung

Zugang

Für jeden

Aufbewahrung

öffentlich

Vervielfältigung

beliebig

Entsorgung

normale Entsorgung

Backup

Unverschlüsselt

1.1.6.23.7 Referenzen

- Artikel 35

1.1.7 Fragen für einen Frontend-Entwickler

1.1.7.1 Allgemeine Fragen:

- Welche Versionsverwaltung haben Sie bisher verwendet (Git, SVN, etc.)?
- Wie sieht ihre bevorzugte Entwicklungsumgebung aus? (Betriebssystem, Editor, Browser, Werkzeuge, etc.)
- Beschreiben Sie bitte Ihren Arbeitsablauf, wenn sie eine Website entwickeln.
- Was bedeutet Semantisches HTML?
- In welchem Browser entwickeln sie vornehmlich und welche Entwicklerwerkzeuge verwenden sie?
- Wie würden sie die Ressourcen einer Website im Hinblick auf Performance optimieren?
- Warum ist es sinnvoll, Ressourcen über mehr als eine Domain abzufragen?
- Wie viele Quellen kann ein Browser von einer Domain parallel empfangen?
- Benennen Sie drei Umstände, die das Laden einer Seite verlangsamen können (hinsichtlich der Wahrnehmung oder der tatsächlichen Ladezeit).
- Wie verhalten Sie sich, wenn sie in ein neues Projekt kommen, in dem Tabs verwendet werden und du aber Leerzeichen verwendest?
- Welche Werkzeuge nutzt du zum Testen der Performance ihres Codes?
- Wenn sie eine Technologie in diesem Jahr meistern könntest, welche wäre das?
- Erklären sie die Bedeutung von Standards und Standardisierungsorganisationen?
- Was ist FOUC? Wie vermeiden sie FOUC? (FOUC, also flash of unstyled text)

1.1.7.2 HTML-spezifische Fragen:

- Was tut ein doctype und nennen sie Beispiele?
- Was ist der Unterschied zwischen Standards-Modus und Quirks-Modus?
- Welche Einschränkungen gibt es beim Ausliefern von XHTML-Seiten?
- Gibt es Probleme, wenn Seiten als application/xhtml+xml ausgeliefert werden?
- Wie liefern sie eine Seite mit Inhalten in verschiedenen Sprachen aus?
- Darf man XHTML-Syntax in HTML5 verwenden?
- Wie verwendet man XML in HTML5?
- Wofür sind data-Attribute nützlich?
- Beschreiben sie die Unterschiede zwischen Cookies, sessionStorage und localStorage.

1.1.7.3 JS-spezifische Fragen:

- Erklären sie Event Delegation
- Erklären sie, wie **this** in JavaScript funktioniert.
- Erklären sie, wie prototypische Vererbung funktioniert.
- Wie gehen sie vor beim Testen von JavaScript?
- Welche JavaScript-Bibliotheken haben sie bisher benutzt?
- Haben Sie jemals den Sourcecode von Bibliotheken/Frameworks angeschaut?
- Was ist ein hashtable?

- Was sind `undefined` und `undeclared` Variablen?
- Was ist eine Closure und wie/warum verwendet man dies?
- Was ist ein typischer Anwendungsfall für `anonymous` functions?
- Wie organisieren sie ihren Code? (Module Pattern, klassische Vererbung?)
- Worin unterscheiden sich `.call` und `.apply`?
- Erklären sie AJAX so detailliert wie möglich.
- Haben sie schonmal JavaScript-Templating verwendet?
- Erklären sie »Hoisting«.
- Erklären sie Event Bubbling.
- Was ist der Unterschied zwischen `==` und `===`?
- Erklären sie die same-origin policy und in welcher Form sie JavaScript betrifft.

1.1.7.4 jQuery-spezifische Fragen:

- Erklären sie »Chaining«.
- Was sind ein paar jQuery-spezifische Optimierungen, die man vornehmen kann?
- Was macht `.end()`?
- Wie und warum würden sie einen Namespace für einen gebundenen Event handler verwenden?

1.1.7.5 CSS-spezifische Fragen:

- Erklären sie was ein »Reset«-CSS macht und wofür es nützlich ist.
- Beschreiben sie Floats und wie sie funktionieren.
- Was sind die verschiedenen Clear-Methoden und welche ist geeignet für welchen Kontext?
- Erklären sie CSS-Sprites und wie sie diese auf einer Seite oder Website implementieren würden.
- Was sind ihre bevorzugten Image-Replacement-Techniken und wann benutzen sie welche?
- CSS-Hacks, per conditional eingebundene `.css`-Ressourcen oder... was sonst?
- Was sind die verschiedenen Möglichkeiten, um Inhalte visuell auszublenden (und für Screen-reader zugänglich zu machen)?
- Haben sie schonmal ein Grid-System verwendet, und wenn ja, welches?
- Haben sie media queries oder mobile-spezifische Layouts/CSS verwendet/entwickelt?
- Sind sie mit dem Styling von SVG vertraut?
- Verwenden sie CSS-Präprozessoren (Sass, Compass, Stylus, LESS)?

1.1.7.6 Optionale Fragen:

- Was ist das großartigste, was sie je entwickelt haben?
- Was sind die besten Eigenschaften der Entwicklerwerkzeuge, die sie benutzen?
- Haben Sie irgendwelche Freizeitprojekte? Welcher Art?
- Wenn nicht Web-Entwicklung, was würden sie dann tun?

1.1.7.7 JumpHost Ein JumpHost stellt eine feste IP-Adresse zur Verfügung. Für den Zugang zu einer mit einer IP-Regel geschützten Ressource kann ein JumpHost verwendet werden.

1.1.7.7.1 ssh1.fra1.digitalocean.schukai.net Für den Zugriff auf AWS und andere externe Dienste steht der JumpHost **ssh1.fra1.digitalocean.schukai.net** zur Verfügung. Diese JumpHost besitzt die folgenden IP-Adressen.

- 67.207.79.120
- 178.128.193.119

Im Benutzer **schukai** sind die in der Datei `~/.ssh/authorized_keys` die öffentlichen Schlüssel hinterlegt.

1.1.7.8 Technologie-Stack Unser Technologie-Stack ist die Liste von genehmigten Anwendungen, die wir zur Erledigung unserer Aufgaben einsetzen.

Zusätzliche Informationen, wie den Geschäftszweck, wer Zugriff haben sollte, Kontakt/Administration, Datenklassifizierung und zum Datenschutz und zur Konformität.

Die Daten unserer Kunden, unserer Teammitglieder und unseres Unternehmens müssen wir mit den entsprechenden Sicherheitsmaßnahmen behandelt und vor unerlaubter Nutzung schützen.

Vor diesem Hintergrund und um das Risiko zu minimieren, führen wir eine Liste mit zugelassenen Betriebssystemen, Programmen und Mindestversionen.

Im Folgenden folgt eine Auflistung der freigegebenen Betriebssysteme, Programmen, Dienste und deren Mindestversionen. Ist keine Version angegeben, so ist immer die aktuelle Version zu verwenden.

!!! danger "Wichtig" Hier nicht aufgeführte Betriebssysteme, Programme und Dienste dürfen nur nach ausdrücklicher Freigabe verwendet werden. Die Anfrage einer Freigabe muss als Issue erfolgen.

1.1.7.8.1 Betriebssysteme

- Actively updated and supported Linux disto or BSD flavour.
- Android > 10
- iOS > 13

1.1.7.8.2 Kommunikation

- Mattermost, Chat
- Zimbra, Mail, Kalender, Kontakte
- Zoom, Videocall, Screensharing
- Jira, Kundentickets
- Mailstore, Mailarchivierung

1.1.7.8.3 Administration

- Teamviewer, Remote-Administration

1.1.7.8.4 Dateien

- Alfresco, Dateiablage
- Gitlab, Repositories

1.1.7.8.5 Projektmanagement

- Jira, Zeitbuchung, Projektplanung, Tasks
- Gitlab, Repositories, Issues, CI/CD

- Alvine, Passwortverwaltung

1.1.7.8.6 Produktivität

- OneTab, Speicher sparen
- ShareX, Screenshot **Windows**

1.1.7.8.7 Dokumentation

- Tabellen erstellen

1.1.7.8.8 Ausgeschlossene

- Microsoft Windows-Betriebssysteme sind nicht zulässig. Wenn Du ein legitimer Einsatzgrund hast, beantrage eine Ausnahme.

1.1.7.9 Markenübersicht Alvine

1.1.7.9.1 Markenname Der Markenname wird im Text folgendermassen geschrieben: **Alvine**

1.1.7.9.2 Logo Das schukai Logo basiert auf der Schriftart VAG Roundet Lt. Die Konzeptdatei liegt im Alfresco

Das Logo sollte mit Weißraum umgeben sein:



Abbildung 7: Logo Layout

Als Hintergrundfarbe kommt bevorzugt weiß zum Einsatz.

Für die einzelnen Hintergründe sind folgende Kombinationen zu wählen.

Hintergrund	Logofarbe	Logo
weiß	schwarz/rot	Alvine
schwarz	weiß	Alvine
Helle Bildbereiche	schwarz/rot	Alvine
Dunkle Bildbereiche	weiß	Alvine

1.1.7.9.3 Signet Das Signet kann in drei Farben verwendet werden:

Das Signet kommt auch als Favicon zum Einsatz.

1.1.7.9.4 Schriftart Als Schrift kommt Raleway und zum Einsatz. Quicksand

Der CSS-Fontstack für den Zeichensatz ist:

```
1 font-family: 'Raleway', sans-serif;
```

1.1.7.9.5 Farben Die Primärfarben der Marke sind

Farbe	Hex	Dezimal
Schwarz	#000000	0,0,0
Weiß	#ffffff	255,255,255

Zusätzliche können die Farben aus der folgenden Tabelle verwendet werden:



Abbildung 8: Primärfarben

- Farben

1.1.7.9.6 Icons Als Standard-Iconset kommt Font Awesome Pro in der Lite Ausführung zum Einsatz. Die Icons gibt es als Web und Desktop Edition.

1.1.7.9.7 Ressourcen

- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-100-32.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-1000-316.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-159-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-20-7.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-200-63.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-250-79.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-318-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-50-16.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-500-158.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-80-25.png>
- https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-800_296.png
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-logo-layout.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-logo-weiss.pdf>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-logo-weiss.svg>

- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-layout.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-100-118.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-1000-1173.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-167-196.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-20-24.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-200-235.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-22-25.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-25-30.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-250-294.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-43-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-50-59.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-500-587.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot-86-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot.pdf>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-rot.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-100-118.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-1000-1173.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-167-196.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-20-24.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-200-235.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-22-25.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-25-30.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-250-294.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-43-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-50-59.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-500-587.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz-86-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz.pdf>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-schwarz.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-100-118.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-1000-1173.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-167-196.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-20-24.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-200-235.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-22-25.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-25-30.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-250-294.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-43-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-50-59.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-500-587.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss-86-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss.pdf>

- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-signet-weiss.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-weiss-100-32.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-weiss-1000-316.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-weiss-159-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-weiss-20-7.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-weiss-200-63.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-weiss-250-79.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-weiss-318-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-weiss-50-16.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-weiss-500-158.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine-weiss-80-25.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine.pdf>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/alvine.svg>

1.1.7.10 Markenübersicht schukai

1.1.7.10.1 Markenname Der Unternehmensname wird klein und zusammen geschrieben: [schukai](#).

1.1.7.10.2 Logo Das schukai Logo basiert auf der Schriftart VAG Roundet Lt. Die Konzeptdatei liegt im Alfresco

Das Logo sollte mit Weißraum umgeben sein:



Abbildung 9: Logo Layout

Als Hintergrundfarbe kommt bevorzugt weiß zum Einsatz.

Für die einzelnen Hintergründe sind folgende Kombinationen zu wählen.

Hintergrund	Logofarbe	Logo
weiß	rot	
rot	weiß	
schwarz	weiß	
Helle Bildbereiche	schwarz	

Hintergrund	Logofarbe	Logo
Dunkle Bildbereiche	weiß	

1.1.7.10.3 Signet Die Marke schukai hat ein einfaches Signet mit Logo in einem roten Quadrat. Das Favicon kommt ein Icon zum Einsatz.



Abbildung 10: Icon

1.1.7.10.4 Schriftart Als Schrift kommt Raleway und zum Einsatz. Quicksand
Der CSS-Fontstack für den Zeichensatz ist:

```
1 font-family: 'Raleway', sans-serif;
```

1.1.7.10.5 Farben Die Primärfarben der Marke sind

Farbe	Hex	Dezimal
Rot	#c10000	193,0,0
Schwarz	#000000	0,0,0
Weiß	#ffffff	255,255,255

Zusätzliche können die Farben aus der folgenden Tabelle verwendet werden:



Abbildung 11: Primärfarben

- Farben

1.1.7.10.6 Icons Als Standard-Iconset kommt Font Awesome Pro in der Lite Ausführung zum Einsatz. Die Icons gibt es als Web und Desktop Edition.

1.1.7.10.7 Ressourcen

- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-companylogo-1000_125.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-companylogo-125_15.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-companylogo-250_25.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-companylogo-500_60.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-productlogo-1000_125.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-productlogo-125_15.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-productlogo-250_25.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-productlogo-500_60.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-servicelogo-1000_125.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-servicelogo-125_15.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-servicelogo-250_25.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/aschukai-servicelogo-500_60.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-1000_200.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-250_50.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-500_100.png
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-layout.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-100-21.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-1000-210.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-120-25.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-168-35.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-20-5.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-200-42.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-224-48.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-239-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-250-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-250-53.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-335-70.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-447-94.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-478-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-50-11.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-500-105.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-670-141.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot-893-188.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-rot.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-schwarz-100-21.png>

- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-schwarz-1000-210.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-schwarz-120-25.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-schwarz-20-5.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-schwarz-200-42.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-schwarz-239-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-schwarz-250-53.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-schwarz-478-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-schwarz-50-11.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-schwarz-500-105.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-schwarz.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-weiss-100-21.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-weiss-1000-210.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-weiss-120-25.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-weiss-20-5.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-weiss-200-42.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-weiss-239-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-weiss-250-53.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-weiss-478-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-weiss-50-11.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-weiss-500-105.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai-weiss.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/schukai.emf>

1.1.7.11 Markenübersicht shopcloud

1.1.7.11.1 Markenname Der Markenname wird im Text folgendermassen geschrieben: **Alvine**

1.1.7.11.2 Logo Das shopcloud Logo basiert auf der Schriftart VAG Roundet Lt. Die Konzeptdatei liegt im Alfresco

Das Logo sollte mit Weißraum umgeben sein:

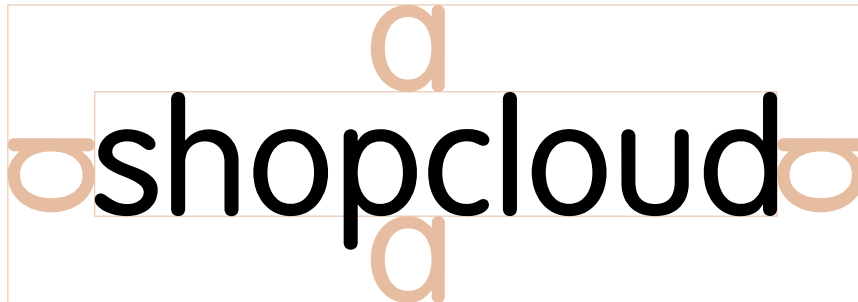


Abbildung 12: Logo Layout

Als Hintergrundfarbe kommt bevorzugt weiß zum Einsatz.

Für die einzelnen Hintergründe sind folgende Kombinationen zu wählen.

Hintergrund	Logofarbe	Logo
weiß	schwarz	shopcloud
schwarz	weiß	shopcloud
Helle Bildbereiche	schwarz	shopcloud
Dunkle Bildbereiche	weiß	shopcloud

1.1.7.11.3 Signet Das Signet ist ein Anhänger und kann in zwei Farben verwendet werden:

Das Signet kommt auch als Favicon zum Einsatz.

1.1.7.11.4 Schriftart Als Schrift kommt Raleway und zum Einsatz. Quicksand

Der CSS-Fontstack für den Zeichensatz ist:

```
1 font-family: 'Raleway', sans-serif;
```

1.1.7.11.5 Farben Die Primärfarben der Marke sind

Farbe	Hex	Dezimal
Gelb	#ffce34	255, 206, 52
Schwarz	#000000	0,0,0
Weiß	#ffffff	255,255,255

Zusätzliche können die Farben aus der folgenden Tabelle verwendet werden:



Abbildung 13: Primärfarben

- Farben

1.1.7.11.6 Icons Als Standard-Iconset kommt Font Awesome Pro in der Lite Ausführung zum Einsatz. Die Icons gibt es als Web und Desktop Edition.

1.1.7.11.7 Ressourcen

- https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-1200_500.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-120_50.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-240_100.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-300_125.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-600_250.png
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-layout.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz-100-24.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz-1000-232.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz-108-25.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz-20-5.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz-200-47.png>

- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz-216-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz-250-58.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz-433-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz-50-12.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz-500-116.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz.pdf>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-schwarz.svg>
- https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-100_100.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-200_200.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-250_250.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-300_300.png
- https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-50_50.png
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-layout.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-100-113.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-1000-1125.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-174-196.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-20-23.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-200-225.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-23-25.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-25-29.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-250-282.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-45-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-50-57.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-500-563.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz-89-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz.pdf>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-schwarz.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-100-113.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-1000-1125.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-174-196.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-20-23.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-200-225.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-23-25.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-25-29.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-250-282.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-45-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-50-57.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-500-563.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss-89-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss.pdf>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-signet-weiss.svg>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss-100-24.png>

- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss-1000-232.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss-108-25.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss-20-5.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss-200-47.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss-216-50.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss-250-58.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss-433-100.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss-50-12.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss-500-116.png>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss.pdf>
- <https://cdn.alvine.io/image/logo/shopcloud-weiss.svg>

1.1.8 Runbooks

Ein Runbook ist ein definierter Satz von Schritten zur Erledigung einer Aufgabe.

Die einzelnen Aufgaben können dabei **manuell**, **teilautomatisiert** oder **ganz automatisiert** ablaufen. Runbooks sind best practices für bestimmte Aufgaben.

1.1.8.1 Übersicht

1.1.8.1.1 IT / Netzwerke

- 00100 VPN Landsberied Client-Setup - deprecated
- 00101 VPN Landsberied User hinzufügen -deprecated
- 00102 Jumphost für externe Dienste einrichten
- 00105 WLAN Landsberied
- 00120 Arbeitsstation Linux einrichten
- 00130 Adobe-Produkte mit Linux nutzen

1.1.8.1.2 Sicherheit / Zugänge

- 00200 Übertragen von Passwörter
- 00210 GPG-Schlüssel erstellen
- 00211 GPG-Schlüssel importieren
- 00250 Passwörter in GITLAB
- 00251 Git repositories auf Sicherheitslücken prüfen

1.1.8.1.3 Versionsverwaltung

- 00320 Merge-Request erstellen
- 00321 Merge-Request einfügen

1.1.8.1.4 Service

- 00500 Service-Account anlegen und Benutzer informieren
- 00501 Anlegen eines Service-Tickets

1.1.8.1.5 Verwaltung

- 00600 Unternehmenskalenderpflege

1.1.8.1.6 Entwicklung

- 00700 Neues Gitlab-Ticket aufnehmen
- 00701 Planungsvorgang für Gitlab-Tickets erstellen
- 00702 Bearbeiten von Gitlab-Tickets

1.1.8.1.7 Dokumentation

- 00800 Dokumentation Kundenprojekte
- 00910 Urlaub dokumentieren

1.1.8.1.8 Kommunikation

- 01000 Abwesenheitbenachrichtigung einrichten

1.1.8.1.9 Personal

- 01100 Einrichtung ADS Benutzer
- 01110 Einrichtung Benutzer in Zimbra
- 01120 Slack freischalten

1.1.8.1.10 Projektverwaltung

- 01202 Anlegen einer Projektsite in Alfresco
- 01204 Beistellungen in Alfresco
- 01205 Freigabe eines Dokumentes über Alfresco
- 01210 Anlegen Kunde im Service-Jira
- 01211 Anlegen eines Accounts im Service-Jira
- 01220 Anforderungsdokumentation einrichten
- 01221 Installation reqman
- 01222 Anforderungs PDF erstellen

1.1.8.1.11 Monitoring

- 01300 Wöchentlicher Systemcheck shopcloud

1.1.8.1.12 Datenschutz

- 01400 Löschen von E-Mails

1.1.8.1.13 Vertrieb

- 02500 Einen Lead anlegen
- 02510 Auf Vertriebsanfragen per Mail antworten
- 02520 Gesprächsprotokoll Vertrieb

1.1.8.1.14 Anbindungen

- 03000 Amazon

1.1.8.2 00100 VPN Landsberied Client-Setup



Veraltet und wird entfernt

Der VPN Zugang ist nicht verfügbar und wird phost ersetzt.

1.1.8.2.1 Voraussetzungen Der Zugang in das Intranet von Landsberied erfolgt über OpenVPN. Neben dem Benutzernamen und einem Passwort ist ein Benutzer- und ein CA-Zertifikat sowie ein Benutzerschlüssel notwendig.

Die Zertifikate sind in der PDF als Text gespeichert. Das PDF ist mit der PAID 2048 passwortgeschützt.



”Hinweis”

Für die sichere Übertragung des Passwortes siehe 00200 Übertragen von Passwörter.

1.1.8.2.2 Arbeitsanweisungen Die einzelnen Zertifikate müssen jeweils in eine Datei `ca.crt`, `user.crt` und `user.key` im Home-Verzeichnis gespeichert werden.



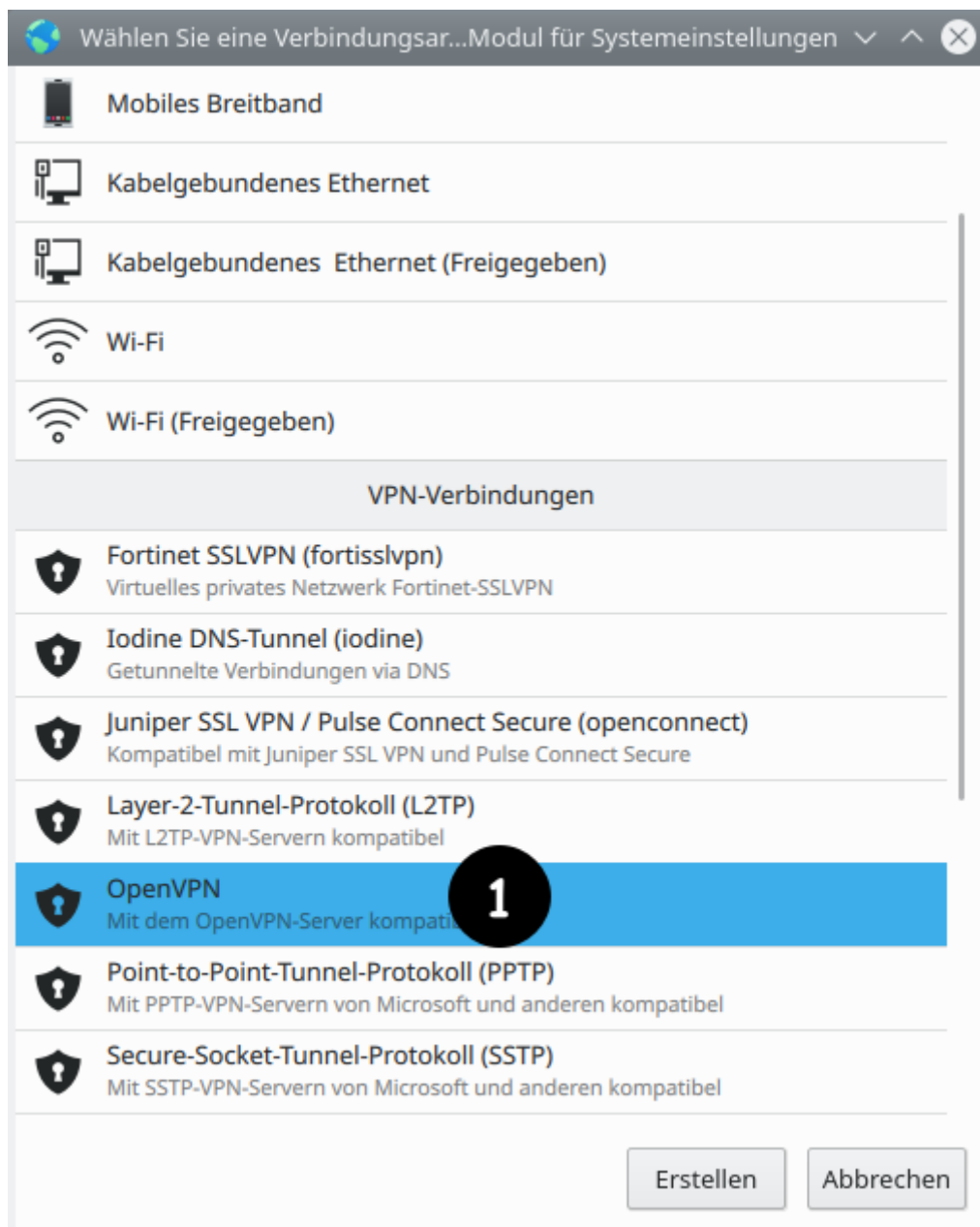
Wichtig

Die Zertifikate müssen sicher aufbewahrt werden. Das PDF muss nach der Einrichtung gelöscht werden.

Linux (Debian 10/KDE)

```
1 sudo apt-get update
2 sudo apt-get upgrade
3 sudo apt-get install openvpn network-manager-openvpn
```

Im Networkmanager muss eine neue OpenVPN Verbindung angelegt werden.

**Abbildung 14:** OpenVPN hinzufügen

Im Anschluß müssen im Reiter VPN die folgenden Daten eingegeben werden:

Bezeichnung	Wert
Gateway	vpn.landsberied.schukai.net
Benutzername	vorname.nachname
Passwort	(Aus Passwortdatei)

Für die Zertifikate müssen die Pfade auf die Dateien `ca.crt`, `user.crt` und `user.key` angelegt werden.

Verbindungsname: vpn.intranet.schukai.net (OPENVPN)

Allgemeine Einstellungen VPN (openvpn) IPv4 IPv6

Gateway: vpn.landsberied.schukai.net

Verbindungsart: Passwort mit Zertifikaten (TLS)

CA-Zertifikat: /home/hans.mustermann/certificates/ca.crt

Benutzerzertifikat: /home/hans.mustermann/certificates/user.crt

Privater Schlüssel: /home/hans.mustermann/certificates/user.key

Passwort für privaten Schlüssel:

Passwort nur für diesen Benutzer speichern (verschlüsselt)

Benutzername: hans.mustermann

Passwort:

Passwort nur für diesen Benutzer speichern (verschlüsselt)

Erweitert ...

