



RiMaGo-Update (Stand: 08.12.2023)

Aktuelle Informationen für Sparkassen

→ Dieses Update adressiert ausschließlich Sparkassen.

1. Rund um RiMaGo

1.1 Kundenzufriedenheitsbefragung

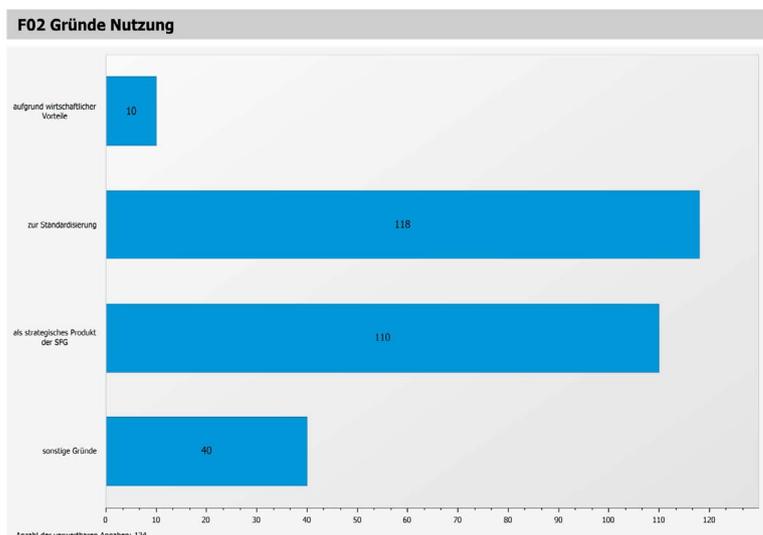
Als unsere Kunden stehen Sie im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns. Daher möchten wir sicherstellen, dass Sie mit unseren Produkten und Dienstleistungen zufrieden sind.

Um Ihre Meinungen gezielt einzuholen, haben wir vom 14. September 2023 bis zum 28. September 2023 eine Kundenzufriedenheitsbefragung zu RiMaGo in den Sparkassen durchgeführt.

Gerne teilen wir an dieser Stelle die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung mit Ihnen:

- insgesamt wurden 292 RiMaGo-Sparkassen angeschrieben
- 134 RiMaGo-Sparkassen haben sich an der Umfrage beteiligt (Teilnahmequote 46%)
- alle Regionalverbände sind vertreten
- 92% der Sparkassen konnten die Datenqualität mit dem Einsatz von RiMaGo verbessern
- 63% der Sparkassen empfehlen den Einsatz von RiMaGo weiter. Lediglich 13 % der Sparkassen tun dies nicht.

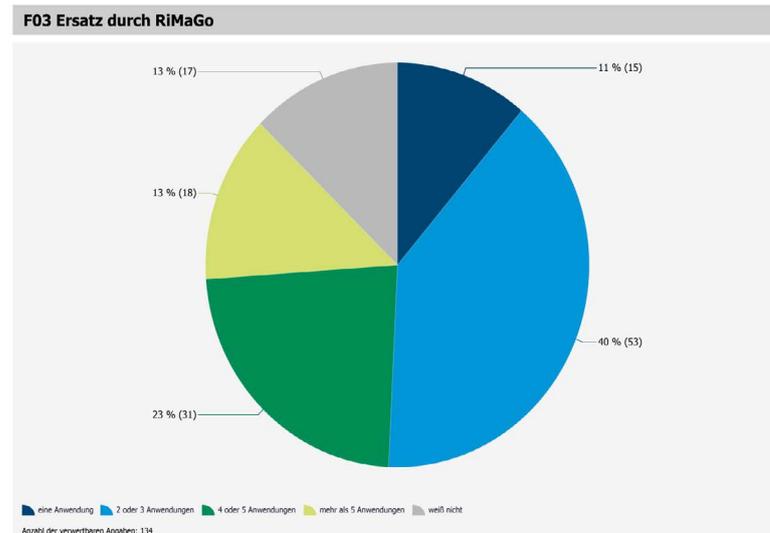
Ihre Gründe für die Nutzung von RiMaGo gestalten sich wie folgt:



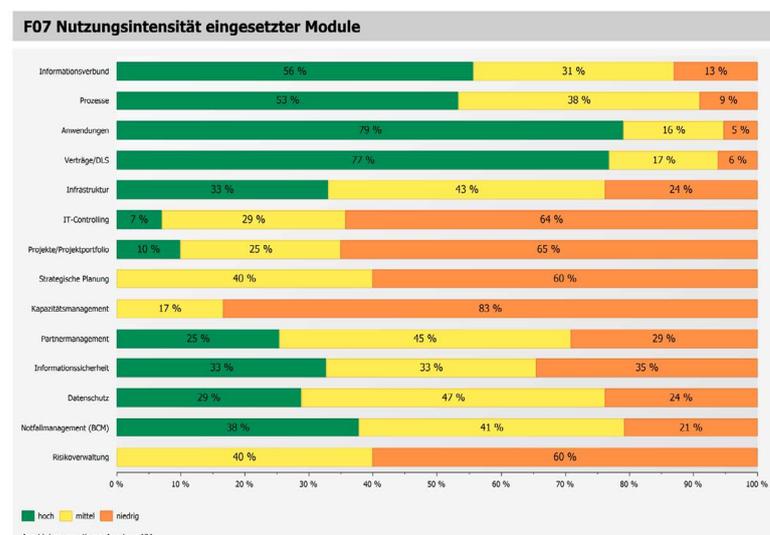
Als sonstige Gründe wurden vornehmlich die

- Darstellung und Bearbeitung des Informationsverbundes
 - Erfüllung regulatorischer Anforderungen
- genannt.

Ergänzend kann ausgemacht werden, dass RiMaGo dazu beiträgt, die Datenhaltung auf eine Softwarelösung zu konzentrieren. Sie haben uns bestätigt, dass RiMaGo den Verzicht auf weitere Anwendungen ermöglicht. Somit entfällt an vielen Stelle eine redundante Datenhaltung, die sich zudem positiv auf Ihre Kosten auswirkt.



Spannend war es für uns auch, Ihre Nutzungsintensität von RiMaGo – bezogen auf die bei Ihnen eingesetzten Module – zu erfahren.



Von den 14 Modulen werden erwartungsgemäß die 8 Kernmodule rund um die Abbildung des Informationsverbundes verstärkt eingesetzt. Dennoch ist die Nutzung innerhalb der Sparkassen stark abweichend.

An dieser Stelle nehmen wir gerne Bezug zu unserem letzten RiMaGo-Update ([hier](#)), in dem wir Sie darüber informiert haben, dass der Einsatz der Module in den Sparkassen häufig davon abhängt, wie der „Standard-Ansatz“ in den einzelnen Häuser tatsächlich umgesetzt und gelebt wird.

Wie wir aus zahlreichen Rückmeldungen von Sparkassen ableiten können, erhöht sich der Mehrwert von RiMaGo mit der regelmäßigen Nutzung sowie mit jedem zusätzlichen Modul. Erst so können Synergien gehoben und eine Routine im täglichen Doing aufgebaut werden. Durch den weiteren Wissenstransfer und die konsequente Nutzung von RiMaGo steigt die Zufriedenheit und der Erfolg mit dem Einsatz von RiMaGo.

Gerne lassen Sie uns Ihre Wünsche zu Veranstaltungen, Seminaren und Webinaren unter rimago@siz.de per Mail zukommen, damit wir gemeinsam am Erfolg von RiMaGo weiterarbeiten.

Ebenso spannend war es von Ihnen zu erfahren, wie Sie den Einsatz weiterer, bislang in Ihrer Sparkasse nicht eingesetzten Module, planen:

Modul	Anzahl der Sparkassen, die den Moduleinsatz planen	Anzahl Sparkassen, die keinen Moduleinsatz planen
Informationsverbund	1	0
Prozesse	0	1
Anwendungen	0	0
Verträge / DLS	4	0
Infrastruktur	6	6
IT-Controlling	46	48
Projekte/Projektportfolio	24	76
Strategische Planung	11	104
Kapazitätsmanagement	0	102
Partnermanagement	2	15
Informationssicherheit	75	3
Datenschutz	24	6
Notfallmanagement (BCM)	20	1
Risikoverwaltung	22	84

Hieraus lässt sich ableiten, dass die Sparkassen den Einsatz von RiMaGo weiter forcieren und mit RiMaGo auf eine Gesamtlösung in den Häusern setzen.