Abbildung 15: OpenVPN hinzufügen

Im Dialog, der über den Button Erweitert erreichbar ist, müssen folgende Einstellungen vorgenommen werden:

Erweiterte OpenVPN-Eigenschaften — Modul für Systemeinstellungen

Allgemein Sicherheit TLS-Einstellungen Proxies

☒ Benutzerdefinierten Gateway-Port verwenden: 1194

☐ Benutzerdefiniertes Neuverhandlungsintervall verwenden: 0

☐ LZO-Komprimierung verwenden: Nein

☒ Eine TCP-Verbindung verwenden

☒ Virtuellen Gerätetyp einstellen: TUN

☐ Virtuellen Gerätenamen einstellen: Automatisch

☐ Benutzerdefinierte maximale Übertragungseinheit (MTU): 1500

☐ Benutzerdefinierte UDP-Fragmentgröße verwenden: 1300

☐ Maximale TPC-Segmentgröße (MSS) begrenzen

☐ Entfernte Rechner zufällig auswählen

☐ IPV6-TUN-Link

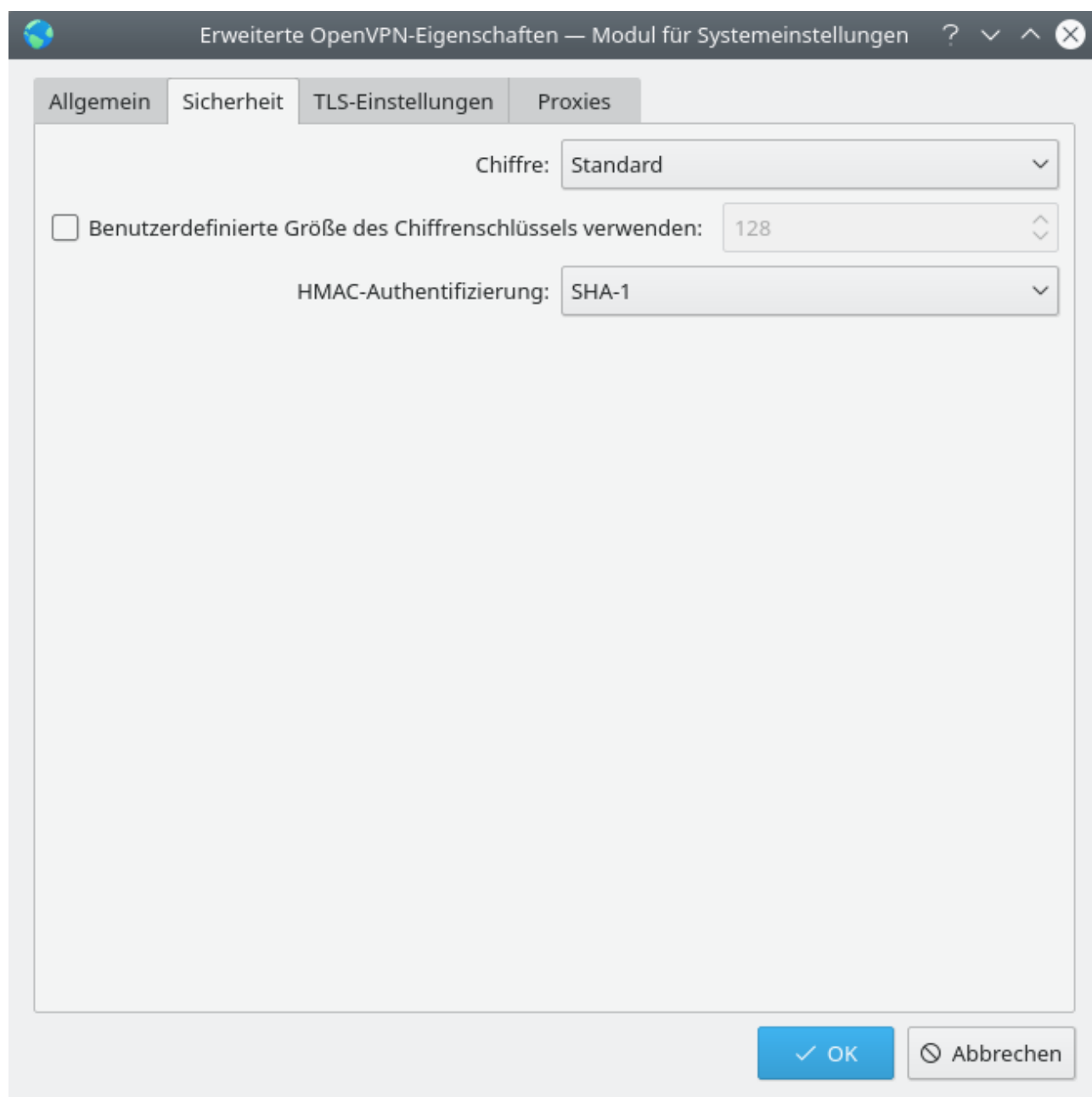
☐ Ping-Intervall angeben: 30

☐ Specify exit or restart ping: ping-exit 30

☐ Authentifizierte Pakete von beliebiger Adresse akzeptieren (Float)

☐ Maximale Anzahl der Routen: 100

✓ OK ⌵ Abbrechen



The screenshot shows the 'Erweiterte OpenVPN-Eigenschaften' window with the 'TLS-Einstellungen' tab selected. The window has a title bar with a globe icon, the title, and standard window controls. Below the title bar are four tabs: 'Allgemein', 'Sicherheit', 'TLS-Einstellungen', and 'Proxies'. The 'TLS-Einstellungen' tab contains the following settings:

- 'Überprüfung des Server-Zertifikats:' dropdown menu set to 'Kennung des Zertifikats nicht überprüfen'.
- 'Betreff-Übereinstimmung:' empty text input field.
- Checkbox 'Zertifikat der Gegenstelle (Server) mithilfe der Signatur überprüfen' is unchecked.
- 'TLS-Zertifikatstyp der Gegenstelle:' dropdown menu set to 'Server'.
- Checkbox 'Verify peer (server) certificate nsCertType designation' is unchecked.
- 'Remote peer certificate nsCert designation:' dropdown menu set to 'Server'.
- A section containing:
 - 'Modus:' dropdown menu set to 'Keiner'.
 - 'Schlüsseldatei:' empty text input field with a file selection icon.
 - 'Schlüsselrichtung:' dropdown menu set to 'Keine'.

At the bottom right are 'OK' and 'Abbrechen' buttons.

Im Anschluß kann die Verbindung aktiviert werden.

Windows 10

Der OpenVPN Client muss heruntergeladen und installiert werden (Adminrechte erforderlich).

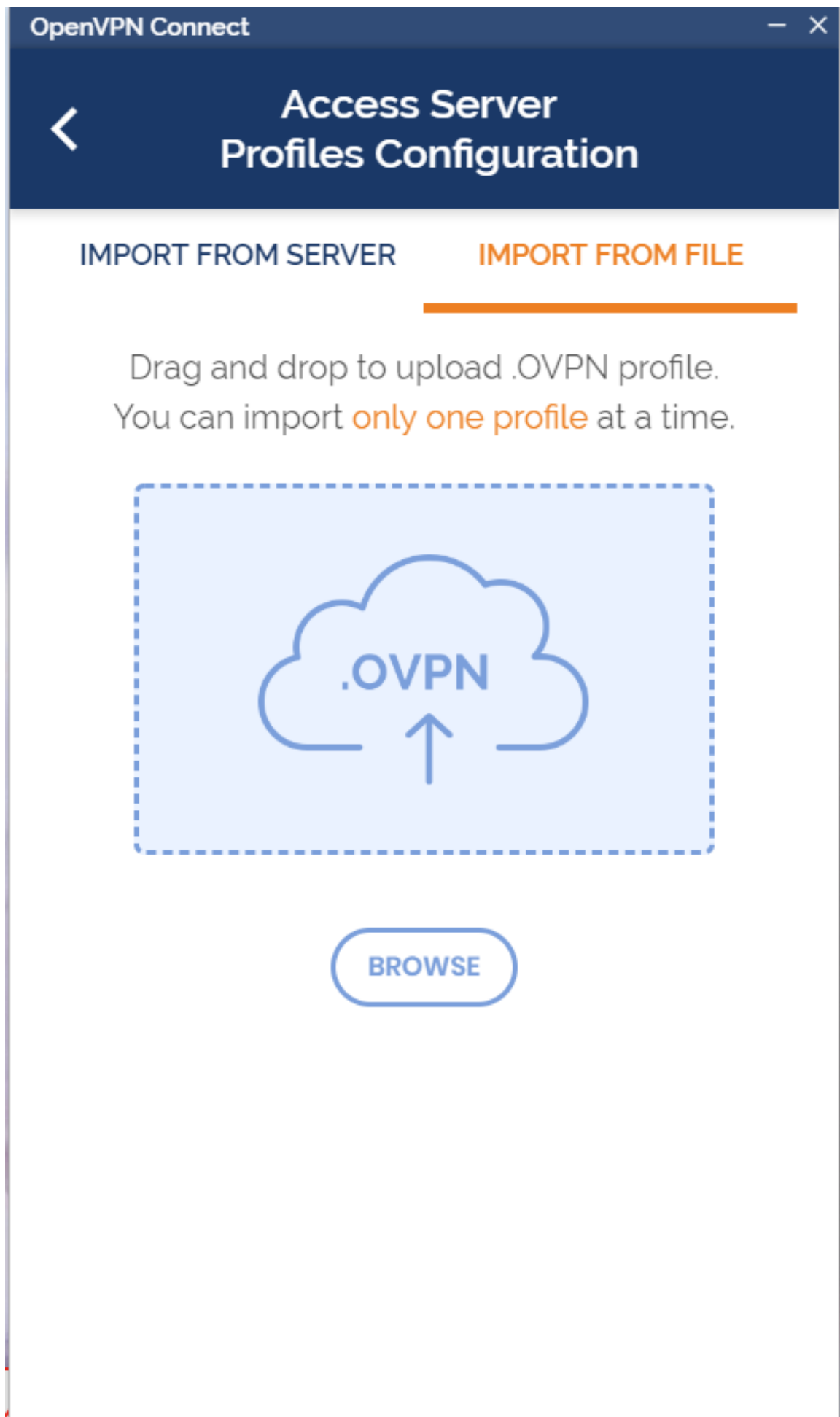
Verzeichnis `vpn` im Homeverzeichnis anlegen. In dieses Verzeichnis auch die Zertifikate `ca.crt`, `user.crt` und `user.key` kopieren. In dieses Verzeichnis dann noch eine Textdatei `client.ovpn` mit folgendem Inhalt anlegen:

```
1 dev tun
2 proto tcp-client
3 remote vpn.landsberied.schukai.net
4 port 1194
5 nobind
6 persist-key
7 persist-tun
```

```
8  tls-client
9  remote-cert-tls server
10 ca ca.crt
11 cert user.crt
12 key user.key
13 verb 4
14 mute 10
15 cipher AES-256-CBC
16 auth SHA1
17 auth-user-pass secret
18 auth-nocache
19 redirect-gateway def1
20 route-method exe
21 route-delay 2
```

Jetzt noch eine Textdatei `secret` (ohne Dateiendung) in das Verzeichnis schreiben. In diese Zeile kommt in die erste Zeile der Benutzername und in die zweite Zeile das Zugangspasswort.

Die `client.ovpn`-Datei muss nun im Client importiert werden.

**Abbildung 16:** Clinet

Anschließend kann man sich mit dem Intranet verbinden.

1.1.8.3 00101 VPN Landsberied User hinzufügen



Veraltet und wird entfernt

Der VPN Zugang ist nicht verfügbar und vphost ersetzt.

1.1.8.3.1 Voraussetzungen Der Zugang in das Intranet von Landsberied erfolgt über OpenVPN. Neben dem Benutzernamen und einem Passwort ist ein Benutzer- und ein CA-Zertifikat sowie ein Benutzerschlüssel notwendig.

1.1.8.3.2 Arbeitsanweisungen Zuerst muss über den Button **Add New** ein neuer Benutzer hinzugefügt werden.

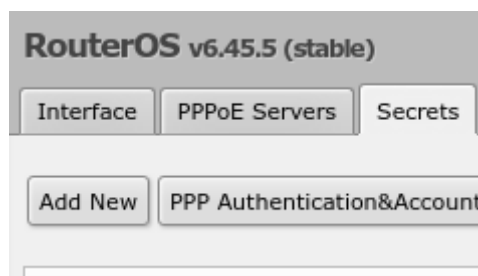
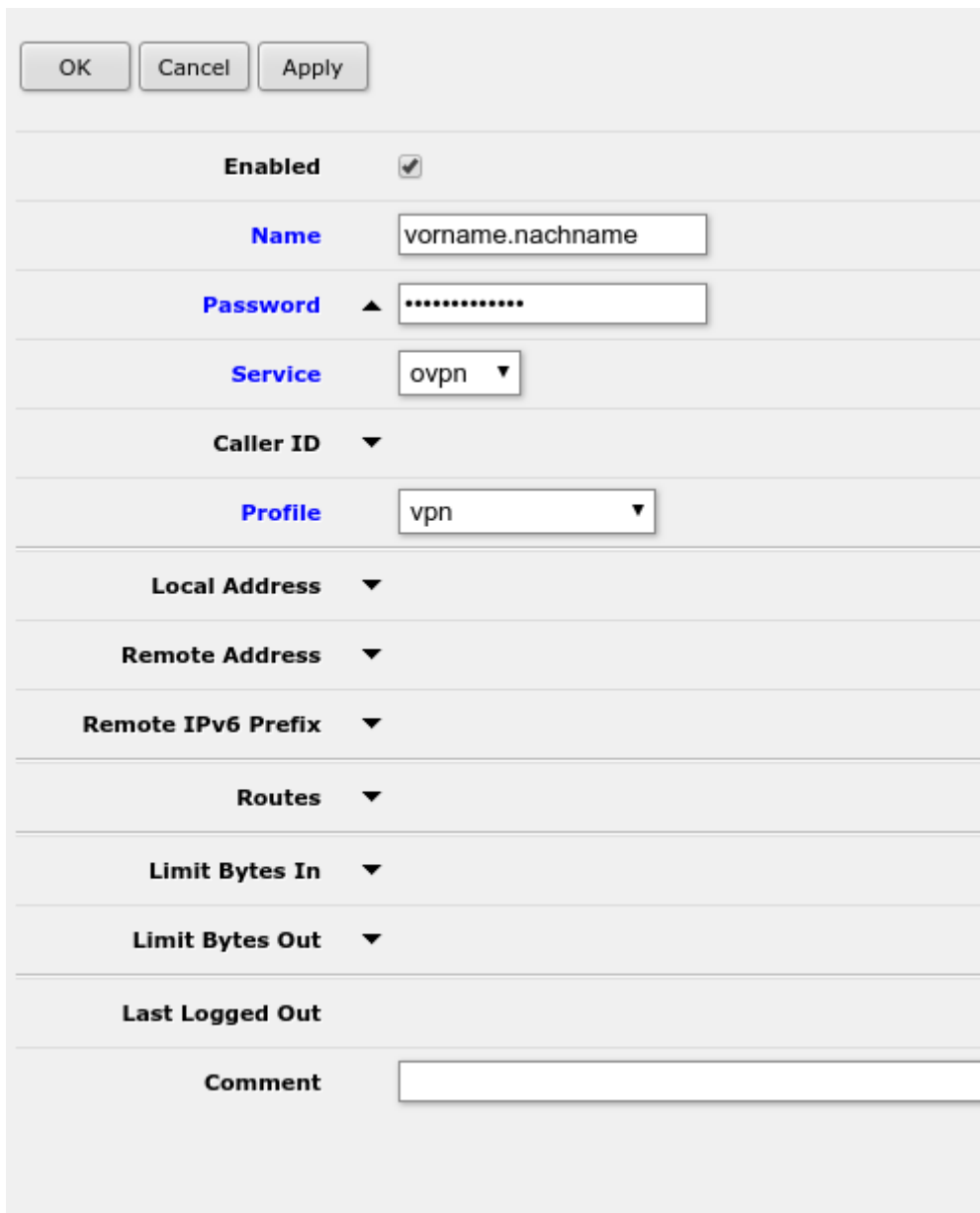


Abbildung 17: OpenVPN User hinzufügen

Im Anschluß müssen folgende Einstellungen vorgenommen werden.



The image shows a configuration window for OpenVPN. At the top, there are three buttons: "OK", "Cancel", and "Apply". Below these are several settings:

- Enabled**: A checkbox that is checked.
- Name**: A text field containing "vorname.nachname".
- Password**: A text field with a small upward arrow icon and a masked password ".....".
- Service**: A dropdown menu showing "ovpn".
- Caller ID**: A dropdown menu with a downward arrow icon.
- Profile**: A dropdown menu showing "vpn".
- Local Address**: A dropdown menu with a downward arrow icon.
- Remote Address**: A dropdown menu with a downward arrow icon.
- Remote IPv6 Prefix**: A dropdown menu with a downward arrow icon.
- Routes**: A dropdown menu with a downward arrow icon.
- Limit Bytes In**: A dropdown menu with a downward arrow icon.
- Limit Bytes Out**: A dropdown menu with a downward arrow icon.
- Last Logged Out**: A section header.
- Comment**: A text field.

Abbildung 18: OpenVPN Einstellungen

Das Passwort sollt möglichst 20 zufällige Zeichen haben. Am besten lässt sich dies über einen Passwortgenerator (Keepass) erstellen.

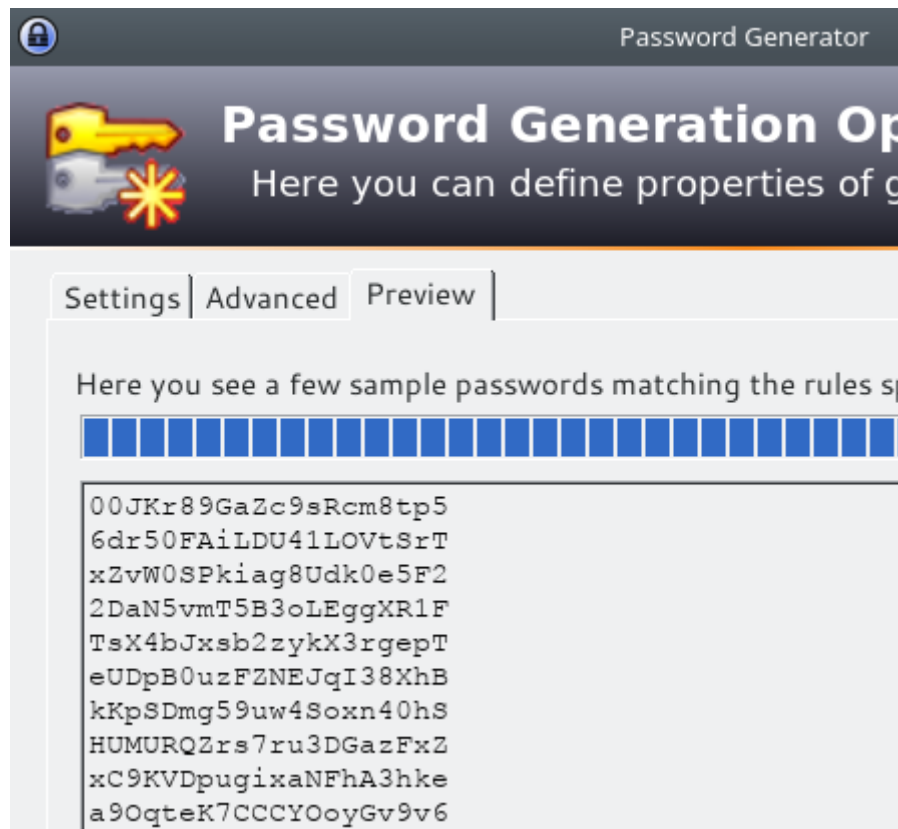


Abbildung 19: OpenVPN Einstellungen

Für die sichere Übertragung des Benutzernamens und des Passwortes siehe 00200 Übertragen von Passwörter.

1.1.8.4 00102 Jumphost für externe Dienste einrichten

1.1.8.4.1 Voraussetzungen Der Jumphost läuft im Frankfurter Rechenzentrum von DigitalOcean und hat die IP-V4-Adressen 67.207.79.120 und 178.128.193.119. Außerdem ist der Host über die IPV6 Adresse 2a03:b0c0:3:d0::e9b:5001 erreichbar.

Die Hostnamen `ssh1.fra1.digitalocean.schukai.net` löst auf die IP 67.207.79.120 auf.

Für IP geschützte Ressourcen müssen daher die folgenden Adressen in die Firewallregel aufgenommen werden:

- 67.207.79.120
- 178.128.193.119
- 2a03:b0c0:3:d0::e9b:5001

Ein SSH-Client muss installiert sein.

1.1.8.4.2 Arbeitsanweisungen Je nach Programm müssen in der SSH Einstellung die Parameter für den Jumphost `ssh1.fra1.digitalocean.schukai.net`, das Ziel und die Ports eingegeben werden.

Als Authentifizierung muss der private Schlüssel angegeben werden. Diese Schlüssel sind auch auf dem Jumphost hinterlegt.

Über die Konsole kann der Aufruf folgendermaßen aussehen:

```
1 ssh -J ssh1.fra1.digitalocean.schukai.net -i <SCHLÜSSELDATEI> <USER>@<HOSTNAME-ZIELRECHNER> -p <PORT>
```

Hier ein Beispiel für den SSH Zugang zum shopcloud-Cluster

```
1 ssh -J ssh1.fra1.digitalocean.schukai.net -i .ssh/mykey.ppk core@ec2-52-213-165-106.eu-west-1.compute.amazonaws.com -p 23
```

Möchte man einen Tunnel für ein anderes Protokoll öffnen, unter anderem eine Webseite oder eine Datenbankverbindung, so muss ein SSH Tunnel geöffnet werden. Dies erfolgt bei SSH über den Parameter -L

```
1 ssh -J ssh1.fra1.digitalocean.schukai.net -L <LOCALPORT>:<TARGETSERVER>:<TARGETPORT> -i <SCHLÜSSELDATEI> <USER>@<HOSTNAME-ZIELRECHNER> -p <PORT> -N
```

1.1.8.5 00105 WLAN Landsberied

1.1.8.5.1 Voraussetzungen Ein WLAN-fähiges Gerät mit Unterstützung für den g/n Standard. Zur Nutzung des WLAN gelten die Bestimmungen.

**Hinweis**

Das WLAN ist als unsicheres Netz anzusehen und jedes Gerät ist für seine Sicherheit eigenständig verantwortlich.

1.1.8.5.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Öffnen der WLAN-Einstellungen.
- ☐ Auswahl der SSID *Das ist der Weg!*
- ☐ Eingabe des Passwortes (liegt als Ausdruck und QR-Code in Landsberied vor)

1.1.8.6 00120 Arbeitsstation Linux einrichten

1.1.8.6.1 Voraussetzungen Wird als Arbeitsbetriebssystem Linux verwendet, so ist Debian oder Fedora die bevorzugte Distribution. Debian ist sehr konservativ im Paketmanagement, dadurch verfügt Debian nicht immer über die aktuellen Pakete. Allerdings findet sich für Debian sehr viel Unterstützung im Netz. Fedora hat gerade für Laptops eine größere Treiberunterstützung

1.1.8.6.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Im Bios sollte nach Möglichkeit die Hardwareverschlüsselung eingeschaltet werden.
- ☐ Installationsmedium beschaffen. Je nach Anbindung und Datenspeicher ist die Vollversion zu empfehlen. Bei guter Netzanbindung und kleinem USB-Stick kann auch die Net-Version genommen werden.
- ☐ Grundinstallation durchführen
- ☐ Als Rechnername ist ein Zufallswert aus 8 Kleinbuchstaben a-f und Zahlen 0-9 zu nehmen. Am besten nimmt man die erste Gruppe einer zufälligen UUID.
- ☐ Als Domain der Arbeitsstation wird intranet.schukai.net verwendet. Bei ortsgebundenen Arbeitsstunden kann auch der Name des lokalen Netzwerkes landsberied.schukai.net oder freising.schukai.net genommen werden.
- ☐ Als Administratorkonto `root` ist das Arbeitsstationen-Root-Passwort zu verwenden.
- ☐ Als lokaler Hauptbenutzer ist der Benutzer SETUP `setup` mit einem geheimen Passwort `PAID933` anzulegen.

ADS Login



Veraltet und wird entfernt

Die Authentifizierung bei Arbeitsstationen erfolgt nur noch lokal.

Die Benutzerverwaltung erfolgt zentral über das ADS mit der Domain `INTRANET.schukai.net`. Hierfür ist das Paket `sssd` zu installieren.

Paketauswahl

Als Standardanwendungen sind folgende Pakete sinnvoll:

- KDE Plasma als Fenstersystem
- LibreOffice

Entwickler

Für Entwickler sind folgende zusätzliche Pakete empfehlenswert:

- Netbeans

1.1.8.7 00130 Adobe-Produkte mit Linux nutzen

1.1.8.7.1 Voraussetzungen Für die Arbeit mit den Adobe-Produkten (Photoshop, Illustrator ...) muss eine Lizenz zugewiesen sein. Ausserdem wird ein Zugang zu der AWS EC2-Windows-Instanz benötigt.

Die Berechtigung für die Adobe-Produkte kann in der Adobe-Webseite von einem Administrator gesetzt werden.



Hinweis

Die Anzahl der Lizenzen ist beschränkt.



”Wichtig”

Die Nutzung der Photoshop-AWS-Instanz wird pro Minute berechnet. Am Ende der Nutzung muss die Instanz unbedingt beendet werden, da sonst unnötige Kosten anfallen.

Der Zugang zu der EC2-Windows-Instanz kann einmalig von einem Administrator eingerichtet werden.

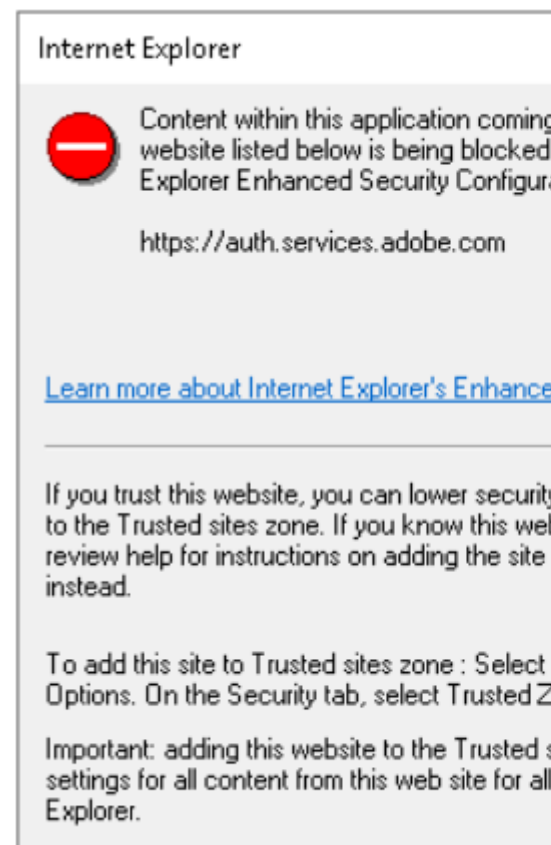
1.1.8.7.2 Arbeitsanweisungen Vorbereitung

- ☐ Remmina installieren (sudo apt install remmina)

Nutzung von Photoshop

- ☐ Bei einem Administrator die Nutzung anfordern.

- ☐ Remmina ausführen und einen neuen Eintrag anlegen
- ☐ speichern und verbinden
- ☐ In Windows mit den Zugangsdaten anmelden.
- ☐ Adobe ausführen und anmelden



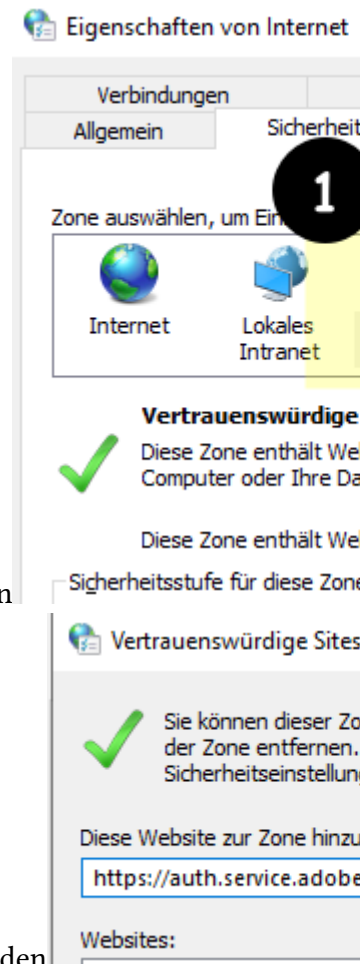
- ☐ Sollte beim Starten von Adobe die folgende Meldung erscheinen

- ☐ Es müssen die Internetoptionen geöffnet werden



Internetoptionen
Systemsteuerung

- ☐ Im Reiter Sicherheit müssen die vertrauenswürdigen Site geöffnet werden



- ☐ Hier muss die Webseite <https://auth.services.adobe.com> eingetragen werden

- ☐ **WICHTIG:** Das Ende der Arbeit dem Administrator mitteilen

Administrator

Die EC2-Windows-Instanz läuft nur für die Dauer der Nutzung und muss anschliessend wieder gestoppt werden (nicht terminieren).

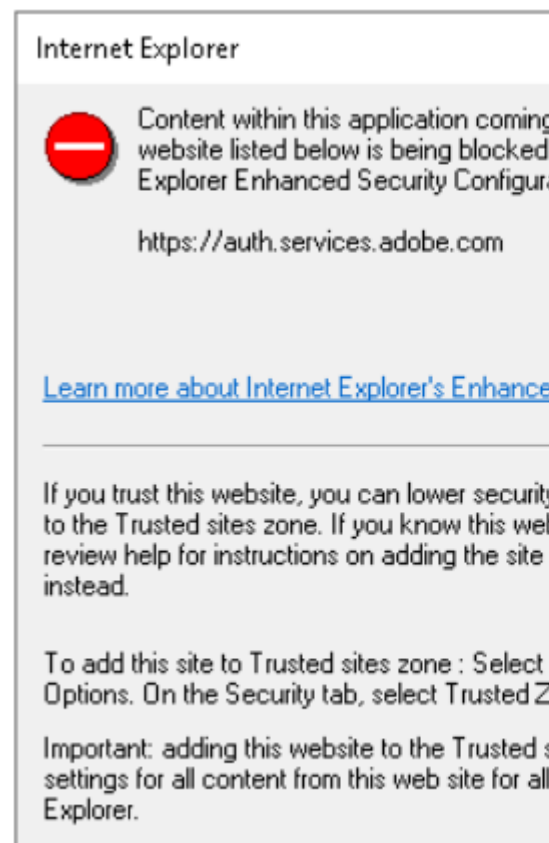
Nutzungsanforderung

- ☐ Starten der Instanz in AWS
- ☐ Im Adobe-Account-Bereich die Lizenz freischalten
- ☐ Über Slack die IP, bzw. den Domainnamen kommunizieren

Ende der Arbeit

- ☐ Windows-Instanz in AWS stoppen.

Administration



☐ Sollte beim Starten von Adobe die folgende Meldung erscheinen

☐ Servermanager öffnen

Zuletzt installierte Updates
Windows Update
Zuletzt auf Updates geprüft

Windows Defender Antivirus
Feedback und Diagnose

Verstärkte Sicherheitskonfiguration für IE
Zeitzone
Produkt-ID

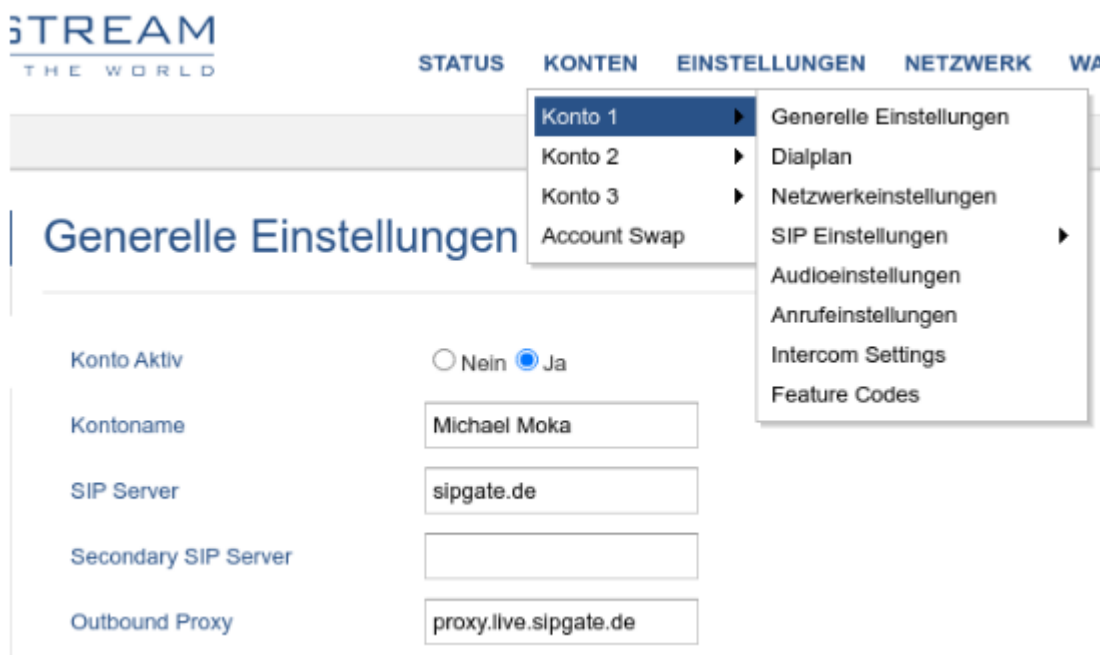
Prozessoren
Installierter Arbeitsspeicher (RAM)
Speicherplatz insgesamt:

☐ Die Option “Verstärkte Sicherheitskonfiguration IE” ausschalten

1.1.8.8 0140 Einrichten Grandstream Telefon Einige Arbeitsplätze haben ein Grandstream Telefon mit Headset (Klinkenstecker). Diese müssen jedem Benutzer zugeordnet werden.

1.1.8.8.1 Voraussetzungen Ein Grandstream Telefon ist angeschlossen

1.1.8.8.2 Arbeitsanweisungen Zur Änderungen des Namens im Telefon muss der mittlere Knopf am Telefon (mit Punkt darin) gedrückt werden. Anschließend auf Status -> Netzwerkeinstellungen -> IPv4 Adresse Diese angezeigte IP Adresse in Browser eingeben (PAID 1891). Im Browser unter Konten → Konto -> Generelle Einstellungen den Kontonamen ändern → Sichern und ausführen.



Referen-

zierte Bilder: Ein Bild Alt-Text id: pfad/bild.png

1.1.8.9 00200 Übertragen von Passwörtern



Wichtig

S814 Zugangsdaten lesen.

1.1.8.9.1 Voraussetzungen Vorhandene Zugangstoken (Passwort, PIN, API-KEY) und die Berechtigung diese weiterzugeben. Ein gültiger GPG-Schlüssel und ein Schlüssel des Empfängers.

1.1.8.9.2 Arbeitsanweisungen Kommandozeile

- ☐ `echo 'geheim' | gpg -r target@example.com --encrypt`
- ☐ Ausgabe per E-Mail oder Slack versenden
- ☐ Übertragung dokumentieren

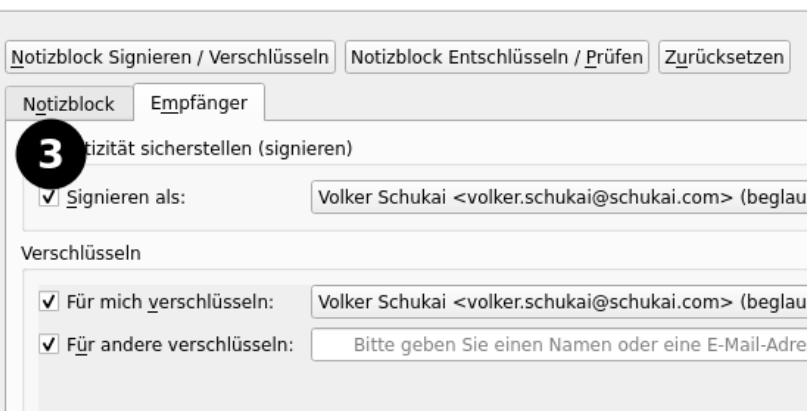
target@example.com ist die E-Mail-Adresse des GPG-Schlüssels.

Grafischer Oberfläche

1. Verschlüsselung einrichten



- ☐ Kleopatra öffnen und den Button Notizblock ① öffnen
- ☐ Die Zugangsdaten in das Feld ② eingeben.
- ☐ Den Tab Empfänger öffnen
- ☐ Den Tab Empfänger ③ öffnen
- ☐ Den eigenen Schlüssel auswählen ①
- ☐ Die gewünschten Empfänger auswählen ②



- ☐ Wieder in den Tab Notizblock wechseln ③

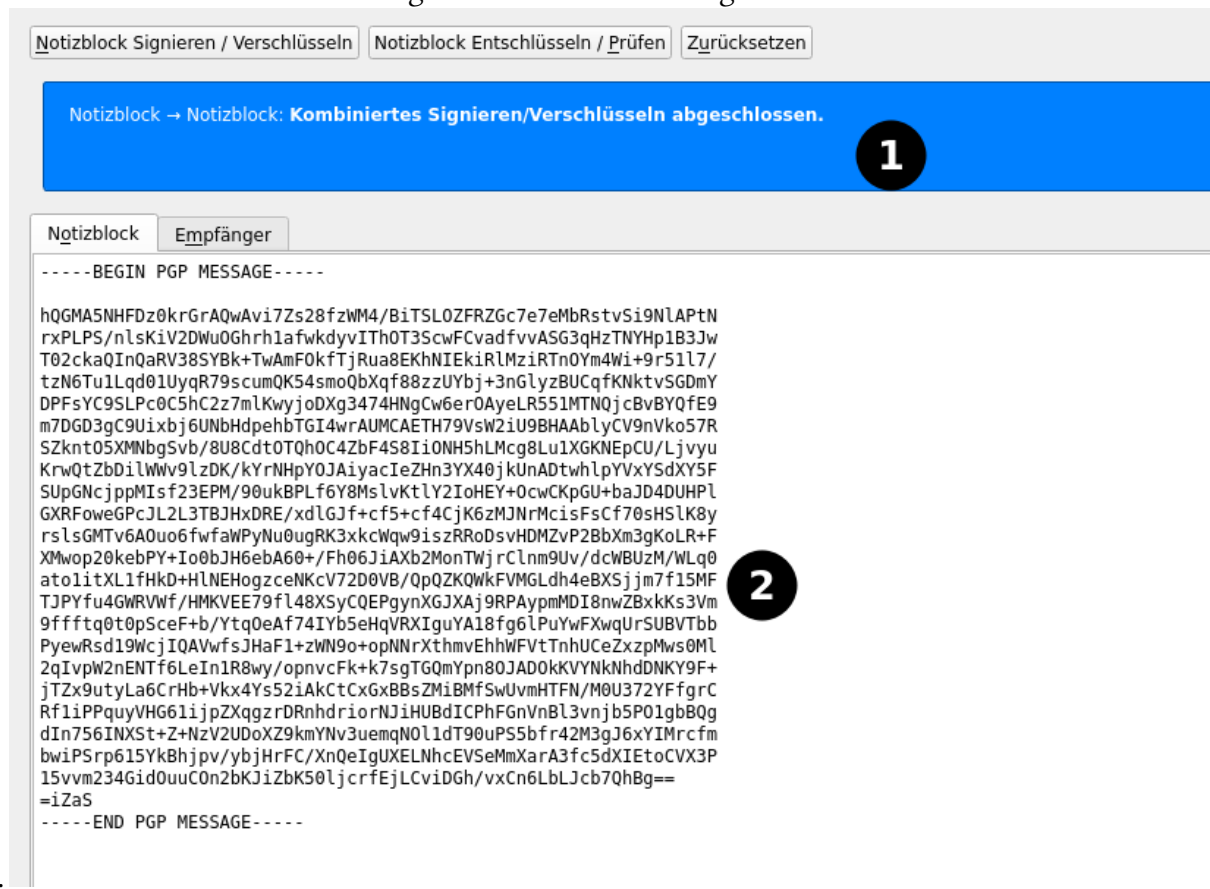


Notizblock Signieren / Verschlüsseln

Notizblock Empfänger

geheim

- ☐ Auf den Button Notizblock Signieren/Verschlüsseln ① klicken
- ☐ Die verschlüsselte Nachricht ② nach erfolgreicher Verschlüsselung ① über E-Mail oder Slack



Notizblock Signieren / Verschlüsseln

Notizblock Entschlüsseln / Prüfen

Zurücksetzen

Notizblock → Notizblock: **Kombiniertes Signieren/Verschlüsseln abgeschlossen.**

Notizblock Empfänger

```
-----BEGIN PGP MESSAGE-----
hQGMA5NHFDz0krGrAQwAvi7Zs28fzWM4/BiTSL0ZFRZGc7e7eMbRstvSi9NlAPtN
rxPLPS/nlsKiV2DWu0Ghrh1afwkdyvITh0T3ScwFCvadfvvASG3qHzTNYHp1B3Jw
T02ckaQInQaRV38SYBk+TwAmF0kftjRua8EKhNIEkiRLmziRTn0Ym4Wi+9r51l7/
tzN6Tu1LQd01UyqR79scumQK54smoQbXqf88zzUYbj+3nGlyzBUCqfKNktvSGDmY
DPFsYC9SLPc0C5hC2z7mLKwyjoDXg3474HNgcw6er0AyeLR551MTN0jcBvBYQfE9
m7DGD3gC9Uixbj6UNbHdpehbTGI4wrAUMCAETH79Vsw2iU9BHAAblyCV9nVko57R
SZknt05XMNBgSvb/8U8Cdt0TQh0C4ZbF4S8Ii0NH5hLMcg8Lu1XGKNEpCU/Ljvyu
KrwQtZbDiLWwv9lzdK/kYrNHpY0JAiyacIeZHn3YX40jkUnADtwlhpYVxYSdXY5F
SUUpGncjppMIsf23EPM/90ukBPLf6Y8MslvKtLY2IoHEY+0cwCKpGU+baJD4DUHPL
GXRfoweGpCJL2L3TBJHxDRE/xdLGJf+cf5+cf4CjK6zMJNrMcisFsCf70sHSLK8y
rsLsGMTv6A0uo6fwfawPyNu0ugRK3xkcWqW9isZRRoDsvHDMZvP2BbXm3gKoLR+F
XMwop20kebPY+Io0bJH6ebA60+/Fh06JiAXb2MonTWjrClnm9Uv/dCWBUzM/WLq0
ato1itXL1fHkD+HlNEHogzceNKcV72D0VB/QpQZKQWkFVMGLdh4eBXsjjm7f15MF
TJPyfu4GWRVwf/HMKVEE79fl48XSYCQEPgynXGJXAj9RPAypmMDI8nwZBxkKs3Vm
9ffftq0t0pSceF+b/Ytq0eAf74IYb5eHqVRXIguYA18fg6lPuYwFXwqUrSUBVTbb
PyewRsd19WcjIQAVwfsJHaF1+zWN9o+opNNrXthmVehhWfVtTnhUCeZxzmWms0Ml
2qIvpW2ENTf6LeIn1R8wy/opnvcFk+k7sgTGQmYpn80JAD0kKVYNkNhdDNKY9F+
jTZx9utyLa6CrHb+Vlx4Ys52iAkCtCxGxBBSZMiBMfSwUvmHTFN/M0U372YFgrC
RfliPPquyVHG61ijpZXqgzrDRnhdriorNJIHUBdICPhFGnVnBl3vnjb5P01gbBQg
dIn756INXSt+Z+NzV2UD0XZ9kmYNv3uemqN0l1dT90uPS5bfr42M3gJ6xYIMrcfm
bwiPSrp615YkBhjpvybjHrFC/XnQeIgUXELNhcEVSeMmXarA3fc5dXIEtoCVX3P
15vvm234Gid0uuC0n2bKjizbK50ljcrfjLCviDgh/vxCn6LbLJcb7QhBg==
=iZa5
-----END PGP MESSAGE-----
```

versenden.

- ☐ Übertragung dokumentieren
- 2. Verschlüsselte Daten entschlüsseln
 - ☐ Kleopatra öffnen
 - ☐ Auf Entschlüsseln / Überprüfen drücken
 - ☐ Datei vom Rechner auswählen und bestätigen
 - ☐ Entschlüsselung bestätigen

SMS

Verfügt der Benutzer über eine gültige Mobilnummer (Die Nummer muss vom Benutzer autorisiert sein), so sollte dieser Weg genommen werden.

- ☐ Einwahl in Sipgate

- ☐ Auf Button SMS klicken
- ☐ Zugangstoken in Zwischenablage kopieren

Fax senden

SMS sende

1

Anruf starten

TELEFONEINSTELLUNGEN

Abschicken

Notruf

EMPFÄNGER

Bitte geben Sie ein

NACHRICHT

ZEITPUNKT

Sofort

Ko

SIP-ID

- ☐ Mobilnummer eingeben und Zugangstoken als Nachricht eintragen
- ☐ SMS absenden

Archivieren

Als ungelesen markieren

Labels verwalten

07.09.2

- ☐ Löschen der SMS aus der Historie
- ☐ Übertragung dokumentieren

**Wichtig**

Keine weiteren Informationen, nur das Passwort senden.

Telefon

Alternativ kann das Passwort am Telefon vorgelesen werden. Diese Methode nur in Ausnahmefällen und wenn der Kunde seine Mobilnummer nicht mitteilen kann oder will.

Übertragung dokumentieren.

1.1.8.10 00210 GPG-Schlüssel erstellen

1.1.8.10.1 Voraussetzungen

PGP muss - am besten über den Paketmanager - installiert sein.

Optional besteht die Möglichkeit PGP auf ein Smartcard wie Yubikey zu installieren.

1.1.8.10.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Öffnen einer Terminalsitzung (xterm, kitty, ...)
- ☐ Befehl ausführen `gpg --generate-key`
 - ☐ Bei allen Schritten kann die Defaulteinstellung übernommen werden
 - ☐ Die eigene `schukai.com`-E-Mail-Adresse muss angegeben werden: `vorname.nachname@schukai.com`
- ☐ Exportieren des öffentlichen Schlüssels `gpg --armor --export <EMAIL-ADDRESS>`
- ☐ Veröffentlichen als Code-Snippet gitlab.schukai.com/-/snippets/new
 - ☐ Name des Code Snippes 'Public Key Vorname Nachname (vorname.nachname@schukai.com)
 - ☐ Veröffentlichen mit Sichtbarkeit **public**
- ☐ Im Slack Channel `#lautsprecher` die URL veröffentlichen, damit jeder den Schlüssel importieren kann.
- ☐ Sichern des Schlüssels im eigenen privaten Verzeichnis auf Alfresco

Optional beim Zugang zu GitLab

- ☐ Öffentlichen Schlüssel in Gitlab hinterlegen
- ☐ Git für die Verwendung der Signatur konfigurieren (Anleitung siehe hier)
 - ☐ `git config --global commit.gpgsign true`
 - ☐ `git config --global user.signingkey SECRET`

1.1.8.11 00211 GPG-Schlüssel importieren

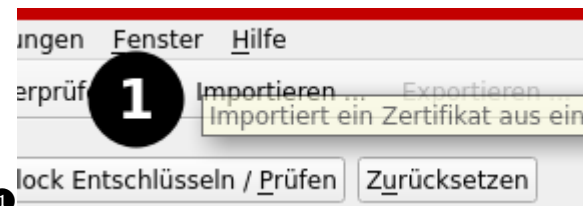
1.1.8.11.1 Voraussetzungen PGP muss - am besten über den Paketmanager - installiert sein und ein eigener Schlüssel muss erstellt worden sein.

1.1.8.11.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Der Import kann über die Kommandozeile erfolgen
 - ☐ Download des Schlüssel und speichern in eine Datei, zum Beispiel public.key
 - ☐ Import über `gpg --import public.key`
- ☐ Alternativ kann eine GUI verwendet werden:



- Bei GPA gibt es einen Button ❶ Importieren



- Kleopatra bietet auch eine Schaltfläche für den Import ❶

1.1.8.12 00250 Passwörter in GITLAB pflegen

1.1.8.12.1 Voraussetzungen

- Ein GPG Schlüssel `gpg --list-secret-keys --keyid-format LONG`, falls keiner vorhanden ist, siehe Schlüssel erstellen.



Zum Testen der Funktionen kann das Projekt gitlab.schukai.com/schukai/playgrounds/passwort-in-git verwendet werden.

Dateitypen

- `.credentials/auth` (für alle Zugangsdaten)
- `.credentials/gitlab` (für CI-Zugangsdaten)

Aufbau der Datei

Die Dateien werden als gültige Script-Dateien erstellt, so dass diese per `source` Befehl eingebunden werden können. Kommentare können mit `#` eingeleitet werden.

```
1 DIENSTNUMMER_TYPE_SUBTYPE=WERT
```

Beispiele:

```
1 ##### FTP Server
2
3 FTP1_HOST=ftp.example.com
4 FTP1_USER=root
5 FTP1_PASSWORD=geheim
6
7 ##### Hauptbenutzer
8
9 ALVINE1_URL=
10 ALVINE1_USER=
11 ALVINE1_PASSWORD=
```

1.1.8.12.2 Arbeitsanweisungen Video - Tutorial zu diesem Artikel Blackbox Teil 1-4

Installation Blackbox

- ☐ Download Pakete debian oder fedora. Unter Dateien im Kanal schauen ob es neuere Pakete gibt.
- ☐ deb basiert (Debian): `apt install xxx.dep`, rpm basiert (Fedora) `dnf install xxx.rpm`

Datei liegen unter `/usr/bin/`

Init Repos

- ☐ `blackbox_initialize`
- ☐ Den angezeigten git commit Befehl ausführen
- ☐ `commit & push`

Admin User / Berechtigten Nutzer zum Zugriff auf verschlüsselte Files hinzufügen

Damit Nutzer auf dem folgendem Weg hinzugefügt werden können muss der `Ersteller/Besitzer` der neu zu verschlüsselnden Dateien zuerst die Öffentlichen Schlüssel der weiteren Berechtigten Nutzer auf seinem Rechner importiert haben.

Um Öffentliche Keys zu importieren kann das Tool GPA (GNU Privacy Assistant) verwendet werden. Download/Installation siehe: [Gnupg Downloads](#). Installationsanweisungen sind im Download Archiv (README) zu finden. Eventuell sind fehlende Pakete nachzuinstallieren. Im GPA Userinterface ist es möglich fehlende Öffentliche Keys zu importieren.

Hinweis: Nach dem Import eines Key muss diesem noch “vertraut” werden. Dabei sollte nie die Option “Absolut” eingestellt werden. (ausgenommen für den eigenen Schlüssel)

Im Anschluss kann via Blackbox der neue Nutzer ergänzt werden und die Dateien neu verschlüsselt werden. Hinweis: Damit die Dateien korrekt verschlüsselt werden und auch neue Administratoren die Datei entschlüsseln können, muss eine Änderung and der zu verschlüsselnden Datei vorgenommen werden (Es reicht z.b. ein Leerzeichen, Zeilenumbruch) bevor der Befehl “`blackbox_update_all_files`” aufgerufen wird.

- ☐ Füge alle Admins den Schlüssel über `blackbox_addadmin vorname.nachname@schukai.com` hinzufügen.
- ☐ Aufruf von `blackbox_update_all_files`, damit alle Dateien neu verschlüsselt werden.

Dateien anlegen & Verschlüsseln

- ☐ Notwendige Dateien nach Schema (siehe oben) anlegen.
- ☐ Dateien Verschlüsseln via Blackbox. `blackbox_register_new_file <file>`

Passwörter auslesen

Passwörter können falls vorhanden via make Befehl ausgelesen werden (`make credentials_show`). Alternativ kann auch direkt die Blackbox-Funktionen verwendet werden. Siehe dazu `blackbox_cat`. Siehe auch `blackbox commands`

- ☐ Zielprojekt klonen
- ☐ `source <(blackbox_cat .credential.gpg 2>/dev/null)`

Passwort hinzufügen / ändern

Passwörter können falls vorhanden via make Befehl ausgelesen werden (`make credentials_edit`). Alternativ kann auch direkt die Blackbox-Funktionen verwendet werden. Siehe dazu `blackbox_edit`. Siehe auch `blackbox commands`

- ☐ `blackbox_edit .credential.gpg`
- ☐ Speichern und Editor schliessen

☐ eigene User-ID angeben

Weitere Projektrelevante Dateien verschlüsseln und auslesen

Mit Blackbox ist es möglich weitere beliebige Dateien zu verschlüsseln. Dies erfolgt immer nach dem gleichem Prinzip via `blackbox_register_new_file <file>`.

1.1.8.13 00250 Git repositories auf Sicherheitslücken prüfen Dieses Dokument beschreibt den Umgang mit dem Tool Gitleaks und dessen Wirkungsweise. Das Tool wird dazu verwendet um offengelegte Passwörter und/oder Zugangsdaten nach definierten Regeln in den Repos zu identifizieren.

1.1.8.13.1 Nutzung in Projekten und Arbeitsweise GitLeaks durchsucht je nach Einstellung alle Files in der Repository nach "Leaks" von Passwörtern, ApiKeys, Zugangsdaten, usw. Idealweise sollte for jedem commit eine kurze Prüfung durchgeführt werden auf die geplanten Einreichungen sofern mit sensitiven Daten gearbeitet wird.

1.1.8.13.2 Installation & Nutzung generell Siehe: (<https://github.com/zricethezav/gitleaks>)[<https://github.com>].
Anwendungsbeispiel Komplet mit Installation und Verbose Output von gefundenen Leaks:

```
1 docker pull zricethezav/gitleaks:latest
2 docker run -v {ROOT_PROJECTPATH}:/path zricethezav/gitleaks:latest
   detect --source="/path" -v
```

1.1.8.14 00320 Merge-Request erstellen



Hinweis

Lese auch die Best Practices For Merge Requests.

1.1.8.14.1 Voraussetzungen Jede Veränderung beginnt mit einem Merge Request.

1.1.8.14.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Zuordnung zu einem Jira Vorgang (Alternativen):
 - ☐ Verwende einen Arbeits-Jira im internen Jira. Der Vorgang muss mit dem Gitlab-Merge-Request abgeschlossen sein und darf nicht weiter verwendet werden.

- ☐ Erstelle einen Vorgang vom Typ Merge-Request im internen Jira
- ☐ Weise dem Vorgang eines der Stichwörter `bug`, `feature`, `enhancement` oder

+ Merge-Request

✓ Standard

`bug` `documentation` `enhancement` `feature`

`documentation` zu.

- ☐ Erstelle im betreffenden Repositorium einen Zweig mit dem Namen des gerade angelegten Jira-Vorgangs.
- ☐ Führe die Änderungen in diesem Zweig durch und übertrage die Änderungen an das Haupt-Repositorium.

New Merge Request

From **ALV-9416** into **master**

Titel

Description

- ☐ Gehe in Gitlab in das entsprechende Projekt und erstelle einen Merge-Request.
- ☐ Weise dem Merge-Request eines der Label **bug**, **feature**, **enhancement** oder **documentation** zu.
- ☐ Lade andere ein, den Merge-Request zu kommentieren.
- ☐ Suche die Verantwortliche Person für Deine Änderung und weise den Merge Request der Verantwortlichen Person zu.
- ☐ Überprüfe regelmässig, ob es zu Deinem Merge Request Fragen und Diskussionen gibt.



Hinweis

Dein Merge Request findet keine Beachtung? Spreche andere direkt per Slack, Mail, Telefon an und diskutieren Deinen Merge Request.

Siehe Anschlußprozess: 00320 Merge-Request einfügen

1.1.8.15 00320 Merge-Request einfügen



Hinweis

Lese auch die Best Practices For Merge Requests.