Bitte sprechen Sie uns rechtzeitig an, damit wir Ihre Vorhaben gemeinsam planen können. Über rimago@siz.de sind wir jederzeit für Sie erreichbar.

Abweichend von den genannten Fakten liegt uns natürlich auch Ihre Zufriedenheit mit

- RiMaGo
- dem Kundenservice/Support
- dem Rolloutprozess
- den Unterstützungsleistungen
- und der SIZ GmbH

am Herzen.

Grundsätzlich haben wir festgestellt, dass es hier tatsächlich ganz unterschiedliche Meinungen gibt. Während einerseits von den Sparkassen zum Beispiel das Vorhalten einer Standardanwendung, die gute Darstellung des Informationsverbundes, die unterstützende, modulübergreifende Vernetzung, die Unterstützung in der Erfüllung aufsichtsrechtlicher Vorgaben, die zentrale Datenhaltung sowie die zentrale Pflegemöglichkeit positiv bewertet und hervorgehoben werden, wird genau das auf der anderen Seite von Sparkassen kritisiert.

Die Bewertungen der Sparkassen sind somit durchaus konträr.

Natürlich haben wir uns insbesondere über Ihre positiven Rückmeldungen gefreut. Dennoch nehmen wir Ihre Anregungen und Kritik gerne auf, um gemeinsam besser zu werden.

Im Überblick lässt sich festhalten, dass Ihnen folgende Themen besonders am Herzen liegen:

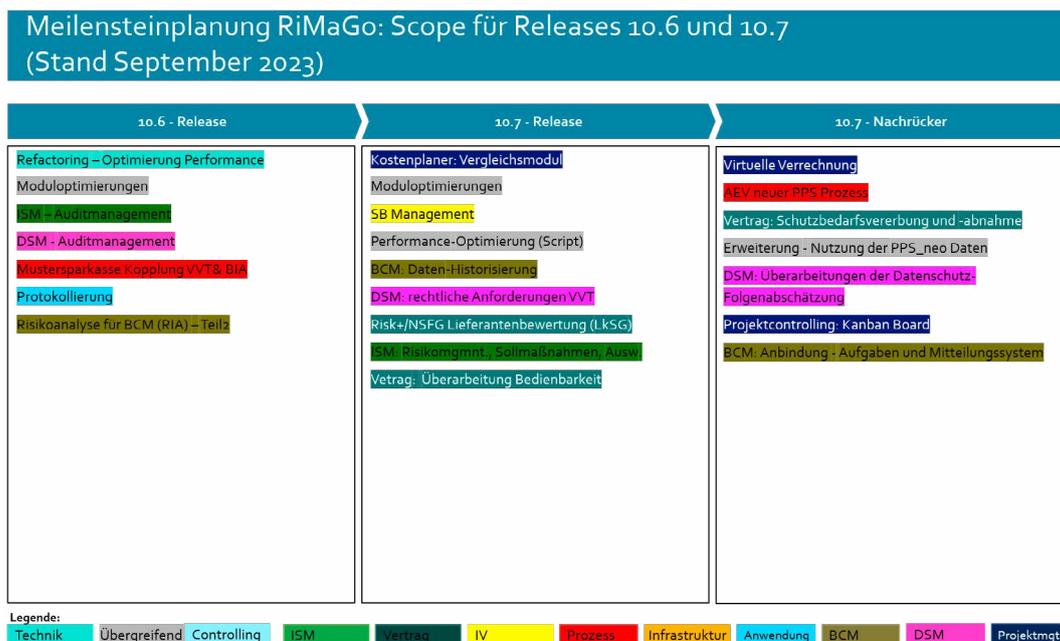
- Verbesserung der Performance
- Ausbau der Workflows (z. B. Vereinheitlichungen innerhalb der Module, Aufnahme von Aufgabensystemen in allen Modulen, echte Workflows für Anwender ohne Fachexpertise)
- Verbesserung der Usability (z. B. Schnittstellen FI / OSPlus / PPS_neo, Auswertungsmöglichkeiten/Reportmanager, einheitliche Administration in den Modulen, automatisierte Importe, mehr Musterinhalte)
- Inhaltlich bessere Schulungsunterlagen und Handbücher
- Mehr Fachlichkeit (z.B. in den Schulungen und den Unterstützungsleistungen)
- Mehr Einflussmöglichkeiten aus der Sparkassenfinanzgruppe (Standard für SFG, Mitgestaltung/Transparenz des Contents, Governance-Strukturen)
- Bessere Qualität (bei Releases/Updates, Einhaltung von Release-Inhalten/Terminen)
- Sonstiges: bessere Erreichbarkeit von Ansprechpartnern, Kommunikation (einheitliche Kanäle, gezielte Informationen zu Schulungsmöglichkeiten, etc.), das Vertragsmanagement in der SIZ, insgesamt mehr Verbindlichkeit