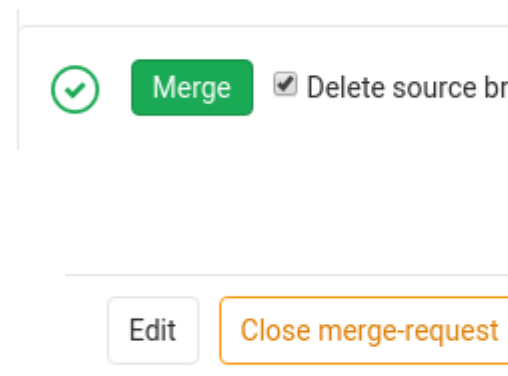
1.1.8.15.1 Voraussetzungen Es wurde von jemanden ein Merge Request erstellt und du bist die verantwortliche Person.

1.1.8.15.2 Arbeitsanweisungen GIT/Gitlab

- ☐ Überprüfe den Merge Request auf Vollständigkeit
- ☐ Überprüfe den Merge Request auf Fehler
- ☐ Du bist Dir nicht sicher was bestimmte Änderungen bedeuten? Eröffne eine Diskussion im Merge Request.
- ☐ Der Merge Request ist in Ordnung

- ☐ Starte die Zusammenführung und lösche den Merge-Zweig
- ☐ Der Merge-Request soll nicht hinzugefügt werden

- ☐ Dokumentiere die Entscheidung und schliesse den Merge-Request
- ☐ Dokumentiere die Entscheidung und schliesse den Merge-Request



JIRA

- ☐ Setze den Merge-Request im Jira auf den Status **Erledigt**.

1.1.8.16 00500 Service-Account anlegen und Benutzer informieren

1.1.8.16.1 Voraussetzungen Ein neuer Kunde, Partner, Lieferant oder genereller Ansprechpartner benötigt Zugriff auf unser Service-JIRA. Es wird neben der E-Mail-Adresse des Ansprechpartners auch die Zugehörigkeit zu einem Unternehmen und optional zu einer Gruppe (Abteilung, Projekt) benötigt.

Die Anforderung kann entweder aus einem bestehenden Serviceticket oder auf einem anderen Weg kommen.



”Wichtig”

Pro Ansprechpartner nur eine, am besten die Hauptemail, eintragen.

1.1.8.16.2 Arbeitsanweisungen Anlegen eines neuen Hauptbenutzer und optional weiterer Unternutzer für das Service-Jira.

- ☐ Gibt es für die Anforderung bereits ein Service-Ticket?
- ☐ Kein Service-Ticket vorhanden
- ☐ Anlegen eines Service-Tickets vom Typ [Support](#) im Projekt [Support](#)
- ☐ Unter **Service Desk-Anfrage** den Anfragtyp **1** auf **Zugänge anfordern / ändern** setzen.



Abbildung 20: Servie-Anfrage

- ☐ Service-Ticket öffnen

Organisation prüfen / anlegen

Für Kunden, Partner und Lieferanten wird mindestens eine Organisation angelegt.

- ☐ Prüfen ob Organisation schon vorhanden ist. Dazu in das Suchfeld auf die Seite service.schukai.com/projects/TICKET/customers den Unternehmensnamen (siehe *Regeln für die Benennung der Organisation*) eingeben.
- ☐ Organisation ist noch nicht vorhanden:

- ☐ Organisation anlegen und Name bestimmen (siehe *Regeln für die Benennung der Organisation*)
- ☐ Eintragen des Unternehmen über den Button **Organisationen hinzufügen**



- ☐ Organisation ist bereits vorhanden: weiter mit Benutzer anlegen

Regeln für die Benennung der Organisation:

Der Name der Organisation entspricht dem offiziell im Handelsregister oder vergleichbaren Registern eingetragenen Namen. Die Rechtsform der Firma wird dabei weggelassen.

Beispiele

- Musterhaus Gmbh & CoKG → Musterhaus
- Dach & Stuhl GbR → Dach & Stuhl
- MEINEFIRMA e.K. → MEINEFIRMA
- KEINHoBBy AG → KEINHoBBy

Benutzer anlegen

- Über die Kundenverwaltung im Service-JIRA muss der Benutzer (die E-Mail-Adresse) hinzugefügt werden. Für jeden Nutzer ist ein Zugang anzulegen; mehrere E-Mail-Adressen für einen Kunden können nicht abgebildet werden.

Abbildung 21: Nutzer hinzufügen

- ☐ Benutzer im Service-JIRA der gewünschten Organisation zuweisen.
- ☐ Informationen im Slack - Kanal "helpdesk-abstimmung" wie folgt teilen: `Neuer Kundenaccount für {Kundenmail} in {Organisation} angelegt und Infomail zu Service-Desk verschickt`

Benutzer informieren

Benutzer müssen über den neuen Zugang informiert werden. Dazu muss im Service-JIRA über die Funktion **Email** ① eine E-Mail an den Kunden gesendet werden.

- ☐ E-Mail über Service-JIRA-Vorgang senden

E-Mail Dialog



Abbildung 22: Mail senden

Im nächsten Dialog muss die zu sendende E-Mail definiert werden. Hierzu muss der Empfänger die E-Mail-Adresse und die Anrede ausgefüllt werden.

Versende diesen Vorgang als Email

Hier kannst du die Vorgangsdetails erstellen und in einer Email senden

Empfänger (An): 1

CC BCC

Email Template: 2

Betreff: 2

Text: 3

Attach more files 5

Select or drag-and-drop files here to attach to the outgoing emails. The will be attached to the issue as well.
The maximum file upload size is Unknown? .

4 Preview **Senden & Einstellungen speichern** **Senden** Abbrechen

Atlassian Jira Proj

Abbildung 23: Mail senden

Als Empfänger ① muss die vom Benutzer gewünschte E-Mail eingetragen werden. ② Weiter muss als Vorlage **Kunde über Zugang zum Service Jira informieren** ausgewählt und der Betreff mit der E-Mail-Adresse des neuen Benutzers (Benutzername) eingegeben werden.

In das Textfeld ③ muss die Anrede eingetragen werden. Die Anrede wird vor der eigentlichen Mail eingefügt. Hier kann entweder die förmliche Anrede **Sehr geehrte Frau** oder **Sehr geehrter Herr** oder die Informaelle Form **Hallo** verwendet werden.

Über **preview** ④ lässt sich die E-Mail vor dem Absenden überprüfen und mittels **senden** ⑤ wird die E-Mail versendet.

1.1.8.17 00501 Anlegen eines Service-Tickets

1.1.8.17.1 Voraussetzungen Es muss ein Service-Ticket für einen Kunden erstellt werden und die betroffenen Personen auch via E-Mail informiert werden.

1.1.8.17.2 Arbeitsanweisungen für Service-Desk berechnigte Folgende Schritte zeigen die minimalen Anforderungen / Steps auf um ein Service-Ticket aus dem Service-Jira-Backend zu erstellen.

- ☐ Service-Ticket anlegen via Button “Erstellen”
- ☐ Vorgangstyp auswählen
- ☐ Aussagekräftigen Titel eingeben und Beschreibung angeben
- ☐ Organisation und Teilnehmer (Request participants) auswählen. Das Feld “Organisation” definiert die leseberechtigte Gruppe, das Feld “Request participants” definiert einzelne Personen aus der Kundenliste, welche eine E-Mail-Notification über Änderungen und Erstellung dieses Service-Tickets erhalten sollen.



”Hinweis”

Nutzer im Feld “Request participants” erhalten beim Anlegen sowie beim Kommentieren des Service-Tickets eine entsprechende Hinweismail.

1.1.8.18 00600 Unternehmenskalenderpflege

1.1.8.18.1 Voraussetzungen In Vorbereitung auf den Jahreswechsel müssen die Kalender und Feiertage in Jira aktualisiert werden.

1.1.8.18.2 Arbeitsanweisungen

1.1.8.18.3 Feiertage Tempo

- ☐ Über das Feiertagsschema in Tempo müssen für die einzelnen Schemas konfiguriert werden.

Feiertagsschema

Entwerfen Sie ein Feiertagsschema um verschiedene Arten von B dem Standard Feiertagsschema zugefügt.

Name	Beschreibung
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Default Holiday Scheme	Default Holiday Scheme
Bayern	
Bremen	

Dazu in der entsprechenden Zeile auf konfigurieren klicken.

- ☐ Für die festen Feiertage muss keine Änderung vorgenommen werden, dafür müssen aber die neuen, beweglichen Feiertage hinzugefügt werden. Dazu auf der Seite des Schemas nach unten zu den beweglichen springen und die neuen Feiertage für ein Jahr eintragen.

Beweglich

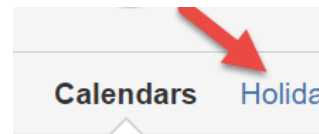
Bewegliche Feiertage finden jedes Jahr an einem anderen Kalendertag statt - z.B. Ostern

Name	Beschreibung	Dauer	Datum	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1d"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Hinzufügen"/>
Karfreitag		1d	18/Apr/14	Löschen
Ostermontag		1d	21/Apr/14	Löschen
Christi Himmelfahrt		1d	29/Mai/14	Löschen
Pfingstmontag		1d	09/Jun/14	Löschen
Fronleichnam		1d	19/Jun/14	Löschen
Mariä Himmelfahrt		1d	15/Aug/14	Löschen

- ☐ Dieser Vorgang muss für alle Schemas - ausssschließlich des Default-Schemas - durchgeführt werden.

Fiesta

- ☐ Unter Fiesta -> Fiesta Management kommt man zum Auswahlfenster der Kalender.



Holidays

Select the month and

Date List

6 January

25 March

- ☐ Unter Holidays (Feiertage) werden diese entsprechend Daten eingepflegt.
- ☐ Über "Add new" wird ein neues Jahr erstellt. Feiertage, welche an identischen Tagen (z.b. 03. Oktober) stattfinden, müssen nicht eingeplegt werden. Nur die Variablen wie Ostern, Pfingsten.
- ☐ In Fiestas Kalenderschema müssen ebenso die Feiertage für das nächste Jahr eingepflegt werden. Dazu muss als erstes die entsprechenden Arbeitszeitschemas über Workdays und Add new angelegt werden. Wichtig ist hier das für jeden Typ (Teilzeit/Vollzeit, etc) ein eigener Ein-

Name*

The name of the working days

Year

Select the year for periods

Periods*

Period Start Date	Period End Date	Days	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Hours	Description	Color
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>

Configure the periods for the year.

[fiesta_webwork_user_workingday.edit](#) [cancel](#)

trag angelegt wird.

- ☐ Der Name setzt sich aus der Jahreszahl und dem Titel und der Stundenzahl zusammen: z.B. 2014 - Vollzeit (40/5). Dabei auf die Leerzeichen achten. Achtung: Der Zeitraum (Periode) kann

Name*

The name of the working days

Year

Select the year for periods

Periods*

Period Start Date	Period End Date	Days	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Configure the periods for the year.

[fiesta_webwork_user_workingday.edit](#) [cancel](#)

erst nach einmaligem Speichern hinzugefügt werden!

- ☐ Als Nächstes muss hier über den Zeitraum Period Start Date / Period End Date und pro Wochentag Montag bis Freitag 8 Stunden bzw. bei Teilzeit 4 Stunden eingetragen werden. Anschließend mit Add und dann mit Save bestätigen.
- ☐ Als nächstes müssen die Feiertage über add new hinzugefügt werden. **Bestehende Datensät-**

ze nicht ändern, stattdessen einen Neuen hinzufügen.

Name	Year	Set of Holidays
Bayern	2014	9 June 29 May 1 January 6 January 18 April 21 April 1 May

- ☐ Als letzter Schritt müssen diese Informationen in Kalendern zusammengefügt werden. Dazu in die Kalender-Ansicht (Calendars) wechseln und hier keinen neuen Kalender anlegen, sondern

Name	Year	Workdays
Bremen Vollzeit (40/5)	2014	2014 - Vollzeit (40/5)
Bayern Vollzeit (40/5)	2014	2014 - Vollzeit (40/5)
Bayern Teilzeit 20/5	2014	2014 - Teilzeit (20/5)
Offline	2014	2014 - Offline

in den gewünschten Kalender über EDIT wechseln.

- ☐ In der Kalenderansicht können dann die Informationen zusammen gefügt werden, indem man eine neue Zeile hinzufügt. Wichtig: Immer das gleiche Schema wählen, damit keine Probleme

Name* Bremen Vollzeit (40/5)
The name of the calendar

Properties*

Year	Workdays	Festives	Operations
2014	2014 - Vollzeit (40/5)	Bremen	Edit Delete
2001			Add

Save Cancel

auftreten.

1.1.8.19 00700 Neues Gitlab-Ticket aufnehmen

1.1.8.19.1 Voraussetzungen Ein Fehler, eine Verbesserungswunsch oder ein Wunsch nach einer neuen Funktion, sollen in Gitlab dokumentiert werden.

1.1.8.19.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Projekt im Gitlab öffnen
- ☐ Ticketliste öffnen
- ☐ Button **Neues Ticket** klicken
- ☐ Aussagekräftigen Titel wählen (mehr als ein Wort!)
- ☐ Template/Vorlage auswählen
- ☐ Ausführliche Beschreibung mit Screenshots, Versionsangaben
- ☐ Entsprechendes Label setzen (zum Beispiel: **enhancement** für Verbesserung **bug** für einen Fehler).
- ☐ **Submit Ticket** klicken
- ☐ Wenn dieses Ticket ein kritischer Bug ist oder eine wichtige Verbesserung ist:
 - ☐ einen Kommentar im Ticket mit dem Text **@ingrid.schukai WICHTIG** einfügen (ggf weitere Beteiligte erwähnen)

1.1.8.20 00701 Planungsvorgang für Gitlab-Tickets erstellen

1.1.8.20.1 Voraussetzungen Es liegen Gitlab Tickets vor.

1.1.8.20.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Internes Jira öffnen und neuen Vorgang anlegen.
- ☐ Einschränkung von Vorgängen:
 - ☐ Sollen nur Gitlab-Vorgänge für ein Projekt abgearbeitet werden, so ist der Vorgang in diesem Projekt anzulegen. Zum Beispiel für Plattform Tickets ist der Vorgang im Projekt ALV anzulegen. Allgemeine Vorgänge werden in [SCZ](#) angelegt.

1.1.8.21 00702 Bearbeiten von Gitlab-Tickets

1.1.8.21.1 Voraussetzungen Bearbeitung von Gitlab-Tickets über einen Planungsvorgang¹ im Internen-Jira.

1.1.8.21.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Im Gitlab die allgemeine Ticketliste öffnen.

Tickets

Open Closed All

Zuletzt gesucht ▾

Assignee

- ☐ Im Filterfeld den Filter **assignee** und den eigenen Namen eintragen.
- ☐ Ist der Planungsvorgang auf ein Projekt beschränkt oder für ein Projekt angelegt, hier auch noch das Projekt filtern.
- ☐ Bewerten der Vorgänge nach Priorität. Bugs mit hoher Prio vor Bugs mit niedriger Prio. Verbesserungen nach Bugs.
- ☐ Bearbeitung des ersten Vorgangs (siehe unten)
- ☐ Bearbeiten des zweiten Vorgangs
- ☐ ...
- ☐ Planungsvorgang am Ende der Zeit schliessen und ggf Verwaltungszeit hierauf buchen.

Ein Ticket bearbeiten

- ☐ Gitlab-Ticket öffnen
- ☐ Code per pull aktualisieren
- ☐ Änderungen durchführen
- ☐ Merge-Request erstellen
- ☐ Vorgang schliessen

¹Ein geplanter Vorgang ohne konkrete Aufgabe. Die Aufgabe ergibt sich in der Referenzierung auf andere Aufgaben

1.1.8.22 00800 Dokumentation Änderung Kundenprojekte

1.1.8.22.1 Voraussetzungen Ein Kunde wünscht sich eine Änderung und beauftragt uns mit Entwicklungs- oder Konfigurationsarbeiten.



”Wichtig”

Alle Änderungen die der Kunde wünscht, müssen in einem Anforderungs-Jira dokumentiert sein.

1.1.8.22.2 Arbeitsanweisungen Die im Rahmen dieser Arbeit getroffenen Entscheidungen, Code- und Konfigurationsänderungen müssen in chronologischer Reihenfolge dokumentiert werden. Die neueste Änderung steht immer oben.

Projekte mit Versionierung

- ☐ Vergabe einer Versionsnummer für die fertige Änderung.
- ☐ Changelog-Datei im Projekt suchen (Readme, Changelog Datei oder Gitlab-Releases)
- ☐ Neuen Eintrag, mit Versionsnummer und Datum, oben in das Changelog einfügen.
- ☐ Für jede Entscheidung/Änderung einen Eintrag in der betreffenden Sektion einfügen.
- ☐ Einreichen des Changelogs
- ☐ Version in GIT abbilden
 - ☐ Anlegen neuer Zweig `x.y` mit Stand
 - ☐ Anlegen neuer Tag `x.y.z` mit Stand

Projekte ohne Versionierung

- ☐ Changelog-Datei im Projekt suchen (Readme, Changelog Datei oder Gitlab-Releases)
- ☐ Neuen Eintrag, mit Datum, oben in das Changelog einfügen.
- ☐ Für jede Entscheidung/Änderung einen Eintrag in der betreffenden Sektion einfügen.
- ☐ Einreichen des Changelogs

1.1.8.23 00910 Urlaub dokumentieren

1.1.8.23.1 Voraussetzungen Der Urlaub ist mit dem Team und den Kunden abgestimmt und keine Deadlines sind davon betroffen.

1.1.8.23.2 Arbeitsanweisungen Vorgang anlegen

- ☐ Für einen neuen Urlaubsantrag muß über den Button **Erstellen** ein neuer Vorgang im Pro-

Vorgang erstellen

Projekt* Personal (PERSONAL) 1

Vorgangstyp* Urlaubsantrag 2

Zusammenfassung* Volker Schukai, Jahresurlaub

Beschreibung

Stil B I U A

Tempo



FÜR DIESEN VORGANG SIND KEINE FÜR SIE SICHTBAREN AKTIVITÄTEN VERFÜGBAR.

Für diesen Vorgang sind keine Aktivitäten aufgezeichnet.

Arbeitszeit buchen


Zeit Planen

Ausgabe hinzufügen


laub eingeplant werden.

>>

Zeit Planen

 Volker Schukai (volker.schukai)

1

 PERSONAL-11: Volker Schukai

2

Urlaub

3

Zeitraum ☒

4

Datum

27/Sep./2020

Enddatum

27/Sep./2020

Seit

15:00

Bis

23:00

5


Geplante Zeit

8h

Pro Tag

6

Reviewer

 Ingrid Schukai

x

7

Status


Anstehend

▼

Zeit Planen

8

chen

- ☐ In dem Dialog  sollten dann folgende Felder ausgefüllt werden:
- ☐ Hierzu sollte unter **1** bereits der eigene Benutzername ausgewählt werden.

- ☐ Unter ❷ sollte der gerade erstellte Vorgang vorausgewählt sein.
- ☐ Im Beschreibungsfeld ❸ kann optional ein Text eingegeben werden
- ☐ Für mehrtägige Urlaube ❹ muss ein Zeitraum, für einen Urlaubstag muß nur das Datum eingegeben werden.
- ☐ Unter ❺ ist der gewöhnliche Arbeitszeitraum auszuwählen
- ☐ Für volle Arbeitstage muß unter ❻ 8 Stunden und pro Tag ausgewählt werden. Für halbe Tage entsprechend die Anzahl von Stunden.
- ☐ Unter ❼ wird der Vorgesetzte ausgewählt.
- ☐ Mit dem Button Zeit Planen ❽ wird die Planung abgeschickt.

Zeiten buchen

Nach dem Urlaub muss der in Anspruch genommene Urlaub gebucht werden.

- ☐ Im Urlaubsvorgang muss im Abschnitt Tempo über den Button Arbeitszeit buchen der



FÜR DIESEN VORGANG SIND KEINE FÜR SIE SICHTBAREN AKTIVITÄTEN VER


Für diesen ❶ g sind keine Aktivitäten aufgezeichnet.


Arbeitszeit buchen

Zeit Planen


Ausgabe hinzufügen

Urlaub verbucht werden.

 **Arbeitszeit buchen**

 **PERSONAL-12:** Volker Schukai

Beschreibung

Benutzer*  **Volker Schukai (v**

Zeitraum ☒

Datum* 27/Sep./2020

Enddatum* 27/Sep./2020

Seit 15:32 **Bis** 15:32

Arbeitsstund pro Tag* 0h

Abrechenbar 0h

Geschätzte Restzeit 0h

Kostenstelle* **S373 - Urlaub**

weitere Buchungen ☐ **10** **A**

- ☐ In dem folgenden Dialog müssen die Felder ❶-❿ ausgefüllt werden.
- ☐ Im ersten Feld ❶ sollte der Urlaubsantrag bereits ausgewählt sein.
- ☐ Im Feld Beschreibung ❷ kann ein Vermerk hinterlegt werden.
- ☐ Das Feld Benutzer ❸ sollte mit deinem Namen vorbelegt sein.
- ☐ In Datum und Enddatum ❹ muss der Urlaubszeitraum eingetragen werden.

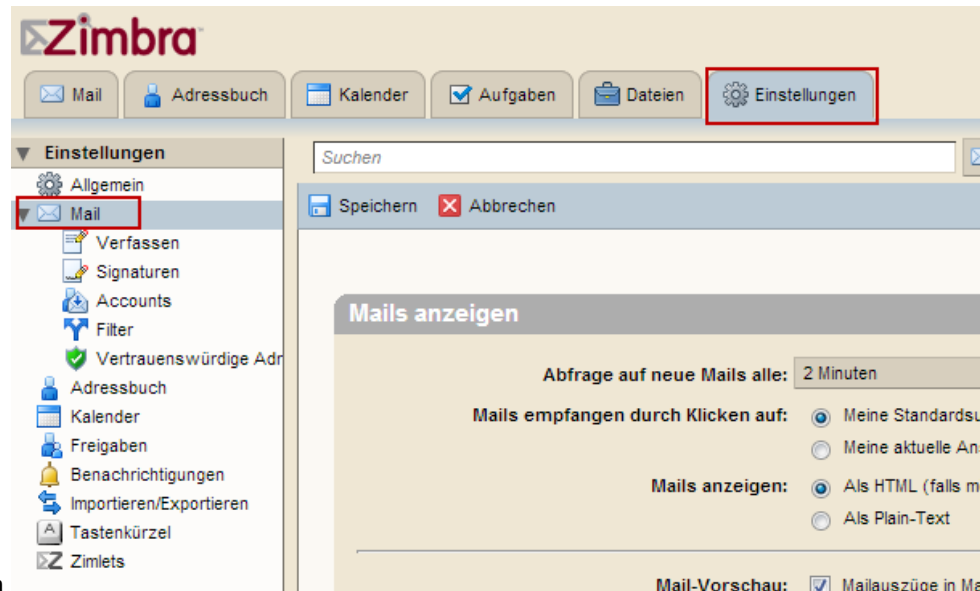
- ☐ Die Startzeit ⑤ sollte auf 9 Uhr gesetzt werden (außer es wird Urlaub am Nachmittag genommen)
- ☐ Die Bis-Zeit wird automatisch berechnet, wenn man in Arbeitszeit pro Stunde ⑥ 8h einträgt (Bei halben Tagen Urlaub, entsprechend 4h).
- ☐ Die Felder ⑦ und ⑧ sind auf 0h zu setzen.
- ☐ Als Kostenstelle ⑨ ist S373 - Urlaub zu wählen.
- ☐ Mit dem Button Arbeitszeit buchen ⑩ wird die Zeitbuchung abgeschlossen.

1.1.8.24 01000 Abwesenheitbenachrichtigung einrichten

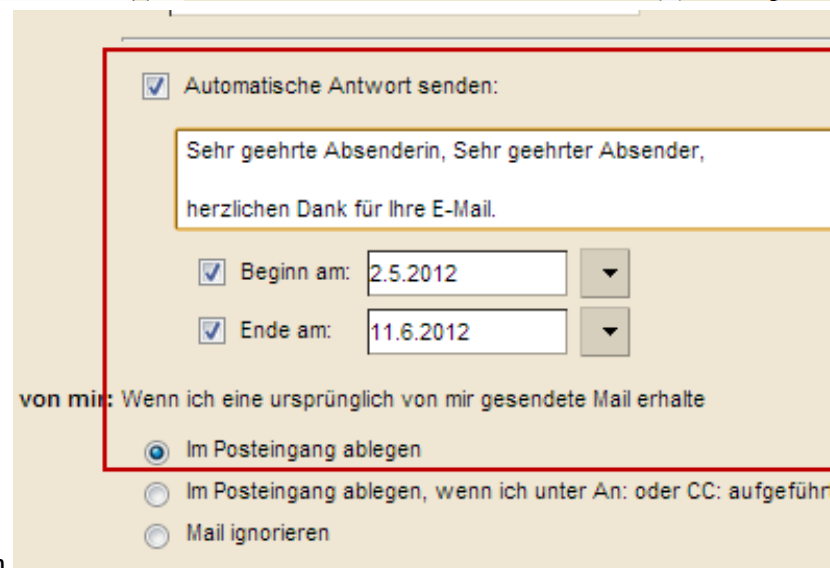
1.1.8.24.1 Voraussetzungen Ein Urlaub wird angetreten.

1.1.8.24.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ In die Einstellungen wechseln.



- ☐ Abwesenheitstext (siehe unten) eintragen.



1.1.8.24.3 Textvorlage

- 1 Sehr geehrte Absenderin, sehr geehrter Absender,
- 2
- 3 herzlichen Dank für Ihre E-Mail. Sie haben leider einen
- 4 schlechten Zeitpunkt für Ihre E-Mail gewählt. Vom dd.mm.yyyy
- 5 bis einschließlich dd.mm.yyyy bin ich nicht im Haus. Ihre
- 6 E-Mail wird nicht weitergeleitet und wartet in meinem
- 7 Postfach.
- 8
- 9 Nach meiner Rückkehr beantworte ich aber gerne Ihre Fragen.
- 10 In dringenden Fällen können Sie telefonisch unter der
- 11 Rufnummer 08141-5098880 mit unserem Kundenservice sprechen.
- 12

13 Viele Grüße

14 xxxxxx xxxxxxxx

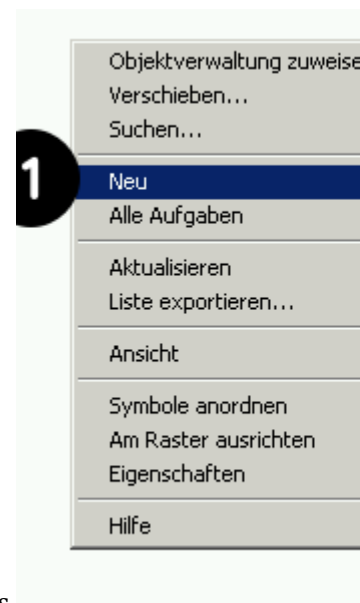
1.1.8.25 01100 Einrichtung ADS Benutzer

1.1.8.25.1 Voraussetzungen Der Vor- und Nachname müssen bekannt sein. Da ein Ändern des Namens im Nachgang nicht mehr so einfach ist, muss auf die korrekte Schreibweise geachtet werden. Umlaute und Sonderzeichen müssen in ASCII-Zeichen umgewandelt werden.

Der Buchstabe ä wird zu ae, ü zu ue, ö zu oe und ß zu ss. Bei anderen Zeichen muss ähnlich verfahren werden.

1.1.8.25.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Per Remote-Desktop (z.B. Remmina) auf `blue.intranet.schukai.net` verbinden.
- ☐ Wenn der Server Manager noch nicht offen ist, muss dieser über Start gesucht und geöffnet werden. Alternativ kann auch ein Shell (CMD oder Powershell) geöffnet werden und dort der Befehl `ServerManager` eingegeben werden.
- ☐ Im Server Manager in den Bereich `Server-Manager > Rollen > Active Directory-Domänendienste > Active Directory-Benutzer und -Computer > intranet.schukai.net` gehen.
- ☐ Für schukai müssen Mitarbeiter unter `Mitarbeiter > Team` und für ERREPI unter `Errepi > Mitarbeiter` angelegt werden.



- ☐ Über `Neu` ① > `Benutzer` ② erscheint der Dialog zum Anlegen eines Benutzers.
- ☐ In dem Benutzerdialog muss der Vorname ① und der Name ② ausgefüllt werden. Die E-Mail-Adresse, bzw. der Loginname ③ besteht aus `vornamen.nachname`. Falls zwei Mitarbeiter den identischen Namen haben, so bekommt der zweite Mitarbeiter eine Zahl nach dem Vornamen: `vorname2.nachname`, `vorname3.nachname` usw.
- ☐ In nächsten Dialog muss das Passwort angegeben werden. Der Standard ist hier

Neues Objekt - Benutzer

Erstellen in: intranet.schukai.net/Errepi/Mitarbeiter

Kennwort: 1

Kennwort bestätigen: 1

☐ Benutzer muss Kennwort bei der nächsten Anmeldung ändern

☐ Benutzer kann Kennwort nicht ändern

☒ Kennwort läuft nie ab 2

☐ Konto ist deaktiviert

< Zurück Weiter > 2 Abbrechen

Landsberied2010.

Der

Benutzer wurde nun angelegt.

- ☐ Über Eigenschaften im Kontextmenü des Benutzers muss der Tab **Allgemein** aufgerufen

Eigenschaften von Maximilian Bals ? X

Veröffentlichte Zertifikate Mitglied von Kennwortreplikation Einwählen

Objekt Sicherheit Umgebung Sitzungen

Remoteüberwachung Remotedesktopdienste-Profil

Persönlicher virtueller Desktop COM+ Attribut-Editor

Allgemein Adresse Konto Profil Rufnummern Organisation

1 Maximilian Bals

Vorname: Hans Initialen:

Nachname: Mustermann

Anzeigename: Hans Mustermann

Beschreibung:

Büro:

Rufnummer: Ändere...

E-Mail: hans.mustermann@schukai.com **2** Ändere...

Webseite: Ändere...

3

OK Abbrechen Übernehmen Hilfe

werden.

- ☐ Hier muß die E-Mailadresse aus Zimbra übernommen werden.

Eigenschaften von Maximilian

Veröffentlichte Zertifikate | M

Objekt | Sicherhe

Remoteüberwachung

Persönlicher virtueller Desk

Allgemein | Adresse | Ko

1 Maximilian Bals

Vorname: Hans

Nachname: Muster

Anzeigename: Hans M

Beschreibung:

Büro:

Rufnummer:

E-Mail: hans.m

Webseite:

3

OK

- ☐ Im Tab **Mitglied von** müssen die entsprechenden Gruppen angelegt werden.

Gruppenbeschreibung

Die Gruppe **E-Mail-Archivierung**

Gruppe	Domäne	Beschreibung
E-Mail-Archivierung	Gruppe	erlaubt Zugriff auf die Mailarchivierung mailstore.schukai.com

1.1.8.26 01110 Einrichtung Benutzer in Zimbra

1.1.8.26.1 Voraussetzungen Ein neuer Mitarbeiter wurde im ADS angelegt.

Für den Mitarbeiter muss der **distinguishedName** ②② bekannt sein. Diesen findet man im ADS unter Eigenschaften im Reiter ① **Attribute-Editor**.

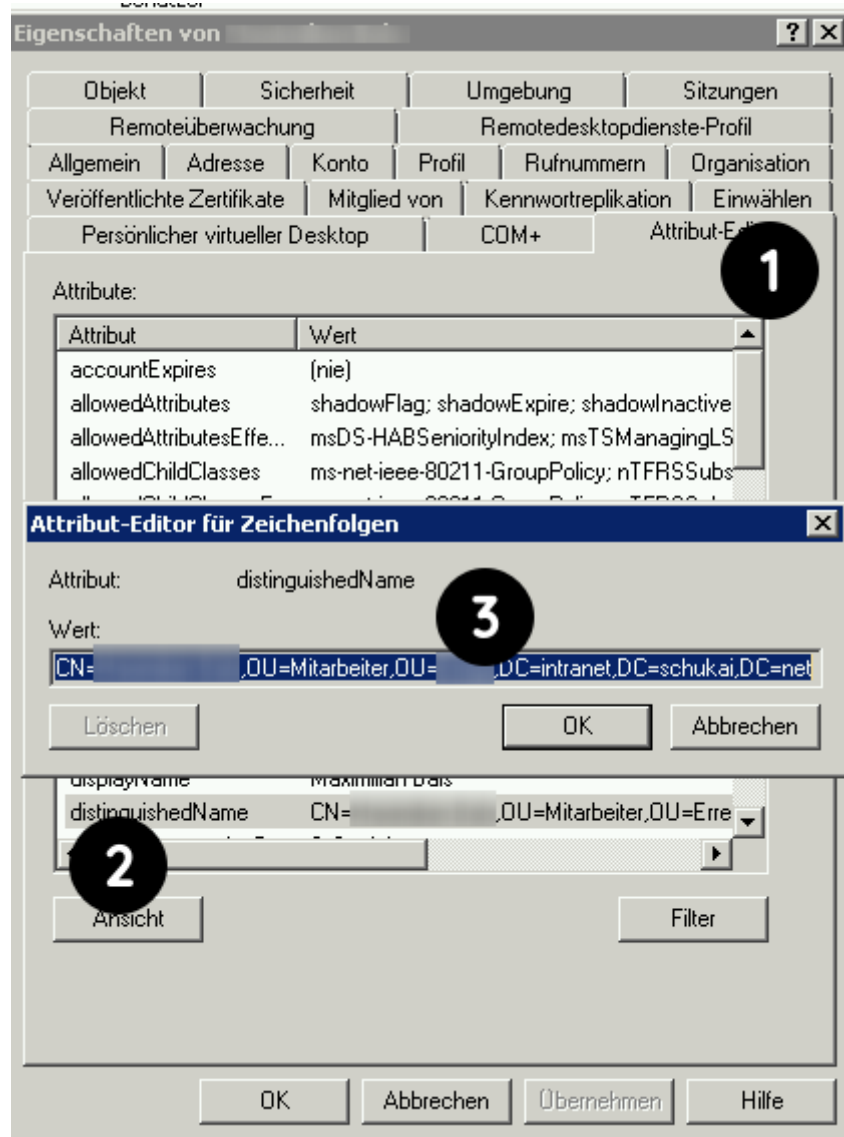


Abbildung 24: ADS

Der Wert muss kopiert werden.

Abbildung 25: Zimbra

1.1.8.26.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Über die Admin-Webseite von Zimbra im Bereich Verwalten einen neuen Benutzer hinzufügen.
- ☐ Die E-Mail-Adresse ❶ eingeben. Die E-Mailadresse besteht aus **vornamen** . **nachname**. Falls zwei Mitarbeiter den identischen Namen haben, so bekommt der zweite Mitarbeiter eine Zahl nach dem Vornamen: **vorname2** . **nachname**, **vorname3** . **nachname** usw.
- ☐ Der Vorname und Nachname muss noch in die Namensfelder eingetragen werden ❷.

Abbildung 26: Zimbra

- ☐ Unter externer Authentifizierung ❶ muss der **distinguishedName** aus dem ADS eingetragen werden.

1.1.8.27 01120 Slack freischalten

1.1.8.27.1 Voraussetzungen Ein Mitarbeiter soll über Slack kommunizieren.

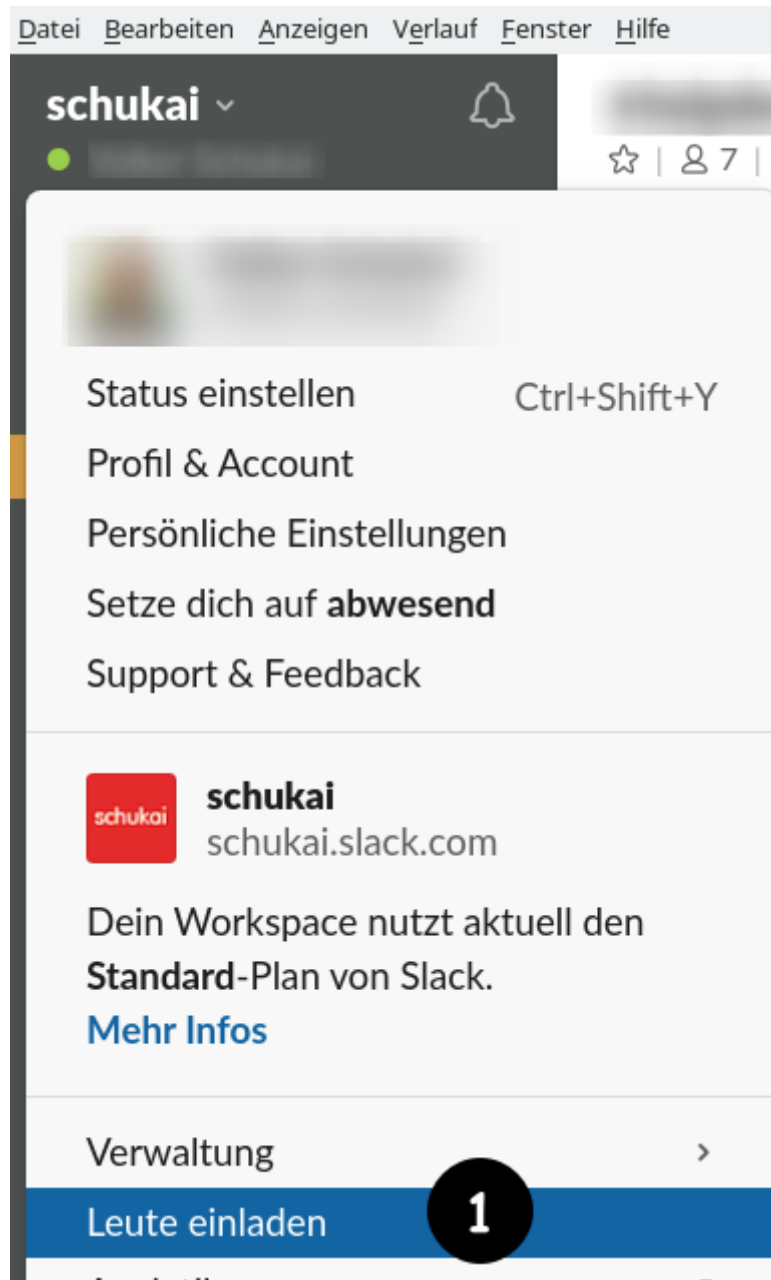


Abbildung 27: Image

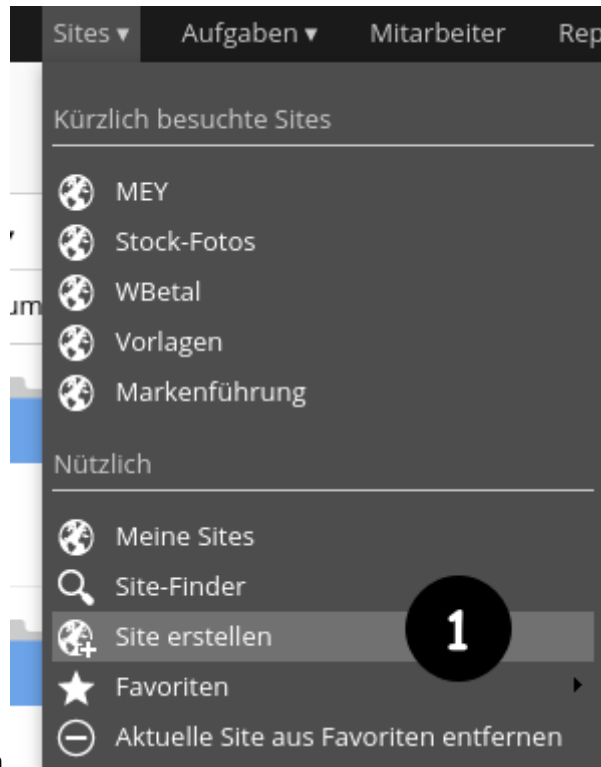
1.1.8.27.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Über Slack muss der neue Mitarbeiter eingeladen werden.

1.1.8.28 01202 Anlegen einer Projektsite in Alfresco

1.1.8.28.1 Voraussetzungen Für einen Kunden sollen Dateien abgelegt und verwaltet werden. Für den Kunden wurde ein Projektschlüssel vergeben und ein Jira-Projekt angelegt.

1.1.8.28.2 Arbeitsanweisungen



- ☐ In Alfresco eine neue Site erstellen.

Typ: Co

Name: * JIRA

URL Name: * jira

Das Buch

Beschreibung:

Sichtbarkeit: ☒ Public ☐ Private ☐ Internal

- ☐ In dem Dialog muss als Name der **Jira-Projektschlüssel** eingetragen werden.
- ☐ Im Anschluß ist die folgende Projektstruktur anzulegen: “

```
1  |
2  | Arbeitsergebnisse|
3  |   Entwürfe|
4  |     Publiziert|
5  | Beistellungen|
6  | Projektdokumentation|
7  |   Entwürfe|
8  |   Kalkulationen|
9  |     Publiziert
10
11  ...
```

- ☐ Ist ein Gitlab-Repos verfügbar, so sollte die URL der Site in die README.md eingetragen werden.

1.1.8.29 01204 Beistellungen in Alfresco

1.1.8.29.1 Voraussetzungen Ein Projektbeteiligter (Kunde, Agentur, Dienstleister) hat uns digitale Dokumente zugesendet. Die Dokumente liegen als Einzeldateien oder als Archive (Zip, Rar) zur Verfügung.

1.1.8.29.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Bei Archiven und Einzeldateien muss eine Virenprüfung vorgenommen werden. Unter Windows erfolgt dies mit dem installierten Virenschutz. Unter Linux kann `clamscan` `OPTIONEN DATEI/VERZEICHNIS` verwendet werden.
- ☐ Im Alfresco ist das betreffende Projekt zu öffnen. Bei Standardprojekten heißt die Alfresco-Site wie der Jira-Key, bei Sammelprojekten ist die Site des Sammelprojektes zu öffnen.
- ☐ Im Verzeichnis `Dokumente > Beistellungen` ist ein Verzeichnis mit dem **Jira-Vorgang** anzulegen. Als Beschreibung und Titel können zusätzliche Informationen angegeben werden.
- ☐ In das Verzeichnis werden die Dateien, so wie geliefert gespeichert.

1.1.8.30 01205 Freigabe eines Dokumentes über Alfresco

1.1.8.30.1 Voraussetzungen Dem Kunden soll eine Datei veröffentlichte Datei überlassen werden.



”Hinweis”

Es dürfen nur veröffentlichte Dokumente freigegeben werden. Arbeitsdateien und Dateien aus anderen Ordnern dürfen nicht freigegeben werden. Siehe dazu auch das Veröffentlichen von Dokumenten nach S73 Dokumentenmanagement

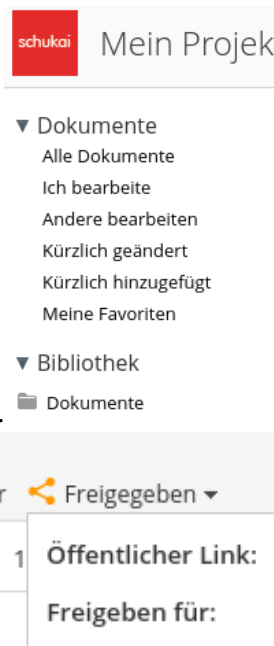


”Wichtig”

Das Dokument ist für jeden der die Freigabe-URL kennt einsehbar. Hierüber dürfen keine geheimen Daten übertragen werden! Für die Übertragung von Passwörtern siehe 00200 Übertragen von Passwörter

1.1.8.30.2 Arbeitsanweisungen Freigabe

- ☐ Veröffentlichtes Dokument aufrufen und in der Listenansicht auf **Freigabe** klicken.



- ☐ In einem Popup wird die Freigabe-URL angezeigt. Diese kopieren und weitergeben.

Freigabe aufheben



▼ Dokumente

Alle Dokumente

Ich bearbeite

Andere bearbeiten

Kürzlich geändert

Kürzlich hinzugefügt

Meine Favoriten

▼ Bibliothek

Dokumente

- ☐ Veröffentlichtes Dokument aufrufen und in der Listenansicht auf **Freigabe** klicken.

Freigegeben ▼

Öffentlicher Link: <https://alfresco.schukai.com/sha>

Freigeben für:

1

- ☐ In dem Popup auf **Freigabe aufheben** klicken.

1.1.8.31 01210 Anlegen Kunde im Service-Jira

1.1.8.31.1 Voraussetzungen Wir haben einen neuen Kunden. Dieser Kunde ist entweder eine persönliche (Kaufmann, GbR) oder juristische Person (GmbH, AG). Dieses Runbook gilt nicht für einen neuen Auftrag eines bestehenden Kunden.

The screenshot shows the 'Kunden' (Customers) form in Jira. At the top, there is a navigation bar with the 'schukai' logo, a 'Startseite' dropdown, a 'Projekte' dropdown, a 'More' dropdown, a red 'Erstellen' button, a search bar, and user icons. Below the navigation bar, the 'Kunden' tab is selected. The form has three main sections: 'Name *' with a text input field labeled 'Kundenname' (marked with a black circle 1), 'Key *' with a text input field labeled 'Kundenschlüssel' (marked with a black circle 2), and 'Action' with an 'Add' button (marked with a black circle 3).

Abbildung 28: Jira

1.1.8.31.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Die Webseite Tempo/Kunde aufrufen.
- ☐ Den Unternehmensnamen ❶ (so wie im Registergericht eingetragen) eingeben
- ☐ Einen einheitlichen Schlüssel ❷ vergeben (alles kleingeschrieben, keine Sonderzeichen. Leerzeichen durch einen Strich – ersetzen).
- ☐ Hinzufügen des Eintrages ❸.

Für einen neuen Kunden sollten auch die Konten über das Runbook 01211 Anlegen eines Accounts im Service-Jira angelegt werden.

1.1.8.32 01211 Anlegen eines Accounts im Service-Jira

1.1.8.32.1 Voraussetzungen Für den neuen Account muss ein Kunde vorhanden sein. Ein neuer Kunde kann über das Runbook 01210 Anlegen Kunde im Service-Jira angelegt werden.

Account erstellen

Name* **1**
MeineFirma Auftrag

Schlüssel* **2**
2090

Betreuer* **3**
Volker Schukai (volker.schukai) ✓

Kategorie **4**
Auftragsarbeit x v

Kunde **5**
schukai GmbH x v

Kontakt
Kontaktperson für den Account v A

Projekte **6**
Auftragsabwicklung x v

☐ Weitere erstellen **7** **Erstellen** **Abbrechen**

Abbildung 29: Jira

1.1.8.32.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Auf der Webseite Tempo/Account muss der Button **Account erstellen** geklickt werden.

Kundenkonten

- ☐ Als Namen ❶ muss der Firmenname ohne Zusatz plus **Auftrag** oder **Gewährleistung** angegeben werden.
- ☐ Der Schlüssel ❷ ist eine vierstellige ansteigende Zahl.
- ☐ Der Betreuer des Kontos ❸
- ☐ Die Kategorie ❹ **Auftrag** oder **Gewährleistung** muss zu ❶ passen
- ☐ Der entsprechende Kunde ❺
- ☐ Zuweisung zu den relevanten Projekten ❻

Verwaltungskonten

- ☐ Als Namen ❶ muss der Prozess oder ein spezifischer Name gewählt werden.
- ☐ Der Schlüssel ❷ die Prozessnummer im Handbuch.
- ☐ Der Betreuer des Kontos ❸
- ☐ Die Kategorie ❹ **Auftrag** oder **Gewährleistung** muss zu ❶ passen
- ☐ Der entsprechende Kunde ❺
- ☐ Zuweisung zu den relevanten Projekten ❻

1.1.8.33 01220 Anforderungsdokumentation einrichten

1.1.8.33.1 Voraussetzungen Es gibt ein Projekt-Repository in dem die Anforderungen gepflegt werden sollen.

1.1.8.33.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Neues Verzeichnis `requirement` anlegen.
- ☐ Neues Verzeichnis `documents` im Verzeichnis `requirement` anlegen.
- ☐ Neues Verzeichnis `config` im Verzeichnis `requirement` anlegen.
- ☐ Die Konfigurationsdatei `overview.yaml` in das Verzeichnis `config` speichern.
- ☐ Werte der Konfiguration anpassen.
- ☐ Neues Verzeichnis `asset` im Verzeichnis `requirement` anlegen.
- ☐ Die Logodatei `schukai-weiss-1000-210.png` in das neue Verzeichnis kopieren.
- ☐ Neues Verzeichnis `template` im Verzeichnis `requirement` anlegen.
- ☐ Die Datei `schukai.md` und `requirement/template/schukai.latex` in das neue Verzeichnis kopieren.

1.1.8.34 01220 Anforderungsdokumentation einrichten

1.1.8.34.1 Voraussetzungen Linux (arm64, amd64, i386) oder Windows (amd64)

1.1.8.34.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Installation [pandoc](#) von [pandoc.org](#)
- ☐ Installation LaTeX.
- ☐ Installation Texlive
- ☐ Download Reqman und ausführbar machen (Linux: `chmod u+x reqman`)

Debian

- ☐ `apt install texlive-full latex pandoc`

Fedora

- ☐ `dnf install texlive-scheme-full`
- ☐ `dnf install pandoc`

1.1.8.35 01222 Anforderungs-PDF erstellen

1.1.8.35.1 Voraussetzungen Installation von reqman und ein Anforderungen nach 01220 Anforderungsdokumentation

1.1.8.35.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ In das Anforderungsverzeichnis wechseln
- ☐ Befehl ausführen `reqman overview print -f pdf --output requirement.pdf -t template/schukai.template -l template/schukai.latex`

1.1.8.36 01300 Wöchentlicher Systemcheck shopcloud

1.1.8.36.1 Voraussetzungen Es werden Zugangsdaten für das AWS Konto **1797-4928-6562** benötigt.

1.1.8.36.2 Arbeitsanweisungen Bei den Überprüfungen sollen neue Anomalien aufgedeckt und nahende Grenzwertüberschreitungen (wie Speicherplatz oder CPU Problemen) erkannt werden. Wichtig ist, das erkannte Probleme möglichst in ein automatisiertes System übernommen werden.

- ☐ Einloggen in AWS Konto **1797-4928-6562**

1.1.8.36.3 Irland

- ☐ Überprüfen der Kennwerte für die Letzte Woche für
 - ☐ EFS
 - ☐ EC2
 - ☐ EBS
 - ☐ RDS
 - ☐ ELB
 - ☐ ECS

1.1.8.36.4 Frankfurt

- ☐ Überprüfen der Kennwerte für die Letzte Woche für
 - ☐ EFS
 - ☐ EC2
 - ☐ EBS
 - ☐ DynamoDB
 - ☐ ELB

- ☐ Prüfen ob die Photoshopinstanz deaktiviert ist.

1.1.8.36.5 Services Demoshop

- ☐ Auf die Seite getshop.cloud gehen und einen Testshop eröffnen. Name des Shops `monitoringtestYYYYmmdd`.
- ☐ Prüfen ob eine Meldung in Slack erscheint
- ☐ Prüfen ob die Willkommens E-Mail ankommt, richtig aussieht und vollständig und Korrekt ist: E-Mail-Adresse, Passwort, Links
- ☐ Prüfen ob die Verbindung sicher ist und das Zertifikat stimmt.
- ☐ Auf die Links in der E-Mail klicken und mit den angegebenen Zugangsdaten anmelden. Es muss das Dashborad erscheinen.

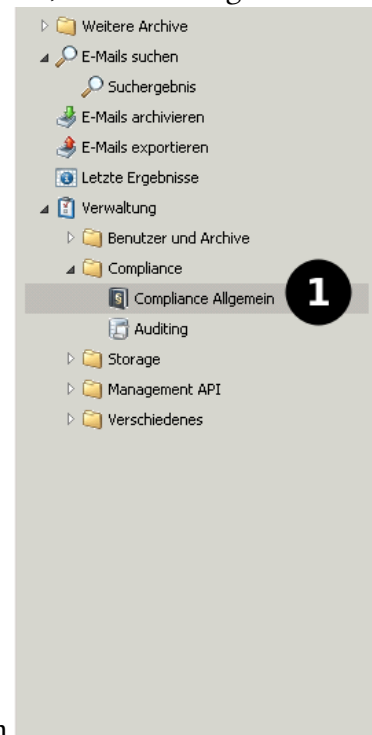
- ☐ Das Frontend aufrufen und prüfen ob der Shop verfügbar ist.

1.1.8.37 01400 Löschen von E-Mails

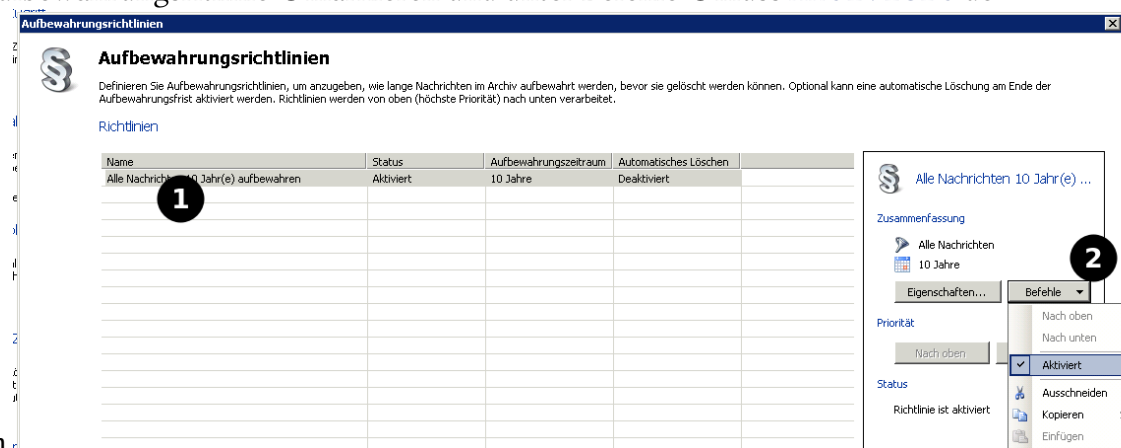
1.1.8.37.1 Voraussetzungen Jemand hat eine E-Mail mit persönlichen Daten an einen unserer Accounts gesendet. Der Betreff und die E-Mail-Adresse des Absenders muss bekannt sein.

1.1.8.37.2 Arbeitsanweisungen

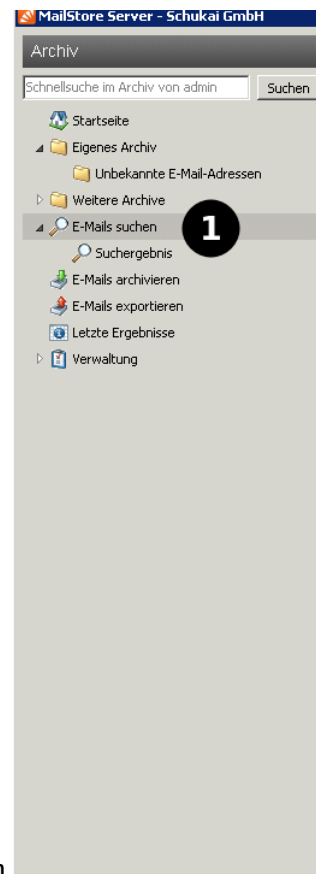
- ☐ Per Remote-Desktop (z.B. Remmina) auf maroon.intranet.schukai.net verbinden.
- ☐ Wenn das Programm MailStore Server noch nicht geöffnet ist, muss dieses gestartet werden.