Ihre Themen haben uns nicht überrascht. Deshalb bestärken Sie uns, auch heute schon begonnene Umstrukturierungen und Aufgaben fortzuführen, um die notwendigen Veränderungen rund um RiMaGo zu forcieren. Dennoch wissen wir, dass es auf ganzer Linie noch viel zu tun gibt. Packen wir es an!

Abschließend bedanken wir uns bei Ihnen, dass Sie sich die Zeit für die Teilnahme an der Kundenzufriedenheitsbefragung genommen haben. Das ist nicht selbstverständlich und unterstreicht unser gemeinsames Ziel, RiMaGo in der Sparkassenfinanzgruppe zu etablieren.

1.2 Releaseinhalte „Release 10.7“

Die geplanten Inhalte zum Release 10.7 sowie die etwaige Nachrücker-Liste können Sie der angefügten Roadmap entnehmen:



Die relevanten Informationen zum RiMaGo-Release stellen wir Ihnen in einer gesonderten Informationsveranstaltung vor.

Ihre Anmeldung können Sie ganz einfach in der RiMaGo-Akademie ([hier](#)) vornehmen.

1.3 Releasetermine / Produktionsbeginn

Wir freuen uns, Ihnen die abgestimmten Termine für RiMaGo mitteilen zu können. Hier erfolgt die Bereitstellung der jeweiligen RiMaGo-Version in den Sparkassen.

RiMaGo-Release	Geplanter Releasetermin/Produktionsbeginn
10.7	19.02.2024

1.3.1 Releasenotes

Ergänzende Informationen, Hinweise und Aufgaben zum Release finden Sie wie immer in den Releasenotes. Auf diese können Sie in Verbindung mit Ihren persönlichen Anmelde-daten für die RiMaGo-Akademie **nach einer vorherigen Anmeldung** unter folgendem [Link](#) zugreifen.

Sollten Sie noch nicht für die RiMaGo-Akademie registriert sein, können Sie die Registrierung ganz einfach [hier](#) beantragen.

1.4 ISM-Rollout 2024

Auch im Kalenderjahr 2024 bieten wir Ihnen die Möglichkeit, am ISM-Rollout für RiMaGo teilzunehmen.

Die Rollout-Serien sind wie folgt geplant:

Serie	Technisches Rollout	Abnahmen	Workshops
Serie 4	TR 07: 26. Februar	04. – 07. März	18./19./20. März
Serie 4	TR 08: 27. Februar	11. – 14. März	18./19./20. März
Serie 5	TR 09: 08. April	15. – 18. April	29./30. April, 02. Mai
Serie 5	TR 10: 09. April	22. – 25. April	29./30. April, 02. Mai
Serie 6	TR 11: 03. Juni	10. – 13. Juni	26./27./28. Juni
Serie 6	TR 12: 04. Juni	17. – 20. Juni	26./27./28. Juni
Serie 7	TR 13: 16. September	23. – 26. September	08./09./10. Oktober (vormittags)
Serie 7	TR 14: 16. September	30. September – 04. Oktober	08./09./10. Oktober (nachmittags)
Serie 8	TR 15: 11. November	18. – 21. November	10./11./12. Dezember (vormittags)
Serie 8	TR 16: 11. November	25. – 28. November	10./11./12. Dezember (nachmittags)

Gerne planen Sie schon heute Ihre Teilnahme am ISM-Rollout im nächsten Jahr ein. Schon heute liegen uns 58 Anmeldungen für 2024 vor.