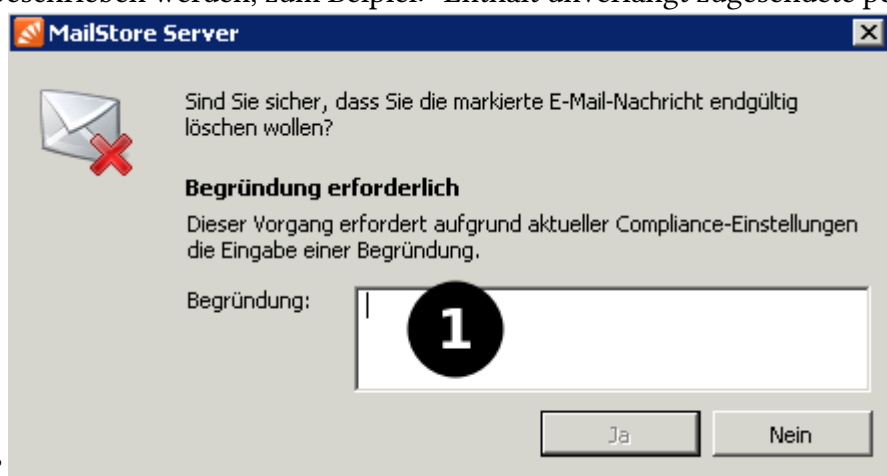
- ☐ Die Aufbewahrungsrichtlinie 1 -> 2 muss deaktiviert werden.
- ☐ Im Dialog die Aufbewahrungsrichtlinie 1 markieren und unter Befehle 2 muss **Aktiviert** de-



aktiviert werden.

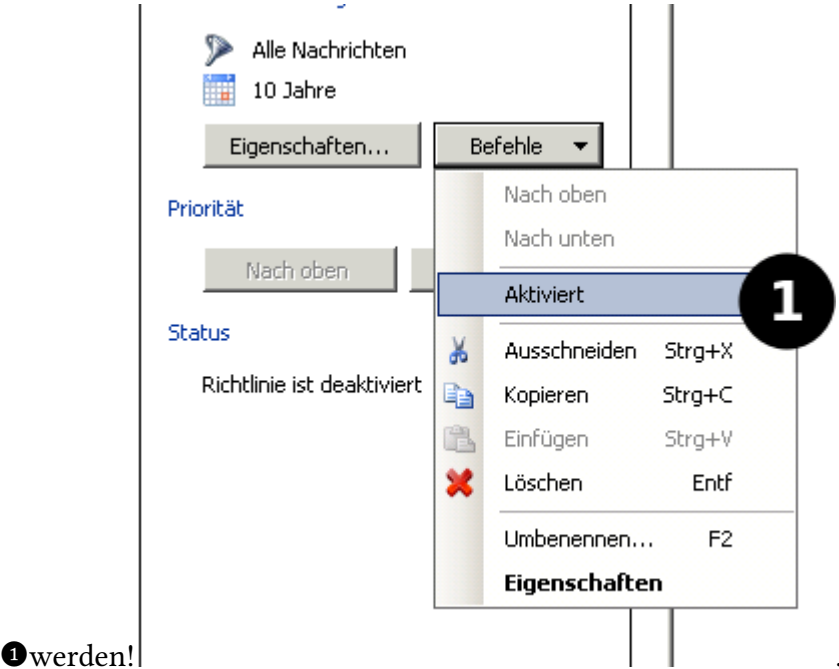


- ☐ Im Dialog unter **E-Mail suchen** ① den Betreff ② und den Absender ③ eingeben.
- ☐ Die entsprechende E-Mail muss dann gelöscht werden. Als Begründung ① müssen die genauen Umstände beschrieben werden, zum Beispiel: "Enthält unverlangt zugesendete personenbe-



zogene Daten".

- ☐ **WICHTIG:** Im Dialog der Aufbewahrungsrichtlinien muss die Richtlinie wieder aktiviert



1.1.8.38 02500 Einen Lead anlegen

1.1.8.38.1 Voraussetzungen Es gibt einen neuen Interessenten.

1.1.8.38.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Für einen neuen Interessenten muss im Projekt Vertrieb ein Vorgang vom Typ Kontakt angelegt werden.
 - ☐ Der Titel muss der Firmenname sein
 - ☐ Alle relevanten Details sind auszufüllen
- ☐ Sind bereits Dateien vorhanden, so muss im Projekt gitlab.com/prospects ein Ordner angelegt werden. Der Ordnername sollte der Firmen/Projektname sein.
- ☐ Der Link auf das Gitlab-Verzeichnis muss im Jira vermerkt werden.

1.1.8.39 02510 Auf Vertriebsanfragen per Mail antworten

1.1.8.39.1 Voraussetzungen Ein Interessent hat entweder direkt oder indirekt eine Text- oder Sprachnachricht an uns gesendet. Als Quelle kommt Slack, SMS, Online-Chat oder eine E-Mail in Frage.

1.1.8.39.2 Arbeitsanweisungen

- ☐ Anlegen des Leads in Service-Jira
- ☐ Befindet sich die Nachricht noch nicht im Ticketsystem, so ist eine E-Mail an vertrieb@schukai.com mit der Nachricht zu senden.
- ☐ Die E-Mail aus dem Ticketsystem muss im Jira-Vorgang verlinkt werden.

Nachricht	
MID	10 - Standardantwort - HTML
Ticket-Informationen	
Neuer Status	wartend
Wiedervorlage	18.11.2019
Das Wiedervorlagedatum gilt nur für den Status zurückgestellt. Bei den anderen Status wird das	
Empfänger	
Empfänger (Fax/E-Mail)	
E-Mail-Adressen	
Kundennummer (UID)	

- ☐ Das Ticket wird über das Alvine Ticketsystem beantwortet.



Wichtig

Die Mail in die Import-Queue ziehen, damit der Interessent keine Standardbenachrichtigung erhält.

1.1.8.39.3 Textvorschläge Anforderungen

Sehr geehrte Frau , Sehr geehrter Herr ,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Gerne bearbeiten wir Ihren Anforderungskatalog. Senden Sie uns einfach Ihre Fragen zu.

Haben sie die Anfragen in einer Datei zusammengefasst? Unser Mailserver lässt aus Sicherheitsgründen, bis auf PDF Dateien, keine Anhänge durch.

Bitte verwenden Sie nach Möglichkeit einen Service wie <https://send.firefox.com/> um die Dateien zu übertragen. Die Daten werden hier auch End-zu-End verschlüsselt.

Sie können uns den Link und das Passwort als Antwort auf diese Mail zusenden.

Wir freuen uns auf Sie!

Viele Grüße

Allgemeine Fragen

Sehr geehrte Frau , Sehr geehrter Herr ,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Gerne beantworten wir Ihre Fragen.

Frage 1

Antwort 1

Haben Sie weitere Fragen? Gerne stehen wir Ihnen auch telefonisch Rede und Antwort.

Wir freuen uns auf Sie!

Viele Grüße

1.1.8.40 02520 Gesprächsprotokoll Vertrieb

1.1.8.40.1 Voraussetzungen Mit einem Interessenten wird persönlich oder fernmündlich gesprochen.

1.1.8.40.2 Arbeitsanweisungen Das Protokoll sollte am Besten während des Telefonats geschrieben werden. Alternativ kann ein Protokoll im Anschluß angefertigt werden. In diesem Fall ist das Protokoll als **Gedächtnisprotokoll** zu bezeichnen.

- ☐ Entsprechenden Lead im Jira suchen * [] Für shopcloud im Projekt SCV. * [] Für schukai im Projekt VERTRIEB.
- ☐ Wird kein Lead gefunden, so ist einer anzulegen. Siehe 02500 Einen Lead anlegen
- ☐ Das Protokoll ist als Kommentar in den Lead einzutragen.

1.1.8.40.3 Aufbau eines Protokolls

```
1 Datum: TT.MM.JJJJ
2 Uhrzeit: HH:MM - HH:MM Uhr
3 Teilnehmer: <Teilnehmer 1>, <Teilnehmer 2>
4 Protokoll: <Name Protokollführer>
5 Follow-Up-Termin: TT.MM.JJJJ
6
7 Thema 1: <Überschrift>
8
9 * Die behandelten Punkte und den Verlauf der Besprechung
10 * Alle Ergebnisse und geplanten Maßnahmen
11 * Offen gebliebene Punkte
12 * Die weitere Vorgehensweise und den Termin für die nächste
    Zusammenkunft
13
14 Thema 1: <Überschrift>
15
16 ...
```

1.1.8.41 Anbindung Amazon Dokumentation folgt

1.1.9 Verantwortliche Person

At Apple there is never any confusion as to who is responsible for what. Internal Applespeak even has a name for it, the “DRI,” or directly responsible individual. Often the DRI’s name will appear on an agenda for a meeting, so everybody knows who is responsible.

“Any effective meeting at Apple will have an action list,” says a former employee. “Next to each action item will be the DRI.” A common phrase heard around Apple when someone is trying to learn the right contact on a project: “Who’s the DRI on that?”

Zitat aus Steve Jobs’ “DRI”: How To Get Better Results Everyday

Die Idee ist, dass jedem Projekt, Teilprojekt oder Aufgabe eine Person die Verantwortlich ist **DRI** zuzuweisen. Diese Person ist letztendlich für den Erfolg (oder Misserfolg) verantwortlich.

Der oder die verantwortliche Person wird wahrscheinlich nicht alleine an dem Projekt arbeiten, aber es liegt **an ihr oder ihm, es zu erledigen oder die benötigten Ressourcen zu finden.**

1.1.10 Welche Browser unterstützen wir?

Es gibt eine große Anzahl von Browsern und einige Render-Engines.

Ein Browser ist ein Programm, das Dateien auslesen und wiedergeben kann, sodass man eine interaktive Oberfläche zur Verfügung gestellt bekommt. Grundsätzlich unterstützen wir die großen aktiven Browser in der aktuellen Version, die den HTML5 Standard unterstützen.

Für von uns entwickelter Standardsoftware wie das Alvine Backend oder das shopcloud Demoshop Frontend, müssen die unterstützen Browser immer in der Dokumentation angegeben werden.

Im Rahmen der Anforderungsanalyse, **muss** immer die gewünschte Browserunterstützung abgefragt werden. In Angeboten müssen die letztendlich unterstützen Browser aufgeführt werden.

Gibt es bestimmte Anforderungen, zum Beispiel die Einbindung von VR-Inhalten, so ist dies nur in Browsern und Versionen möglich, die dies auch unterstützen. Dies muss in Angeboten definiert werden.

Als Referenz für die Machbarkeit eines Features gilt die Webseite caniuse.com.

Siehe hierzu

- <https://support.microsoft.com/de-de/help/17454/lifecycle-faq-internet-explorer>
- <https://support.microsoft.com/de-de/help/4488955>
- https://wiki.mozilla.org/Release_Management/Calendar
- <https://caniuse.com/usage-table>

1.1.11 Werk- und Dienstvertrag

1.1.11.1 Was ist ein Werkvertrag? Um einen Werkvertrag nach 631 ff BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) handelt es sich, wenn ein Unternehmer sich bereit erklärt, ein gewisses Werk oder eine Sache für einen Auftraggeber herzustellen, der ihn dafür entlohnt. Laut BGB kann ein Werkvertrag aber auch dann geschlossen werden, wenn kein neues Werk geschaffen wird:

“Gegenstand des Werkvertrags kann sowohl die Herstellung oder Veränderung einer Sache als auch ein anderer durch Arbeit oder Dienstleistung herbeizuführender Erfolg sein.“ (Quelle: § 631 BGB)

Folgende Merkmale sollten Werkverträge außerdem aufweisen:

- Einmalige Leistung
- Das Werk muss vom Auftraggeber akzeptiert werden, wenn keine bedeutenden Mängel vorliegen.
- Zeitpunkt sowie Umfang der Werksabnahme wurden vorher besprochen und schriftlich festgehalten.
- Bei einer Nichterfüllung von Werkverträgen haftet der Unternehmer.
- Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem Werk selbst.

Instandsetzungs- und Reparaturverträge fallen beispielsweise in die Kategorie der Werkverträge. Auch die Erstellung von Computerprogrammen oder Gutachten gehören dazu. Ein Rücktritt vom Werkvertrag ist übrigens laut § 634 BGB nur dann möglich, wenn das verlangte Werk fundamentale Mängel erkennen lässt. In diesem Fall muss kein Werklohn gezahlt werden.

1.1.11.2 Was ist ein Dienstvertrag? Dieser Vertrag ist in Deutschland im BGB § 611 geregelt. Ein Dienstvertrag liegt vor, wenn eine Partei sich zur Leistung von bestimmten Diensten verpflichtet, und die andere Partei sich bereit erklärt, für diese Dienste eine Vergütung zu leisten.

Wichtig bei diesem Vertragstyp ist, dass der Auftragnehmer sich zwar zur Leistung, aber nicht zum Erfolg verpflichtet.

1.1.12 S371 Arbeitszeiten

Es ist wichtig Zeit mit seiner Familie zu verbringen!

Der Tagesablauf und die Leistungsfähigkeit sind bei jedem anders.

Eine reine Anwesenheit zu festgelegten Zeiten ist bei unserer Arbeit nicht nur ein Anachronismus sondern auch schlicht nicht notwendig. Wir versuchen deshalb alles, um einen hohen Grad an Flexibilität, bei gleichzeitiger Erreichbarkeit für Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeiter zu gewährleisten.



Hinweis

Die gesetzlichen Rahmenbedingungen - zum Beispiel Sonntagsarbeit - sind unbedingt zu beachten!

Flexibilität heisst nicht ungeplant.

In Abstimmung mit den Partnern (Familie, Kunde, Team) soll eine möglichst flexibler Einsatz möglich sein. Um dieses Ziel zu erreichen müssen wir auf einiges achten.

1.1.12.1 Regeln

- Die Erfüllung von Abgabeterminen, Deadlines und Meilensteinen muss gesichert sein.
- Die Teilnahme an Terminen (Projektmeeting, Schulungen, etc) muss gewährleistet sein.
- Die Zeiteinteilung muß im Team abgestimmt werden
- Die Teams müssen sich untereinander abstimmen
- Die Gesamtarbeitszeit beträgt die im Arbeitsvertrag definierte Zeit.
- Überstunden sind nur in Ausnahmen erlaubt.
- Eine dauerhaft Erreichbarkeit (24/7, Slack, E-Mail, Telefon) wird nicht angestrebt.

1.1.13 Supportprozesse

Unter Unterstützungs- und Supportprozesse verstehen wir alle betriebliche Prozesse, die die Geschäftsprozesse unterstützen, aber selbst keinen direkten Kundennutzen erzeugen.

1.1.13.1 S1 - Infrastruktur

- S11 - Authentifizierung & Autorisierung
- S12 - IT-Administration
- S14 - Systemmonitoring
- S17 - Standorte & Räumlichkeiten

1.1.13.2 S2 - Beschaffung

- S2 - Beschaffung

1.1.13.3 S3 - Menschen

- S33 - Förderung & Weiterentwicklung
 - S331 - Schulung & Training
 - S335 - Wissensaustausch
- S34 - Offboarding
- S36 - Boarding
- S35 - Mitarbeitergewinnung
 - S355 - Bewerbungen
- S37 - Kapazitätsplanung
 - S371 - Arbeitszeiten
 - S373 - Urlaub
 - S374 - Meldung der Arbeitsunfähigkeit
 - S376 - Mitarbeiter vom Dienst
- S38 - Verwaltung
 - S381 - Stundenzettel
 - S382 - Personalakte

1.1.13.4 S4 - Produktmanagement

1.1.13.5 S5 - Qualitätsmanagement

1.1.13.6 S6 - Rechnungswesen

- S65 - Kostenrahmen
- S67 - Buchhaltung

1.1.13.7 S7 - Organisation

- S72 - Selbstorganisation
- S73 - Dokumentenmanagement
 - S735 - Protokoll

1.1.13.8 S8 - Sicherheit

- S81 - Datensicherheit
 - S812 - Backups
 - S814 - Zugangsdaten
- S82 - Datenschutz
- S83 - Arbeitsschutz

1.1.13.9 S9 - Hilfsprozesse

1.1.14 S11 - Authentifizierung & Autorisierung

1.1.14.1 Authentifizierung Die Authentifizierung stellt eine Prüfung der behaupteten Authentifizierung dar. Bei der Authentifizierung werden die Angaben der Authentifizierung auf Echtheit überprüft.

Die Authentifizierung kann durch unterschiedliche Gattungen erfolgen:

- **geheimnishütender Gegenstand**, wie zum Beispiel ein Sicherheits-Token, eine Chipkarte, ein Kurzzeitkennwortgenerator oder ein physischer Schlüssel,
- **geheimes Wissen**, wie zum Beispiel eine Passphrase, ein Einmalkennwort, eine PIN oder eine Transaktionsnummer (TAN),
- **biometrische Charakteristika**, wie zum Beispiel ein Fingerabdruck, das Muster einer Regenbogenhaut (Iris-Erkennung), die menschliche Stimme oder das Gangmuster.

Bei der Zwei-Faktor-Authentifizierung sind mindestens zwei Faktoren notwendig. Wichtig ist, dass der Übertragungsweg der beiden Faktoren unabhängig ist.

1.1.14.1.1 SSH-Schlüssel Der Zugang zu Servern muss - wenn möglich - über SSH-Schlüssel erfolgen.

1.1.14.2 Autorisierung Die Autorisierung ist die Einräumung von speziellen Rechten für eine authentifizierte Identität.

1.1.15 S12 - IT-Administration

1.1.15.1 Zugang zu Servern Sind Systeme mit einer Firewallregel auf IP-Adressebene geschützt, so kann ein JumpHost verwendet werden.

1.1.16 Monitoring

Monitoring ist die Überwachung von Vorgängen. Es ist ein Überbegriff für alle Arten von systematischen Erfassungen (Protokollierungen), Messungen oder Beobachtungen eines Vorgangs oder Prozesses mittels technischer Hilfsmittel oder anderer Beobachtungssysteme.

Monitoring kann kontinuierlich, automatisch oder in festen Zeitintervallen erfolgen.

Das Monitoring sollte immer nach festen Regeln und Abläufen erfolgen. Für das manuelle Monitoring sind Runbooks definiert.

1.1.16.1 Liste von Runbooks

- 01300 Wöchentlicher Systemcheck shopcloud

1.1.17 S17 - Standorte & Räumlichkeiten

Um die Identifizierung von Räumlichkeiten einfacher zu gestalten, besitzt jeder Raum eine eigene Nummer nach dem Schema:

Stelle

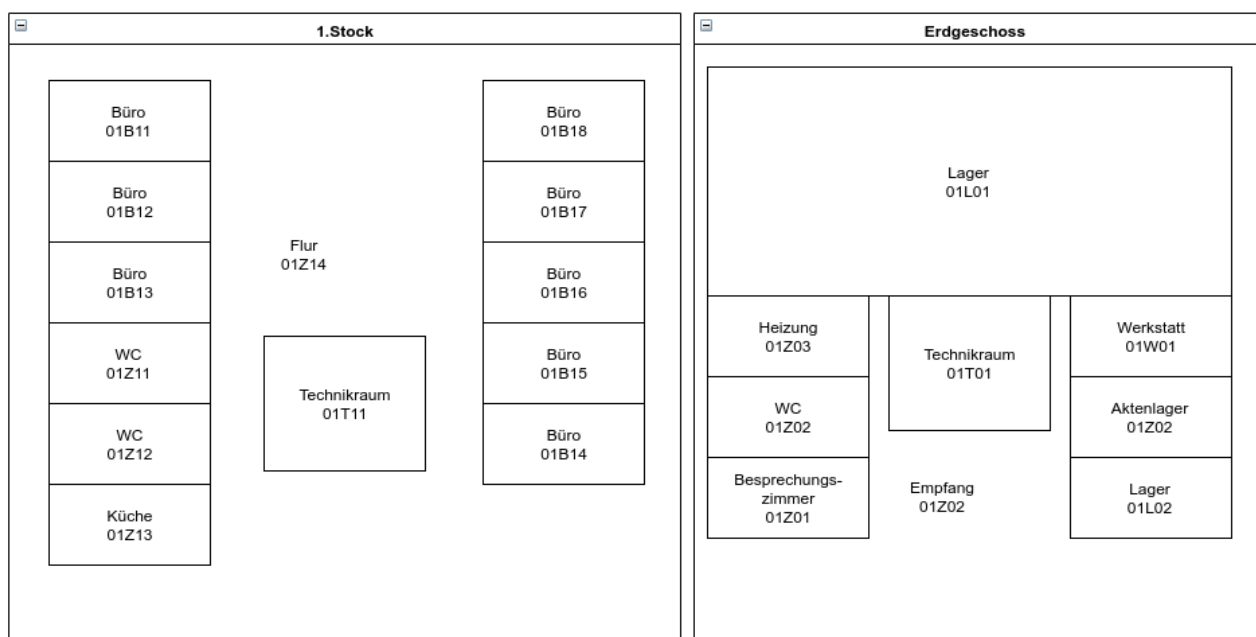
1	Standort: 01 Landsberied, 02 reserviert, 03 Freising
2	
3	Kategorie (B: Büro, Z: Zweckraum, T: Technikraum, L: Lagerfläche, A: Außenfläche, W: Werkstatt)
4...n	Fortlaufende Nummer mit führenden Nullen. Bei mehrstöckigen Büros ist die erste Ziffer das Stockwerk.

Beschriftung von LAN-Dosen

LAN-Dosen werden mit Raumnummer, Bindestrich und fortlaufender Nummer mit führender Null im Raum nummeriert. Beispiel: 01B18-00, 01B18-01, 01B18-02 usw.

1.1.17.1 Landsberied Unser Hauptsitz ist in Landsberied

- 1 Landsberied
- 2 schukai GmbH
- 3 Eichenstraße 26
- 4 82290 Landsberied



1.1.17.1.1 Hausregeln Bitte im Haus so verhalten, das ein geregelter und produktiver Arbeitsablauf gewährleistet wird.

Rauchen

Es gilt ein striktes Rauchverbot in allen Räumen. Beim Rauchen im Eingangsbereich, auf Außenanlagen oder vor dem Gelände ist darauf zu achten das keine Zigarettenkippen rumliegen.

Das sagt der Gesetzgeber:

- 1 § 3a Nichtraucherschutz der Arbeitsstättenverordnung
- 2 (1) Der Arbeitgeber hat die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, damit die nichtrauchenden Beschäftigten in Arbeitsstätten wirksam vor den Gesundheitsgefahren durch Tabakrauch geschützt sind.
- 3 (2) In Arbeitsstätten mit Publikumsverkehr hat der Arbeitgeber Schutzmaßnahmen nach Absatz 1 nur insoweit zu treffen, als die Natur des Betriebes und die Art der Beschäftigung es zulassen.

Küchennutzung

Die Küche und die Einrichtung, Geräte und das Geschirr stehen jedem zur Verfügung. Jeder muß nach der Benutzung für Sauberkeit sorgen. Besondere Kennzeichen in der Küche sind zubeachten.

Mülltrennung

Wir unterliegen den entsprechenden Müllverordnungen der Gemeinde, der Stadt, des Landes und des Bundes. Die genauen Richtlinien sind den örtlichen Gegebenheiten anzupassen. Im wesentlichen sind wir angehalten den Müll zu trennen. Dazu muß der Restmüll in die Papierkörbe in den Zimmern, Essensreste in den Mülleimer in der Küche und das Papier in den Kisten für Altpapier gesammelt werden. Müll mit dem "Grünen Punkt" (z.B. Milchtüten, Plastikfolien, Verpackungen der Pizza,...) muß gesäubert und in der grünen Wertstofftonne im rechten Mülltonnenhäuschen gesammelt werden.

Verlassen des Hauses

Vor Verlassen des Gebäudes sind alle Fenster zu schließen und die Haustür abzuschliessen.

Das Tor muss geschlossen werden.

Sanitäreinrichtungen

Die Betätigung der Spülung, die Benutzung der Klobürste und das anschließende Händewaschen sind obligatorisch.

Zutritt zum Firmengebäude

Zutritt haben nur Mitarbeiter der Firma schukai GmbH und ERREPI USV GmbH, sowie Angehörige in Begleitung. Dienstleister (z.B. Reinigungskräfte) dürfen nur während den Bürozeiten und wenn ein Mitarbeiter anwesend ist arbeiten.

Gäste sind im jeweiligen Besprechungszimmer zu empfangen. Die Büroräume sind aus Sicherheitsgründen für Gäste Tabu.

Besondere Regel für nicht angemeldete Besucher (z.B Kaminfeger, Mitarbeiter der GEZ, kommen

unter der Fahne des Bayerischen Rundfunks, Behördenvertreter, Vertreter von Firmen/Verkäufer, BAPT Augsburg) müssen vor der Tür warten und dürfen das Haus nur betreten, wenn die ausdrückliche Genehmigung der Geschäftsführung von einer der beiden Firmen oder der Eigentümerin Frau Schauperl des Gebäudes explizit erteilt wurde.

Die Zutrittsberechtigung kann nur erteilt werden durch die Geschäftsleitungen

- Ingrid Schukai
- Volker Schukai

1.1.18 S2 Beschaffung

Wird ein Bedarf erkannt, so muss ein Vorgang im Projekt Verwaltung eröffnet werden.

- C-Artikel
- Lizenzen
- Auftragsarbeiten
- Drucksachen
- Evaluation
- Investitionen

Nach Freigabe des Bedarfs durch Ingrid oder Volker Schukai wird die Bestellung ausgeführt.

Nach Eingang der Bestellung muss diese geprüft und freigegeben werden.

1.1.18.1 Referenzen

- Beschaffung auf Wikipedia

1.1.19 S331 Schulung & Training

Wir setzen nicht auf formalistische Schulungen, sondern eher auf die Weitergabe von Fertigkeiten im Rahmen von Erzählungen.

Der besste Ort für Schulung und Trainig ist die Arbeit an einer konkreten Aufgabe oder Projekt.

1.1.20 S335 Wissensaustausch

Nicht dokumentiertes Wissen ist verlorenes Wissen.

Es gibt unterschiedliche Arten von Wissen die in Unterschiedlichen Systemen dokumentiert werden.

- Fachwissen wie beispielsweise Wissen über Produkte und Prozesse
- Methodenwissen wie beispielsweise Wissen über Techniken und Verfahren
- Beziehungswissen, d.h. Wissen über Ansprechpartner sowie Informations- und Kommunikationskanäle
- Organisationswissen wie beispielsweise Kenntnis der Unternehmenshistorie sowie der Bedeutung und Festlegung von Do's und Don'ts
- Wissen aus Projekten
- Wissen über die Arbeitsorganisation

Je nach Information und Kategorie muss das passende System ausgewählt werden.

1.1.21 S34 Offboarding

1.1.21.1 Kündigung durch Mitarbeiter

- Die Kündigung hat immer schriftlich zu erfolgen.
- Zu Beachten ist die Einhaltung der Frist gemäß Vertrag, die schriftliche Form, der verbleibende Resturlaub.
- Der letzte Arbeitstag errechnet sich anhand des Kündigungsdatums abzgl. verbleibendem Resturlaub.
- Eine Freistellung vor dem letzten Arbeitstag erfordert einen Aufhebungsvertrag.

1.1.21.2 Kündigung durch schukai

- Die Kündigung hat immer schriftlich und persönlich (bei örtlicher Trennung per Videotelefonie) zu erfolgen.
- Direkt im Anschluss muss der Mitarbeiter seinen Rechner herunterfahren, seine persönlichen Sachen packen, firmeninterne Dokumente übergeben, ggf. den Schlüssel und nach der Verabschiedung das Haus verlassen.

Wichtige Punkte bei einer Kündigung

- Die Personalakte in den Status offboarding setzen.
- Betriebszugehörigkeit, Einhaltung der Frist gemäß Vertrag
- Die schriftliche Form
- Der verbleibende Resturlaub
- Bei der Kündigung von Schwerbehinderten ist vor Aussprechen der Kündigung das zuständige Integrationsamt anzuschreiben. ZBFS Region OBB, Richelstr. 17, 80634 München, Tel. 089-18966-0. Antragsformulare stehen zum Download bereit.

Referenzen

- Kündigung ordentlich -> [<https://alfresco.schukai.com/share/page/site/personal/document-details?nodeRef=workspace://SpacesStore/42b4cf5f-e91e-42ff-bb5c-57ebc51af3d8>]
- Aufhebungsvertrag [<https://alfresco.schukai.com/share/page/site/personal/document-details?nodeRef=workspace://SpacesStore/f7849734-d8ca-4bb2-9f1a-ce4c9721b054>]

Diese Dateien sind aktuell nicht vorhanden; siehe issues/5

1.1.21.3 Verabschiedung Im Rahmen der Übergabe wird das Inventar, einschließlich Schlüssel, Passwörtern, Token und anderen Firmeneigentums, übergeben und geprüft.

Die Rückgabe des Firmeneigentums wird schriftlich dokumentiert. Hierzu wird die Vorlage ausgedruckt und von dem Mitarbeiter und seinem Vorgesetzten unterschrieben.

1.1.21.4 Mitarbeiterzugänge deaktivieren Alle Zugänge des Mitarbeiters deaktivieren und die Kündigung in den zentralen Verwaltungseinheiten dokumentieren.

Nacheinander müssen in verschiedenen Systemen die Benutzerzugänge gesperrt, bzw. umgeleitet werden.

1.1.21.5 Mitarbeiter abmelden Der ausgeschiedene Mitarbeiter muss bei den relevanten Behörden und Organisationen abgemeldet werden. Dies geschieht zum Zeitpunkt der Kenntnisnahme der Kündigung direkt per E-Mail an den Steuerberater. Dieser macht die Abmeldungen fertig. Bei Mitarbeitern, welche in der Probezeit bzw. in dem bewilligten Zeitraum gekündigt werden, muss dieses auch der Arbeitsagentur gemeldet werden.

1.1.21.6 Unterlagen archivieren / Datenschutz Die Unterlagen werden in der digitalen Personalakte archiviert. Dazu wird von der Teamwebsite ein pdf erzeugt und dieser hochgeladen. Danach wird diese Seite gelöscht. Alle Unterlagen in Papierformat werden, nach Versand der abschließenden Arbeitspapiere, archiviert. Die Aufbewahrungsfrist beträgt sechs Jahre zum Jahresende.

- Prinzipiell werden Unterlagen ausgeschiedener Mitarbeiter für 6 Jahre aufgehoben. Die Dokumente werden dabei nicht digitalisiert. Die Unterlagen werden entsprechend der Datenschutzbestimmungen in einem verschlossenen Raum aufbewahrt. Verträge werden gemäß Prozess bei Arbeitseintritt digital hinterlegt. Dies ist zu überprüfen und ggf. zu ergänzen.
- Hierzu wird die entsprechende Seite im Jira aufgerufen. Anschließend wird diese als pdf abgespeichert. Dieses pdf wird im Alfresco unter Personal/Ablage/Mitarbeiter entsprechend abgespeichert. Die Wiki Seite wird anschließend gelöscht.
- Die Vernichtung erfolgt per Aktenvernichtung. Auf gar keinen Fall dürfen die Daten in den normalen Papiercontainer oder Mülleimer geworfen werden.
- Der Arbeitnehmer hat drei Wochen Zeit, um einen Schadensersatzanspruch geltend zu machen.

1.1.21.7 Erstellen Arbeitszeugnis In diesem Prozess wird geklärt, wer das Arbeitszeugnis erstellt und wie dieses versendet wird.

- Das Arbeitszeugnis wird am letzten Arbeitstag gemäß Kündigung erstellt und verschickt.
- Das Zeugnis wird zusammen mit einem Anschreiben und den restlichen Dokumenten in einem Din A4 Kuvert mit Fenster verschickt. Porto 1,60 € (Stand 01/2022)

1.1.21.8 Dokumente zurückschicken

- Der Mitarbeiter erhält neben einem ordentlichen Arbeitszeugnis, seine letzte Lohnabrechnung und die Abmeldung vom Steuerberater per Post zurück.

1.1.21.9 Nach dem letzten Arbeitstag

- Die Personalakte wird in den Status abgeschlossen gesetzt.

Referenzen

- Rückgabeprotokoll [<https://alfresco.schukai.com/share/page/site/personal/document-details?nodeRef=workspace://SpacesStore/8f9b23e9-4030-4ac1-8b2c-c724c64f99ae>]

1.1.22 S355 Bewerbungen

1.1.22.1 Eingang der Bewerbung Bewerbungen werden elektronisch unter der E-Mail-Adresse (jobs@schukai.com) angenommen.

Bewerbungen per Post werden gescannt und ein PDF erstellt. Das Original wird umgehend mit Anschreiben zurückgesendet. Die Dokumente werden Alfresco gespeichert.

Eine vollständige Bewerbung sollte folgende Dokumente enthalten: Anschreiben, Lebenslauf, Zeugnissen und Zertifikaten, ggf Arbeitsproben.



Datenschutz

Bewerbungen unterliegen dem Datenschutz (DSGVO).

- Art der personenbezogenen Daten (Bewerberstammdaten, Qualifikationen, Zeugnisse),
- Quelle aus der die Daten stammen (vom Bewerber selbst oder Dienstleistern),
- An wen die Daten weitergegeben werden (z.B. Personalabteilung, Fachbereichsleiter oder Betriebsrat),
- Speicherdauer (z.B. 6 Monate nach Beendigung des Bewerbungsverfahrens),
- Rechte der Bewerber (Betroffenenrechte wie Löschung, Auskunft oder Recht auf Berichtigung).

Der Bewerber ist über die Verarbeitung seiner Bewerbung zu informieren:

```
1 Sehr geehrter Herr / Frau . . . . ,
2
3 vielen Dank für die Zusendung Ihrer Bewerbungsunterlagen.
4
5 Wir werden uns in den nächsten Tagen bei Ihnen melden.
6
7 Wir speichern und verarbeiten Ihre Bewerbungsunterlagen während
8 des Bewerbungsprozesses für maximal sechs Monate. Sie können der
9 Verarbeitung und Speicherung jederzeit widersprechen. Schreiben
10 Sie uns einfach eine E-Mail an jobs@schukai.com.
11
12 Viele Grüße
```

Mit dem Eingang einer Bewerbung wird im JIRA eine Akte im Projekt Personal angelegt.



Vorgang erstellen

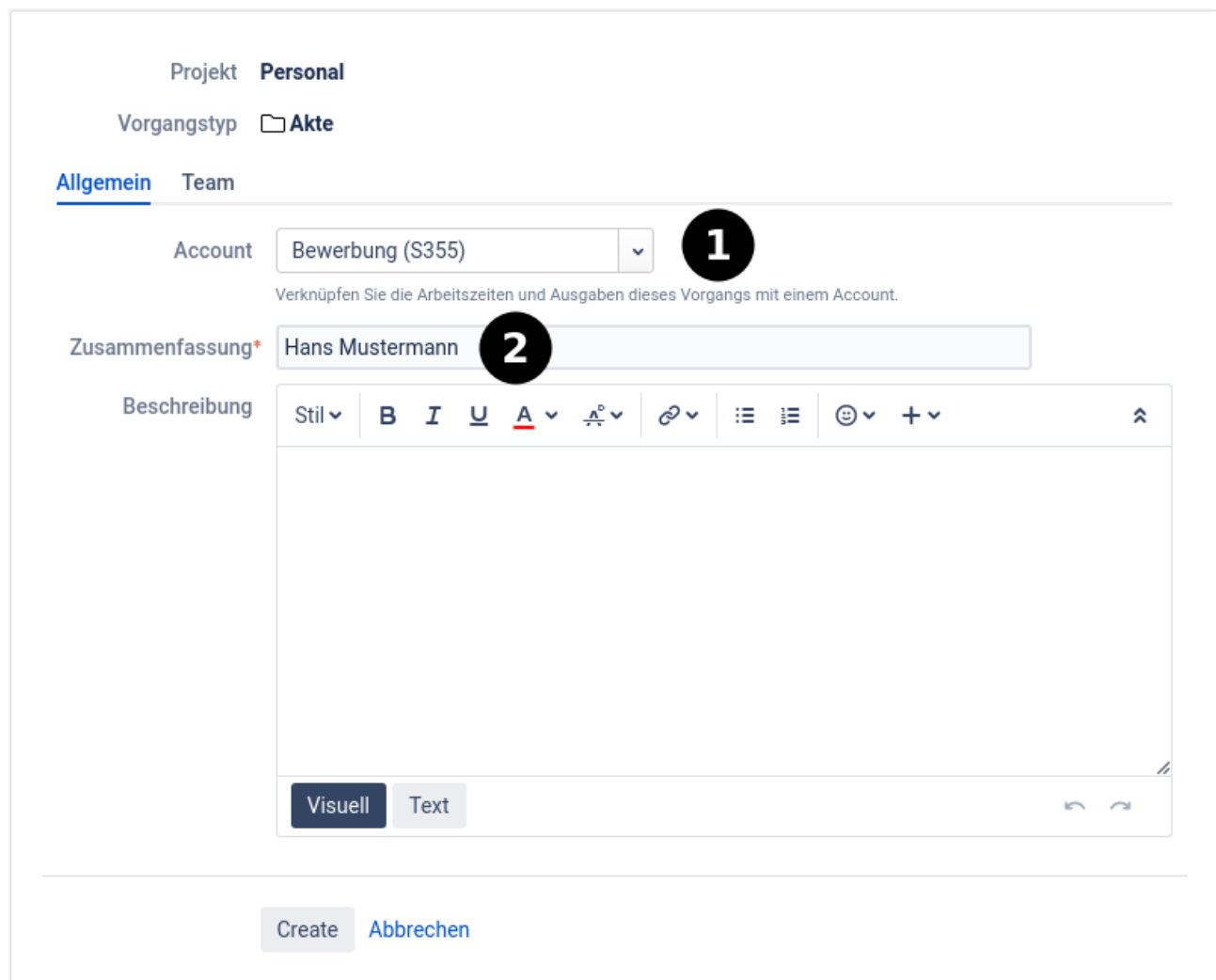
Projekt* Personal (PERSONAL) 1

Vorgangstyp* Akte 2

Weiter Abbrechen

Abbildung 30: Akte anlegen

Die Akte wird im Projekt Personal 1 und mit dem Vorgangstyp 2 Akte angelegt.



Projekt **Personal**

Vorgangstyp Akte

Allgemein Team

Account Bewerbung (S355) 1

Verknüpfen Sie die Arbeitszeiten und Ausgaben dieses Vorgangs mit einem Account.

Zusammenfassung* Hans Mustermann 2

Beschreibung

Stil B I U A A° Link List List Smiley +

Visuell Text

Create Abbrechen

Abbildung 31: Akte anlegen

Als Account 1 muss Bewerbung und unter Zusammenfassung 2 muss der vollständige Name aufgeführt werden.

Unteraufgabe erstellen : PERSONAL-72

Felder konfigurieren

Alle mit einem Sternchen (*) markierten Felder sind Pflichtfelder.













Vorgangstyp*  Bewerbung 1 ?Allgemein Team

Account Von Eltern übernommen

Verknüpfen Sie die Arbeitszeiten und Ausgaben dieses Vorgangs mit einem Account.

Zusammenfassung* Als PHP Entwickler 2

Beschreibung

Stil  **B** *I* U A           

Visuell Text

☐ Weiteren erstellen **Erstellen** 3 **Abbildung 32:** Bewerbung anlegen

Als Vorgangstyp muss ❶ Bewerbung ausgewählt werden und unter Zusammenfassung ❷ muss die Stelle genannt werden.

Im Anschluss muss die Bewerbung auf Vollständigkeit geprüft werden (Checkboxen).

Sind die Unterlagen nicht vollständig, so erhält der Bewerber ein E-Mail mit dem Hinweis, dass Unterlagen fehlen. Sind alle Unterlagen vorhanden (Checkboxen im Jira-Vorgang) so startet die Bewertung der Bewerbung.

1.1.22.2 Bewerbungsprozess

1.1.22.2.1 Kennenlernen Bei Bewerbungen im Status Kennenlernen wird zuerst eine Einladung versendet und ein offener Vorgang mit dem Typ Termin angelegt. Die beiden Vorgänge werden verknüpft.

Nach Abschluss des Kennenlernens und positiver Bewertung wird der Status in Motivationsgespräch gesetzt.

1.1.22.2.2 Motivationsgespräch Bewerber, die im Status Motivationsgespräch stehen, erhalten eine Einladung von uns. Außerdem muss ein Jira-Vorgang vom Typ Termin angelegt und eingeplant werden. Nach Durchführung des Termins muss der entsprechende Teil auf der Wikiseite des Bewerbers bearbeitet werden.

Bei positiver Beurteilung folgt der Übergang zum Fachgespräch.

1.1.22.2.3 Fachgespräch Bewerber, die im Status Fachgespräch stehen, erhalten eine Einladung von uns. Außerdem muss ein Jira-Vorgang vom Typ Termin angelegt und eingeplant werden. Nach Durchführung des Termins muss der entsprechende Teil auf der Wikiseite des Bewerbers bearbeitet werden.

Bei positiver Beurteilung folgt der Übergang zur Zusage und damit zu den Vertragsverhandlungen.

- Fragen für einen Frontend-Entwickler

1.1.22.3 Vertragsverhandlungen Nachdem ein Bewerber eine Zusage erhalten hat und auch bei uns anfangen will, müssen noch die Vertragsdetails verhandelt werden.

Dazu telefoniert Ingrid Schukai mit dem Bewerber und setzt den Vertrag auf. In diesen Schritt werden auch die Urlaubstage und das Gehalt festgelegt.

Hierbei ist auch zu prüfen, ob Anspruch auf Eingliederungszuschuss durch die Arbeitsagentur besteht.

Mit dem Vertragsschluss geht die Bewerbung mit dem Prozess S36 - Boarding weiter.

1.1.22.4 Absage Wird ein Bewerber abgelehnt, so muss der Jira-Vorgang in den Status Absage gesetzt werden.

Dem Bewerber muss eine Absage gesendet werden.

1.1.22.5 Referenzen

- www.datenschutzbeauftragter-info.de/datenschutz-bei-bewerbung-bewerberdaten-so-wirds-dsgvo-konform/

1.1.23 S36 Boarding

Die Wochen vor dem ersten Tag und die ersten Tage und Wochen der Anstellung bezeichnen wir als Onboarding. Diese Phase ist sehr wichtig. Wir erwarten nicht, dass neue Mitarbeiter vom ersten Tag an schon alles verstehstehen und vollständig produktiv sind.

Wir empfehlen mindestens zwei volle Wochen für das Onboarding.

Die bei der Vertragsunterzeichnung angelegte Personalakte muss in den Status **boarding** gesetzt werden. Außerdem sind die Aufgabe des Boardings über die Standardcheckliste der Personalakte abzuarbeiten.

1.1.24 S373 Urlaub

Urlaub ist wichtig für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Urlaub muss nicht unbedingt ein Ausflug an einen exotische Orte sein, sondern kann auch zu Hause Zeit mit Freunden und Familie bedeuten.

Jeder kann und muss seinen Urlaub nehmen!

Für Elternurlaub sind die gesetzlichen Richtlinien zum Elternurlaub zu beachten.



Urlaub muss gut kommuniziert und mit Kunden und dem Team abgestimmt sein.

1.1.24.1 Sonderurlaub Sonderurlaub, soweit er gesetzlich geregelt ist, muß über den normalen Urlaubsprozess beantragt werden. Die Art des Sonderurlaubs muß für eine konkrete Abrechnung im Antrag dokumentiert werden. Die hier aufgeführten Regeln dienen als Orientierung und ersetzen nicht die konkreten gesetzlichen Regelungen:

1.1.24.1.1 Krankes Kind Wird das eigene Kind krank, so kann unbezahlter Sonderurlaub genommen werden. Die Krankenkasse übernimmt in so einem Fall den Verdienstausfall über das Kinderkrankengeld.

1.1.24.1.2 Pflege von Angehörigen Wird ein Angehöriger plötzlich zum Pflegefall, kann ein Tag Sonderurlaub genommen werden. Für kurzzeitige Pflege können bis zu zehn Tage unbezahlt frei genommen werden. Es kann ein Antrag auf Pflegeunterstützungsgeld bei der Pflegekasse gestellt werden.

1.1.24.1.3 Feierlichkeiten. Wer heiratet, bekommt am Hochzeitstag einen Tag bezahlten Sonderurlaub. Dasselbe gilt für die Trauung der Eltern, des eigenen Kindes oder die eigene Goldene Hochzeit.

1.1.24.1.4 Todesfall Stirbt ein naher Angehöriger, Lebenspartner, Eltern, Geschwister oder das eigene Kind, so können drei Tage bezahlter Sonderurlaub genommen werden: Am Todestag, dem Folgetag und den Tag der Beerdigung.

1.1.24.1.5 Umzug Für einen Umzug des eigenen Wohnortes wird ein Tag bezahlter Sonderurlaub gewährt.

1.1.24.2 Ablauf

1.1.24.2.1 Urlaubsplanung

- Dokumentiere deinen Urlaubswunsch im Jira-Projekt
- Urlaub sollte möglichst zusammenhängend genommen werden, mindestens zwei aufeinanderfolgende Wochen pro Jahr.
- Je früher der Urlaub kommuniziert wird, desto besser.

1.1.24.2.2 Letzte Arbeitstag vor einem Urlaub

- Informiere dein Team im Slack-Channel #erreichbarkeit über deinen Urlaub
- Setze deinen Status in Slack auf Urlaub
- Aktiviere die Abwesenheitsnachricht in Zimbra

1.1.24.2.3 Erste Arbeitstage nach dem Urlaub

- Buche deinen Urlaub auf den entsprechenden Jira-Vorgang (für jeden Urlaubstag muss ein Standardtag - je nach Vertrag - gebucht werden)
- Entferne die Abwesenheitsnotiz aus Zimbra
- Um auf Stand zu kommen:
 - Spreche bei einem Kaffee mit Kollegen
 - Rufe Teammitglieder und Kunden an um dich zurückzumelden
 - Informiere dich in Slack über wichtige Dinge

1.1.24.3 Buchhaltung / Steuerberater Am Anfang jedes Monats muss die zusammenfassende Datei per E-Mail an Frau Entholzner (Steuerkanzlei) gesendet werden.

1.1.24.3.1 Ablage im Alfresco Hierzu wird die letzte Monatsdatei aus dem Alfresco heruntergeladen und in Libre Office geöffnet. Anschließend muss die Tabelle für den Steuerberater als .pdf Datei in Alfresco gespeichert werden.

Der Dateiname wird folgendermaßen gewählt: YYYY_MM_TT_Urlaubsuebersicht.pdf

Diese Datei wird per E-Mail an Frau Entholzner Mail: entholzner@kanzlei-marquis.de gesendet.

Ist dies erledigt, wird die Datei noch im Alfresco hoch geladen.

Ferner muss die veränderte Office-Urlaubsübersicht im Alfresco wieder als "neue Version" hochgeladen werden.

1.1.25 S374 - Meldung der Arbeitsunfähigkeit

Die Arbeitsunfähigkeit muss über Jira angezeigt werden. Hierzu ist im Projekt PERSONAL ein Vorgang vom Typ **Arbeitsunfähigkeit** aufzumachen.

Als Zusammenfassung ist der Name und der Tag der Arbeitsunfähigkeit im Format **TT.MM.JJJJ** anzugeben. Die Zusammenfassung **Hans Mustermann 01.10.2020** zeigt eine Arbeitsunfähigkeit ab dem 1. Oktober 2020 an.

Die voraussichtliche Fehlzeit muss im Tempo-Planer als Planzeit eingetragen werden und nach Ende der Fehlzeit auf die tatsächliche Fehlzeit korrigiert werden

Nach dem Ende der Fehlzeit muss die tatsächliche Fehlzeit im Planer und in der Zusammenfassung eingetragen werden. Aus dem Titel **Hans Mustermann 01.10.2020** wird dann **Hans Mustermann 01.10.2020 - 10.10.2020**.

Als Konto muß **Meldung der Arbeitsunfähigkeit - S374** ausgewählt werden.

Bei einem Arbeitsunfall muß dies zusätzlich in der Beschreibung vermerkt werden.

Die Krankmeldung vom Arzt ist innerhalb von drei Arbeitstagen im Original einzureichen.



Wichtig

Jeder ist dafür verantwortlich, das der Vorgesetzte von der Abwesenheit erfährt. Ein Anruf oder SMS an einen Kollegen reicht nicht aus.

Wird die Krankmeldung per Post gesendet, so ist diese an folgende Adresse zu richten:

1 **schukai GmbH**
2 **- Personalabteilung/Meldung -**
3 **Eichenstraße 26**
4 **82290 Landsberied**

Die eingehende originale Krankmeldung wird in der Verwaltung in Landsberied bei Ingrid Schukai abgegeben und wird in der Personalakte gespeichert.

1.1.25.1 Krank im Urlaub Die Krankmeldung hat auch im Urlaub und im Ausland zu erfolgen. § 5 Abs. 2 Entgeltfortzahlungsgesetz schreibt wie folgt:

Hält sich der Arbeitnehmer bei Beginn der Arbeitsunfähigkeit im Ausland auf, so ist er verpflichtet, dem Arbeitgeber die Arbeitsunfähigkeit, deren voraussichtliche Dauer und die Adresse am Aufenthaltsort in der schnellstmöglichen Art der Übermittlung mitzuteilen.

Bei einer Erkrankung während des Urlaubs werden die durch die ärztliche Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung nachgewiesenen Tage der Arbeitsunfähigkeit nicht auf den Jahresurlaub angerechnet. Allerdings darf man den Urlaub nicht eigenmächtig um diese Krankheitstage verlängern. Vielmehr muss man wie üblich nach dem Ende des Urlaubs wieder zur Arbeit erscheinen, es sei denn seine

Krankmeldung dauert länger als der Urlaub beantragt war.

1.1.26 S376 - Mitarbeiter vom Dienst

Für bestimmte Aufgaben, wie zum Beispiel der Besetzung des Helpdesk oder bei der Überwachung der Infrastruktur, ist es wichtig, dass ein Spezialist zu definierten Zeiten erreichbar ist.

Für so definierte Aufgaben ist immer ein **Mitarbeiter vom Dienst** zu bestimmen. Das Team nimmt unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit eine Einplanung vor.

Für jede Aufgabe ist ein eigener Ablauf zu definieren.

1.1.27 S38 Stundenzettel

Der Vorgesetzte (Teamleiter) muss einmal im Monat die Stundenzettel der Teammitglieder überprüfen und genehmigen. Dazu müssen alle Teammitglieder die Stundenzettel vollständig ausfüllen und im Anschluss die Genehmigung beim Teamleiter einholen.

Um den Stundenzettel freigeben zu lassen, muss man den Stundenzettel im Tempo aufrufen. Nachdem man überprüft hat, ob der eigene Benutzer oben rechts angezeigt wird und der vorherige Monat ausgewählt wurde.

- Es ist immer nur der aktuell Monat buchbar. Am Ende des Monats erhält man eine Hinweismail, wenn noch Zeitbuchungen fehlen.
- Man kann nicht in den vergangenen Monat buchen. Der Teamleiter kann eine Nachfrist einräumen.

1.1.28 S382 Personalakte

Die Personalakte wird im Jira-Projekt PERSONAL als Vorgangstyp **Akte** geführt. Anlagen werden in Alfresco gespeichert und in der Akte verlinkt.

Die Akte enthält eine Übersicht des ausgehändigten Inventars und der dem Mitarbeiter gewährten Zugänge.

Personalakten werden sobald eine Bewerbung vorliegt angelegt.

S65 Kostenrahmen

Kürzel	Bezeichnung	Kalkulationstyp
G21	Auftragsarbeit	Abrechenbar
G26	Gewährleistung	Betrieblich
G3	Produktentwicklung	Betrieblich
S	Verwaltung	Betrieblich
S373	Urlaub	Intern
S374	Arbeitsunfähigkeit	Intern

Kalkulationstyp	Beschreibung
Abrechenbar	Darunter fallen alle Aktivitäten, die wir Kunden (extern oder intern) direkt in Rechnung stellen können - etwa Support-Aufwendungen oder Entwicklungen am Produkt unserer Kunden.
Kapitalisiert	Hierzu gehören alle Aktivitäten, die der Wertsteigerung im Unternehmen dienen - beispielsweise die Entwicklung eines Produkts, das in Zukunft Umsatz für das Unternehmen generiert.
Intern	Nicht verrechenbar, unter diese Kostenstelle fallen alle internen Aktivitäten wie internes Management, Mitarbeitertraining, Urlaubs- und Krankheitszeiten, etc.
Betrieblich	Dies umfasst alle Aktivitäten, die für den Betrieb unseres Unternehmens notwendig sind - zum Beispiel Management-Aktivitäten, der Betrieb und die Wartung von IT-Infrastruktur oder aber alle Aufwendungen innerhalb eines festgelegten Budgets.

1.1.29 S67 Buchhaltung

Die Buchhaltung besteht bei schukai zum einen aus dem Sammeln der Belege von Lieferanten und Rechnungen an Kunden, und Übertragung dieser per DATEV an den Steuerberater.

Zum Anderen aus dem Bezahlen der Rechnungen und Kontoabgleich digital über Starmoney.

1.1.29.1 Rechnungen von Lieferanten Rechnungen von unseren Lieferanten kommen meist digital per Mail als pdf an oder werden im jeweiligen Portal heruntergeladen. Diese werden dann im Alfresco unter dem Ordner "Datev Sammlung" im Ordner "Rechnungseingang" abgespeichert.

Rechnungen, welche im Papierformat ankommen, werden gescannt und als pdf abgespeichert.

1.1.29.2 Rechnungen an Kunden Rechnungen, welche wir an unsere Kunden stellen, werden im Alvine erstellt und als pdf an den Ansprechpartner beim Kunden geschickt. Parallel werden diese im Alfresco im Ordner "Datev Sammlung" im Ordner "Rechnungsausgang" abgespeichert.

1.1.29.3 Übertragung DATEV Über das Programm Datev Belegtransfer werden die Dokumente an Datev verschickt. Der Steuerberater greift darauf zu und verbucht diese.

1.1.29.4 Überweisungen mit Starmoney Über das Programm Starmoney werden die Überweisungen ausgeführt.

1.1.30 S72 Selbstorganisation

1.1.30.1 S725 - Arbeitsvorbereitung

1.1.31 S73 - Dokumentenmanagement

Unter ein Dokument im Sinne dieser Prozessbeschreibung fallen alle Arten von Informationsträgern die Text, Bild, Ton oder Video enthalten.

1.1.31.1 Erstellen von Dokumenten Der Lebenszyklus eines Dokuments beginnt bei der Konzeptionierung bzw. dem Anlegen des Dokumentes. Ein finales Dokument kann aus vielen einzelnen Bestandteilen, die zu einem Ganzen zusammengefügt werden, bestehen.

Bei der Wahl des Dokumententypes sind die Anforderungen an das Dokument, den Empfängerkreis und die Speicherung / Übertragung zu prüfen.

Für interne Berechnungen ist ein lokales Tabellendokument, für Briefe ein Textformat oder eine Textdatei zu nehmen.

Soll zusammen mit anderen an einem Dokument gearbeitet werden, so ist zum Beispiel ein Google-Text-Dokument die richtige Wahl.

Zur Stoffsammlung und Konzeption kann ein Wiki-Dokumenten genommen werden.

1.1.31.2 Ablage von Dokumenten Alle Dokumente, die nicht an ein System gebunden sind (Blog, Wiki, Webseite), sind in Alfresco abzulegen. Hierfür ist zuerst die richtige Site und dann dort das entsprechende Verzeichnis zu suchen.