Die Termine für das 2. Halbjahr werden voraussichtlich im 1. Quartal 2024 in der RiMaGo-Akademie freigeschaltet.

Ihre Anmeldung erfolgt [hier](#) in der RiMaGo-Akademie.

Im Rahmen der Abnahmen bieten wir Ihnen weiterhin zwei Möglichkeiten:

- „Selbstabnahme“ der Importe
- Abnahme der Importe mit SIZ-Unterstützung

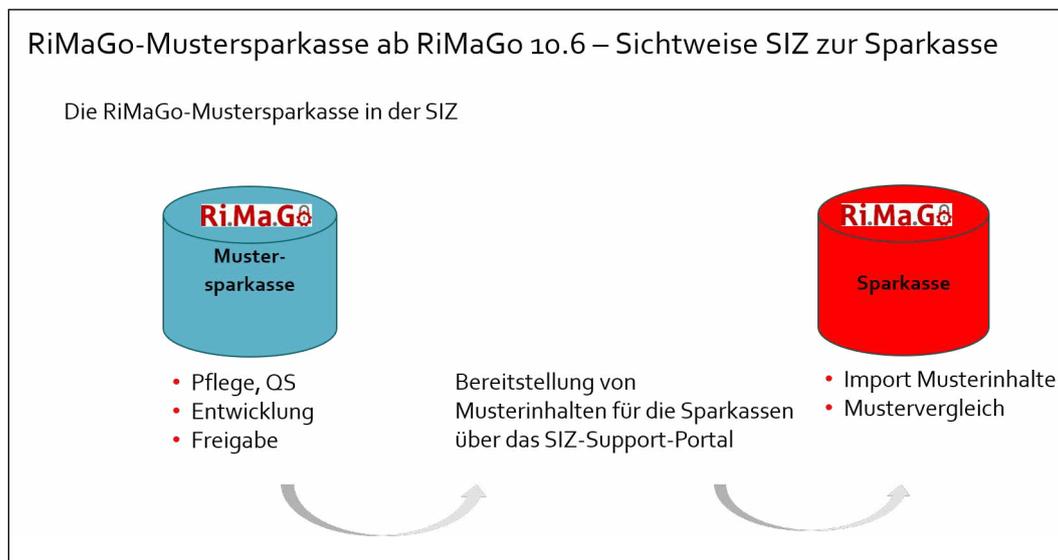
Beide Varianten haben sich bewährt. Sie haben die Wahl. Ihren bevorzugten Weg stimmen wir gemeinsam mit Ihnen im Rollout ab.

Die Webinare zu den Themen Risikomanagement, Sollmaßnahmen und Auditmanagement finden als einzelne Termine statt und bieten ausreichend Raum für Ihre Fragen.

1.5 RiMaGo-Mustersparkasse

1.5.1 Import der Vergleichsdaten für RiMaGo-Sparkassen

Mit dem RiMaGo-Release 10.6 wurde die Vergleichsmöglichkeit zu den Mustern der Schutzbedarfe (ehemals SVN-Tabelle), dem Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten (VVT) und der BIA-Bewertung zur Verfügung gestellt. Die hierfür benötigten Importe stehen für Sie seit dem 01. Dezember 2023, auf Basis der PPS-Prozesslandkarte 23.1, im SIZ-Support-Portal bereit.



Die Muster werden von der SIZ in der RiMaGo-Mustersparkasse gepflegt und nach entsprechender Qualitätssicherung über unser SIZ-Support-Portal (support.siz.de) zum Download zur Verfügung gestellt. Bei Veröffentlichung des aktuellen Pflegestandes erhalten Sie aus dem SIZ-Support-Portal eine Benachrichtigung, dass die Importdateien zur Verfügung stehen.