Ein Dokument sollte nach Möglichkeit in einem Verzeichnis **publiziert, geliefertes Material** oder **Entwürfe** gespeichert werden.

Eigene Arbeitsdokumente sind immer in einem Verzeichnis mit **Entwürfe** zu speichern. Material von anderen (Partnern, Kunden) ist immer in einem Verzeichnis **geliefertes Material** abzuspeichern.

Zur Anlage einer Projektsite siehe 01202 Anlegen einer Projektsite in Alfresco

1.Ebene	2.Ebene	Enthält
Projektdokumentation	Publiziert	Veröffentlichte Dokumente in einem "unveränderlichen" Format
	Kalkulationen	Excel-Kalkulationen
	Entwürfe	Arbeitsdokumente (zum Beispiel Word, Excel, etc)
Beistellungen	<i>Projektkürzel</i>	Alle von Kunden und Partnern bereitgestellten Materialien
Arbeitsergebnisse	Publiziert	Veröffentlichte Dokumente in einem "unveränderlichen" Format
	Entwürfe	Arbeitsdokumente (zum Beispiel Word, Excel, etc)

Die Vereinnahmung von Beistellungen ist im Runbook 01204 Beistellungen in Alfresco definiert.

1.1.31.3 Veröffentlichen von Dokumenten Das fertige Dokument sollte, vor der Veröffentlichung, zum Korrekturlesen übergeben werden. Bei besonderen Dokumenten ist zudem eine rechtliche Überprüfung oder die Übergabe an einen Lektor notwendig.

Das korrigierte Dokument wird in das Zielformat umgewandelt und im Verzeichnis publiziert im Alfresco abgelegt. Das revisionssichere Dokument kann dann an Kunden, Partner, etc übergeben werden.

!!! warning “Wichtig” Das veröffentlichte Dokument darf nicht mehr geändert werden, sondern es müssen immer Versionen über die Alfresco Versionsverwaltung gepflegt werden.

Bei einer neuen Version des Dokuments, wird dieses über die Funktion Versionsverwaltung erledigt. Über den Button Neue Version hochladen können Änderungen eingereicht werden.

Im Ordner **publiziert** gehören nur unveränderte Dateien. PDF statt Textdatei, PNG statt PSD. Wird jedoch ein PSD Dokument weitergegeben, so ist dieses in **publiziert** zu speichern.

Dokumente können über die Freigabefunktion von Alfresco anderen zugänglich gemacht werden. Siehe hierzu 01205 Freigabe eines Dokumentes über Alfresco.

1.1.31.4 Archivieren von Dokumenten Beim Archivieren von Dokumenten werden diese nicht komplett gelöscht, sondern in ein Archiv verschoben (zum Beispiel CD).

1.1.31.5 Löschen von Dokumenten Am Ende der Lebenszeit muss ein Dokument gelöscht werden. Hierbei sind auch rechtliche Zeiträume zu beachten. Den Auftrag für das Löschen eines Dokumentes wird von der Geschäftsführung erteilt.

Handels- und steuerrechtliche Vorgaben

Im Handelsgesetzbuch (§ 238 HGB und § 257 HGB) und in der Abgabenordnung (§ 147 AO) ist geregelt, wie lange kaufmännische Dokumente aufbewahrt werden müssen.

Nach § 257 Abs. 1 Nr. 2 und 3 HGB sind empfangene Handelsbriefe, Wiedergaben (Kopien, Durchschriften) abgesandter Handelsbriefe, Geschäftspapiere und sonstige Unterlagen mit kaufmännischer und steuerlicher Bedeutung **Sechs Jahre** aufzubewahren.

Nach § 257 Abs. 1 Nr. 1 und 4 HGB sind Handelsbücher, Inventare, Personalakten, Eröffnungsbilanzen, Jahresabschlüsse, Einzelabschlüsse nach § 325 Abs. 2a HGB, Lageberichte, Konzernabschlüsse, Konzernlageberichte sowie die zu ihrem Verständnis erforderlichen Arbeitsanweisungen und sonstigen Organisationsunterlagen **zehn Jahre** aufzubewahren.

Das gilt auch für Buchungsbelege zu den nach § 238 Abs. 1 HGB zu führenden Büchern. Eingangs- und Ausgangsrechnungen sind ebenfalls zehn Jahre aufzubewahren (§ 14b Umsatzsteuergesetz).

1.1.31.6 Aufbewahrungspflichten

6 Jahre	10 Jahre
Empfangene Geschäftsbriefe und Handelsbriefe	Bücher und Aufzeichnungen
abgesandte Geschäftsbriefe und Handelsbriefe	Inventare
alle Unterlagen die für die Besteuerung relevant sind	Jahresabschlüsse
Aktenvermerke	Rechnungen
Betriebsprüfungsberichte	Lageberichte
Darlehensunterlagen nach Ablauf des Vertrags	Eröffnungsbilanzen mit Arbeitsanweisungen und Organisationsunterlagen
Geschenknachweise	Buchungsbelege
Kreditunterlagen nach Ablauf des Vertrags	Unterlagen nach ATLAS
Lohnbelege für Zwischen-, Sonder- und Endzahlungen	Bankbelege
Mahnbescheide	Beitragsabrechnungen an Sozialversicherungsträger
Preislisten	Lohnbelege als Buchungsbelege

1.1.32 S735 Protokolle

Protokollierung bezeichnet das Verfassen eines Dokuments mit den drei Bestandteilen **Zeitpunkt**, **Identifikator** (beteiligte Personen) und **Vorgang**. Neben der schriftlichen Protokollierung kann eine Protokollierung auch durch ein elektronisches Dokument (Ton- oder Video) erfolgen.



Hinweis

Ein gut geschriebenes und schnell verschicktes Protokoll ist die beste Werbung für unsere Erfahrung in Projektierung.

Die Protokollierung kann entweder während des Ereignisses stattfinden, oder aber als Gedächtnisprotokoll im Anschluß. Ein Gedächtnisprotokoll sollte so früh wie möglich aufgezeichnet werden.

Ein Protokoll kann als Verlaufsprotokoll, Ergebnisprotokoll oder als Wortprotokoll - bei dem das Gesagte möglichst genau wiedergegeben wird - verfasst werden.

Bei Projektbesprechungen wird vornehmlich das **Ergebnisprotokoll** verwendet.

Folgende Punkte sind bei der Erstellung eines Protokolls wichtig:

- die inhaltliche Richtigkeit,
- die Vollständigkeit,
- die Wichtigkeit der einzelnen Punkte
- und die Zustimmung aller Gesprächspartner.

Protokolle sollten immer im Service-Jira mit dem Typ **Protokoll** aufgenommen werden und allen Beteiligten vorgelegt werden. Das Vorlegen erfolgt durch die Zusendung des Tickets an die Beteiligten.

Das Ticket wird in den Status **Warten auf Kunden** gesetzt. Nach frühestens 3 Werktagen und spätestens 5 Werktagen wird das Ticket geschlossen. Alle nicht geschlossenen Protokolle laufen in der Warteschlange Protokolle schließen auf. Vor dem Schließen muss nochmal geprüft werden, ob es Änderungen am Protokoll gab.

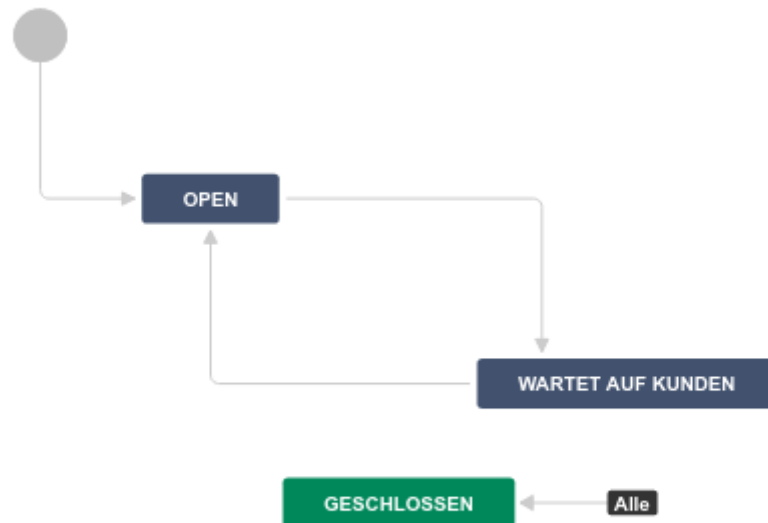
Der Vorgang (die URL auf das Service-Jira) sollte nach Möglichkeit an den betreffenden Stellen im Projekt verlinkt werden.

- Gitlab (README oder Dokumentation)
- internes Jira

Außerdem kann bei wichtigen Protokollen die URL im jeweiligen Slack-Channel zum Projekt veröffentlicht werden.

Der allgemeine Workflow eines Protokolls ist:

Die Wirksamkeit der Maßnahmen können während eines Follow-Up Termins überprüft werden.

**Abbildung 33:** Arbeitsablauf**1.1.32.1 Aufbau eines Protokolls**

- 1 Datum: TT.MM.JJJJ
- 2 Uhrzeit: HH:MM - HH:MM Uhr
- 3 Teilnehmer: <Teilnehmer 1>, <Teilnehmer 2>
- 4 Protokoll: <Name Protokollführer>
- 5 Follow-Up-Termin: TT.MM.JJJJ
- 6
- 7 Thema 1: <Überschrift>
- 8
- 9 * Die behandelten Punkte und den Verlauf der Besprechung
- 10 * Alle Ergebnisse und geplanten Maßnahmen
- 11 * Offen gebliebene Punkte
- 12 * Die weitere Vorgehensweise und den Termin für die nächste
Zusammenkunft
- 13
- 14 Thema 1: <Überschrift>
- 15
- 16 ...

1.1.33 S81 - Datensicherheit

Zur Datensicherheit zählen technische Maßnahmen, die dem Schutz von allen möglichen Daten dienen.

In der Datensicherheit werden folgende Ziele verfolgt:

- Vertraulichkeit,
- Integrität und
- Verfügbarkeit der Daten.

Im Gegensatz zum Datenschutz beschränkt sich die Datensicherheit nicht auf personenbezogene Daten.

1.1.34 S812 - Backups

Für alle Daten muss ein Backup angefertigt werden.

Rahmenbedingungen für Backups:

- Die Speicherung von Backups sollte in einem geeigneten Format und an einem geeigneten Ort erfolgen
- Die Wiederherstellung der Daten sollte regelmässig durchgeführt werden.
- Für das Backup und die Wiederherstellung sollte ein Runbook existieren.
- Bevor ein Backup erstellt wird sollte eine Backupstrategie erarbeitet werden.
- Backups müssen vor externem Zugriff geschützt werden.
- Backups müssen verschlüsselt werden.

Im wesentlichen gibt es drei Unterschiedliche Sicherungsstrategien:

1.1.34.1 Vollsicherung Die Vollsicherung ist nicht nur die einfachste, sondern auch die sicherste Backup-Methode.

Vorteile: Eine einfache Sicherung und Wiederherstellung mit nur einer Backup-Datei.

Nachteile: Zeitaufwendiger Backup-Prozess mit einem sehr hohen Speicherbedarf.

1.1.34.2 Differenzielle Datensicherung Bei der differenziellen Datensicherung wird zunächst eine Vollsicherung angelegt und danach eine Teilsicherung der seit der letzten Vollsicherung geänderten Daten.

Vorteile: Die differenzielle Sicherung kann deutlich schneller als eine Vollsicherung durchgeführt werden.

Nachteile: Dateien, die nach der Vollsicherung nur einmal verändert wurden, werden mit jedem differenziellen Backup erneut gesichert.

1.1.34.3 Inkrementelle Datensicherung Bei der inkrementelle Datensicherung wird zunächst eine Vollsicherung angelegt und danach jeweils eine Sicherung der seit dem letzten Backup geänderten Daten. Anders als bei der differenzielle Datensicherung wird hier als Referenzpunkt die letzte Inkrementelle Datensicherung genommen.

Vorteile: Inkrementelle Sicherungen haben einen geringen Speicherbedarf und können schnell angefertigt werden.

Nachteile: Zur Wiederherstellung wird die Vollsicherung inklusive aller inkrementellen Sicherungen benötigt.

1.1.35 G813 - Sicherheitsregeln

1.1.35.1 Allgemeines Die Sicherheitsregeln gelten verbindlich und sind Bestandteil des Arbeitsvertrages. Jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin, sowie jeder Benutzer ist verpflichtet sich über Änderungen der Sicherheitsvorschriften zu informieren und diese anzuwenden.



Allgemein gilt der Grundsatz

Jeder Schaden ist von Kundensystemen und Systemen der Firma schukai abzuwenden. Auffälligkeiten und Veränderungen müssen sofort der Geschäftsleitung mitgeteilt werden.

1.1.35.2 Software Die Installation von Software - ohne ausdrückliche Genehmigung der Geschäftsleitung - ist verboten. Falls beim Anklicken eines Programms ein Installationsmenü erscheint, ist der Vorgang sofort abubrechen. Auffälligkeiten bei der Benutzung der Rechner und des Netzwerkes sind unverzüglich der Geschäftsleitung zu melden.

1.1.35.3 Systemeinstellungen Folgende Einstellungen und Handlungen dürfen nur mit schriftlicher Erlaubnis der Geschäftsleitung geändert werden:

- Automatischer Start von Systemprogrammen wie Virens Scanner
- Netzwerkeinstellungen
- Benutzergruppen und Benutzer
- Sicherheitseinstellungen bei Programmen (z.B. Proxy)
- Booten von externen Medien (CD, DVD, USB, ...)
- BIOS-Einstellungen
- Speichern von Daten auf externen Medien (CD, DVD, USB, ...)
- Download von Software

1.1.35.4 Datenmanagement Neben den rechtlichen Regelungen des Datenschutzgesetzes dürfen folgende Informationen nicht weitergegeben werden:

Interna die nicht öffentlich zugänglich und von der Geschäftsleitung freigegeben wurden, insbesondere:

- Unternehmenskenngröße
- Namen und Funktion von Mitarbeitern
- Laufende oder abgeschlossene Projekte
- Passwörter und Zugangsdaten
- Kundendaten

Weiterhin ist verboten

- Unseriöse Webseiten aufrufen

- sich ohne Auftrag und Genehmigung des Vorgesetzten Zugang zu Kundendatenbanken zu verschaffen
- private Nutzung von Kommunikationsmitteln (Kommunikation wird protokolliert)
- Die Nutzung von Webmailern, Twitter, Facebook und ähnlichen Angeboten, solange die Nutzung nicht im Auftrag von schukai erfolgt.

Einige Straftatbestände

Ausspähen von Daten, §202a StGB

Datenveränderung, §303a StGB

Computersabotage, §303b StGB

1.1.35.5 E-Mail-Regeln

- Der Versand von Zugangsdaten per E-Mail ist verboten (Abmahnungsgrund)
- Es dürfen nur sichere Anhänge geöffnet werden.
- Der Versand von E-Mails über einen anderen Mailserver ist untersagt.
- Die Langfassung der IT-Regeln finden sich im IT Sicherheitshandbuch

1.1.36 S814 - Zugangsdaten

Zugangsdaten bestehen aus einer oder mehreren Komponenten. So sind Dienste oft mit einem Benutzernamen und einem Passwort geschützt.

Nach Möglichkeit sollte immer eine Zweifaktor-Authentifizierung erfolgen.

1.1.36.1 Erstellen von Zugangstoken Müssen für einen Dienst Zugangsdaten erstellt werden, so ist immer mit Zufallswerten zu arbeiten. Diese können zum Beispiel mit Keepass erstellt werden.

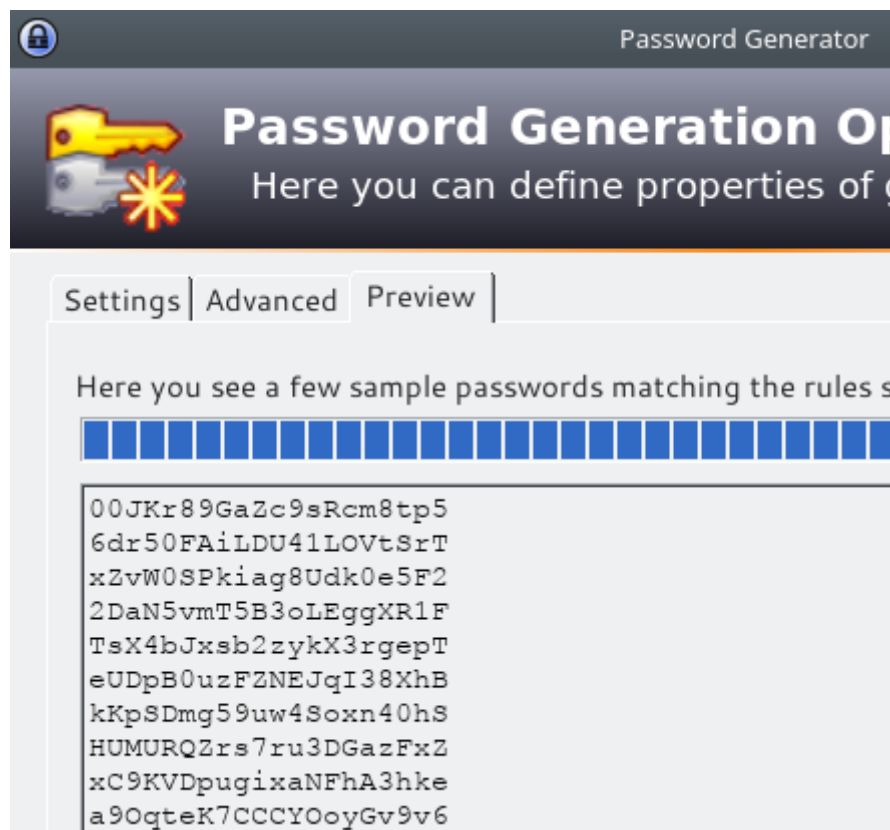


Abbildung 34: Keepass



Wichtig

Zugangsdaten dürfen nicht über Webseiten oder Online-Apps erstellt werden.

Auf der Webseite passwortcheck.ch kann man sehen, wie stark ein Passwort ist und wie lange das Erraten dauert. Hier kein echtes Passwort eingeben!

1.1.36.2 Speichern von Zugangsdaten Zugangsdaten müssen im Projekt, in Alvine in der Passwortliste oder bei persönlichen Zugangsdaten in einer Passwort-App

gespeichert werden.

Als Passwort-App dürfen keine Onlinedienste verwendet werden. Folgende Programme werden empfohlen:

- Keepass

Zugangsdaten dürfen im Google Chrome gespeichert werden.

1.1.36.3 Übertragen von Zugangsdaten Bei Zugangsdaten gilt der Grundsatz **TRAUE NIEMANDEN**. Jedes System oder jeder Übertragungsweg kann kompromittiert sein.



Wichtig

Die manuelle Übertragung von Zugangsdaten wie Passwörtern muss auf ein minimum reduziert werden. Alternative Methode wie ein Login-Link sind immer vorzuziehen.

Der bevorzugte Weg der Übermittlung von Zugangsdaten ist die Verschlüsselung per GPG. Verschlüsselte Daten können über alle Wege übertragen werden: Slack, E-Mail, ...

Das Erstellen einer verschlüsselten Datei kann entweder per Kommandozeile oder grafischer Oberfläche erfolgen. Siehe dazu auch das Runbook 00200 Übertragen von Passwörtern

Kunden, die noch kein GPG einsetzen und Windows nutzen, können das Tool gpg4win.de verwenden.

Microsoft hat ebenfalls eine Anleitung veröffentlicht [pgp-decrypt-file](#).

Steht GPG nicht zur Verfügung, so kann SMS oder Telefon zum Einsatz kommen. In diesem Fall müssen Informationen wie Benutzername, URL, Passwort **immer** über gesonderte Wege und ohne Kontext übertragen werden. Zum Beispiel: Benutzername per E-Mail, Passwort per Telefon.



Wichtig

Passwörter (auch temporäre Passwörter) dürfen **niemals** in Klartext übertragen werden.

1.1.37 S82 - Datenschutz

Der Datenschutz soll als Teilbereich des allgemeiner gefassten Bereichs der Datensicherheit spezifische Datensätze vor Missbrauch und unbefugtem Zugriff bewahren: personenbezogene Daten.

Nach der Datenschutzgrundverordnung DSGVO und dem Bundesdatenschutzgesetz BDSG sind personenbezogene Daten all jene Informationen, die sich auf eine natürliche Person beziehen oder zumindest beziehbar sind und so Rückschlüsse auf deren Persönlichkeit erlauben.

Besondere personenbezogene Daten umfassen Informationen über die ethnische und kulturelle Herkunft, politische, religiöse und philosophische Überzeugungen, Gesundheit, Sexualität und Gewerkschaftszugehörigkeit.



Wichtig

Besondere personenbezogene Daten sind besonders schützenswert.

Betroffene haben vor allem das Recht auf informationelle Selbstbestimmung.

Das Speichern und Verarbeiten von personenbezogenen Daten ist mithin nur unter Zustimmung des Betroffenen zulässig.

Personenbezogene Daten dürfen nicht ohne Kenntnis und Zustimmung des Betroffenen gesammelt, verarbeitet oder ausgewertet werden.

Eine Einwilligung muss in der Regel schriftlich erfolgen, bei Online-Formularen kann davon abgesehen werden.

Ein Einspruch gegen die Verarbeitung oder ein Antrag auf Datenlöschung muss gehört und beachtet werden.

Die rechtliche Grundlage der EU ist auf der Seite der Europäischen Kommission zusammengefasst.

Beim Umgang mit den unterschiedlichen Arten von Daten hilft unsere Datenklassifizierungsrichtlinie.

Die von uns verwendeten Anwendungen, Datenbanken und Dienste sind in dieser Liste klassifiziert.

1.1.37.1 Übertragung personenbezogener Daten Benötigen wir Zugriff auf personenbezogene Daten, zum Beispiel im Rahmen einer Fehlersuche, so muss die Übertragung der Daten verschlüsselt erfolgen.

Nach dem Ende der Bearbeitung müssen die Daten vollständig gelöscht werden. Dies gilt auch für Backups. Derjenige, der die Daten anfordert, ist für die vollständige Löschung der Daten verantwortlich.

1.1.37.2 Unverlangt zugesendete personenbezogene Daten Falls uns jemand unverlangt personenbezogene Daten per E-Mail zusendet, so müssen diese Daten im Mailprogramm gelöscht werden. Außerdem muss diese E-Mail aus dem Mailarchive Mailstore gelöscht werden.

Wurde die E-Mail in ein weiteres System (Jira, Alvine, ...) eingelesen, so müssen hier die personenbezogene Daten ebenfalls gelöscht oder anonymisiert werden. Die Daten müssen ebenso aus Backups gelöscht werden.

Volker ist über den Channel datenschutz in Slack zu informieren.

Der Absender muß nach Möglichkeit informiert werden.

```
1 Sehr geehrter Herr , sehr geehrte Frau ,
2
3 vielen Dank für Ihre E-Mail. Ihre E-Mail enthielt personenbezogene
4 Daten von Dritten. Wir haben Ihre E-Mail und die enthaltenen
5 personenbezogene Daten bei uns gelöscht. Wir können jedoch nicht
6 garantieren, dass die Daten vollständig gelöscht sind.
7
8 Bitte senden Sie uns keine personenbezogene Daten per
9 E-Mail zu, sondern verwenden Sie bitte einen sicheren und
10 datenschutzkonformen Weg.
11
12 Personenbezogene Daten sollten immer anonymisiert übertragen werden.
13
14 Mit freundlichen
15 Grüßen
```

1.1.38 S83 - Arbeitsschutz

Bildschirmarbeitsplätze sollen möglichst ermüdungsarm und ergonomisch gestaltet sein.

Dazu müssen folgende Faktoren beachtet werden:

1.1.38.1 Aufstellung des Bildschirms

- Keine Blendungen und Reflexionen
- Der Bildschirm muss so aufgestellt werden, dass die Blickrichtung auf den Monitor parallel zur Fensterfront verläuft.
- Als Abstand zwischen Bildschirm und Fenster werden 200 cm empfohlen.
- Am Fenster muss bei Bedarf ein Lichtschutz angebracht werden.

1.1.38.2 Einstellung des Bildschirms

- Für gute Erkennbarkeit sorgen (Kontrast)
- Dunkle Zeichen vor hellem Hintergrund (Positiv-Darstellung)
- Ausreichende Zeichengröße (Zeichenhöhe = Sehabstand geteilt durch 155; bei normalem Seh-
abstand von 70 cm: Zeichenhöhe 4,5 mm)
- Möglichst wenige Verspannungen der Nackenmuskulatur
- Aufstellen des Bildschirms so, dass die Blickachse der natürlichen Neigung entspricht (oberste
Zeile bei Sehabstand 70 cm um 25 cm tiefer als Augenhöhe)

1.1.38.3 Richtiges Sitzen

- Richtige Einstellung der Stühle
- Höhenfeste Tische:
 - Stuhl so hoch einstellen, dass zwischen Ober- und Unterarmen ein Winkel von 90° oder etwas mehr entsteht.
 - Anschließend Fußstütze so einstellen, dass zwischen Ober- und Unterschenkeln ein Winkel von 90° oder etwas mehr entsteht.
- Höhenverstellbare Tische:
 - Stuhl so einstellen, dass zwischen Ober- und Unterschenkeln ein Winkel von 90° oder etwas mehr entsteht.
 - Anschließend Tisch so einstellen, dass zwischen Ober- und Unterarmen ein Winkel von 90° oder mehr entsteht.

1.1.38.4 Beleuchtung

- Nennbeleuchtungsstärke im Bereich des Arbeitsplatzes mindestens 500 lx
- Leuchten parallel zur Fensterfront
- Lichtfarbe neutral weiß (nw) bis warm weiß (ww)

1.1.38.5 Abwechslung durch Stehen oder Gehen Häufige Haltungswechsel Höhenverstellbaren Schreibtisch so verstellen, dass auch im Stehen gearbeitet werden kann Treppen statt Aufzug benutzen

1.1.38.6 Weitere Bedingungen für Bildschirme, Tische etc.

- Helle Tastaturen mit schwarzer Schrift, um eine ständige Anpassung der Augen bei Wechsel von einer dunklen Tastatur zum hellen Bildschirm zu vermeiden
- Matte Bildschirmoberfläche, um Reflexionen und andere Störungen zu vermeiden
- Norm-Tischhöhe von 74 ± 2 cm (bei höhenfesten Arbeitstischen)
- Es ist aus ergonomischer Sicht empfehlenswert, dass man auch im Stehen arbeitet.
- Mindestgröße der Tischfläche: 160 cm Breite (besser noch: 200 cm) und 80 cm Tiefe
- Größe des Bildschirmarbeitsplatzes: 8 bis 10 m², in Großraumbüros 12 bis 15 m² (die realen Flächen sind wegen erforderlicher Fluchtwegbreiten, Bedienflächen der Möbel etc. oft größer)
- Bewegungstiefe (Platz vor dem Schreibtisch): mindestens 100 cm

1.1.38.7 Arbeitsmedizinische Vorsorge

- Angebotsvorsorge enthält Angebot für Untersuchung der Augen und des Sehvermögens
- Zurverfügungstellen von speziellen Sehhilfen für die Arbeit an Bildschirmgeräten, wenn die Notwendigkeit festgestellt wird.

1.1.39 Unternehmenssteuerung

1.1.39.1 U1 - Strategie

1.1.39.2 U2 - Prozesse

1.1.39.3 U3 - Personal

1.1.39.4 U4 - Kommunikation

1.1.39.5 U5 - Wertversprechen

1.1.39.6 U6 - Finanzen

1.1.39.7 U7 - F&E

1.1.39.8 U8 - Controlling

1.1.39.9 U9 - Ausgründung