Als RiMaGo-Sparkasse können Sie diese dann in Ihr RiMaGo importieren und den Mustervergleich aktivieren. Details hierzu finden Sie **mit Ihren persönlichen Anmeldedaten** im Handbuch der RiMaGo-Akademie unter dem Stichwort „Mustersparkasse“.

1.5.2 Zulieferung für Sparkassen, die kein RiMaGo im Einsatz haben

Die durch die SIZ in der RiMaGo-Mustersparkasse gepflegten Inhalte (z.B. Schutzbedarfe und VVT) werden weiterhin der gesamten Sparkassenfinanzgruppe zur Verfügung gestellt. Die Inhalte werden Ihnen als Excel-Format in unserem SIZ-Support-Portal zum Download angeboten.

1.5.3 Anmeldung zum Support-Portal der SIZ GmbH

Bitte senden Sie eine E-Mail an rimago@siz.de mit dem Betreff „SIZ-Support-Portal – Zugriff zum Projekt: „RiMaGo-Mustersparkasse“. Sie erhalten dann eine E-Mail mit den Nutzungsbedingungen und Ihrer Freischaltung. Sofern Sie noch nicht im SIZ-Support-Portal angemeldet waren, erhalten Sie eine Anleitung zum Registrierungsprozess.

1.6 Veranstaltungen, Seminare und Webinare

1.6.1 Von Anfang an begleitet – Veranstaltungen, Seminare und Webinare die Sie unterstützen.

Die RiMaGo-spezifischen Seminarangebote finden Sie in der RiMaGo-Akademie [hier](#).

Allgemeine Webinare Für Multiplikatoren, nach einer Rollout-Teilnahme.	Rollouts Einführung von neuen RiMaGo-Themen (Projektmanagement, Controlling, ISM,...).
Endanwenderschulungen "Mini-Serien" für Endanwender von RiMaGo.	Informationsveranstaltungen

1.7 Aktuelle Auswertungen und Statistiken

Wie auch die Kundenzufriedenheitsbefragung ergeben hat, ist der Kundenservice / Support für Sie ein wichtiges Thema. Deshalb informieren wir Sie an dieser Stelle über unsere Supportleistungen im Jahr 2023.

1.7.1 Supportstatistik

Mit der Supportstatistik erhalten Sie einen Überblick über das Ticketaufkommen sowie die Bearbeitung der Tickets – gruppiert nach Reaktionszeit und Bearbeitungszeit – in Anhängigkeit an die Prioritäten. Leichte Abweichungen ergeben sich aus der Einführung der Service-Level zu Jahresbeginn 2023 und der hieraus resultierenden Überschneidungen im laufenden System.

Übersicht Januar – Mitte November (16.11.) 2023

Die durchschnittliche Reaktionszeit betrug 1,8 Tage* Die durchschnittliche Bearbeitungszeit betrug 6,9 Tage* Die durchschnittliche Bewertung betrug 4,6 von 5 Sternen (627 Benutzerberichte)	Erfüllungquote SLA Reaktionszeit = 96%	Erfüllungquote SLA Bearbeitungszeit = 91%																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Priorität</th> <th>Eingehalten</th> <th>Abgelaufen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kritisch</td> <td>135</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Hoch</td> <td>511</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Mittel</td> <td>7800</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>Gering</td> <td>686</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Sehr gering</td> <td>761</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table>	Priorität	Eingehalten	Abgelaufen	Kritisch	135	1	Hoch	511	21	Mittel	7800	125	Gering	686	15	Sehr gering	761	29	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Priorität</th> <th>Eingehalten</th> <th>Abgelaufen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kritisch</td> <td>118</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Hoch</td> <td>427</td> <td>104</td> </tr> <tr> <td>Mittel</td> <td>7347</td> <td>563</td> </tr> <tr> <td>Gering</td> <td>625</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>Sehr gering</td> <td>764</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	Priorität	Eingehalten	Abgelaufen	Kritisch	118	18	Hoch	427	104	Mittel	7347	563	Gering	625	78	Sehr gering	764	27
	Priorität	Eingehalten	Abgelaufen																																			
Kritisch	135	1																																				
Hoch	511	21																																				
Mittel	7800	125																																				
Gering	686	15																																				
Sehr gering	761	29																																				
Priorität	Eingehalten	Abgelaufen																																				
Kritisch	118	18																																				
Hoch	427	104																																				
Mittel	7347	563																																				
Gering	625	78																																				
Sehr gering	764	27																																				
Reaktionszeit nach Prio 	Bearbeitungszeit nach Prio 																																					

*gem. Anlage 4 „Ergänzende Support-Dienstleistungen, Modalitäten/SLA“ des RiMaGo-Mietvertrages

1.7.2 Entwicklung der SLA-Kennzahlen seit Januar 2023

Gerne liefern wir Ihnen ergänzend einen monatlichen Überblick über die Entwicklung der SLA-Kennzahlen für das laufende Jahr 2023 sowie Ihre erfolgten Bewertungen: Entwicklung der SLA-Kennzahlen 2023 (bis einschließlich Oktober 2023)

Entwicklung der SLA-Kennzahlen 2023

Monat		Reaktionszeit*	Bearbeitungszeit*	Bewertung 1 bis 5 Sterne (Anzahl der Gesamtbewertungen)
Januar	Bewertung			4,8 (61)
	Quote Eingehalten in Prozent	96	86	
	Schnitt in Tagen	2,5	7,5	
Februar	Bewertung			4,5 (53)
	Quote Eingehalten in Prozent	91	90	
	Schnitt in Tagen	2,8	5,9	
März	Bewertung			4,7 (75)
	Quote Eingehalten in Prozent	97	90	
	Schnitt in Tagen	2,5	7,9	
April	Bewertung			4,6 (44)
	Quote Eingehalten in Prozent	98	92	
	Schnitt in Tagen	1,0	6,0	
Mai	Bewertung			4,5 (59)
	Quote Eingehalten in Prozent	98	92	
	Schnitt in Tagen	1,5	6,0	
Juni	Bewertung			4,7 (56)
	Quote Eingehalten in Prozent	99	90	
	Schnitt in Tagen	1,4	8,5	
Juli	Bewertung			4,7 (110)
	Quote Eingehalten in Prozent	99,9	94,5	
	Schnitt in Tagen	1,0	3,9	
August	Bewertung			4,3 (71)
	Quote Eingehalten in Prozent	99,6	93,6	
	Schnitt in Tagen	1,2	8,0	
September	Bewertung			4,6 (24)
	Quote Eingehalten in Prozent	99,6	92,4	
	Schnitt in Tagen	1,7	9,0	
Oktober	Bewertung			4,6 (67)
	Quote Eingehalten in Prozent	99,9	93,6	
	Schnitt in Tagen	1,2	7,2	
November				
Dezember				

Wie Sie den Reaktionszeiten und den Bearbeitungszeiten im Jahresverlauf entnehmen können sind wir bestrebt, die erreichten Quoten kontinuierlich zu verbessern und die SLA einzuhalten. Bei der Bearbeitungszeit ist uns dies nicht immer gelungen. Unser Ziel ist es weiterhin, die vereinbarten Service-Level zu erfüllen.

Wie können Sie uns hierbei helfen?

Jedes Ihrer Tickets kann durch Sie zusätzlich bewertet werden.

Dies soll keine Bewertung des einzelnen Mitarbeiters sein. Ihre Bewertung hilft uns ein Gesamtbild zur Qualität unseres Kundensupports zu erhalten und im Einzelfall Sachverhalte zu hinterfragen und zu lösen. Daher sind wir für jede Bewertung dankbar.

1.7.3 Erläuterungen zu unseren Service-Level-Agreements

Seit dem 01. Januar 2023 haben wir auf Basis der Anlage 4 „Ergänzende Support-Dienstleistungen, Modalitäten/SLA“ des RiMaGo-Mietvertrages Service-Level-Agreements (SLA) vertraglich vereinbart. Die hier genannten SLA beziehen sich nicht auf den technischen Betrieb bei der FI, sondern auf die anwendungsspezifischen Anfragen.

Aufgrund diverser Nachfragen aus den Sparkassen, möchten wir Ihnen an dieser Stelle einige Begriffserklärungen und Erläuterungen geben.

Definition Service-Level: Ein Service Level ist ein Maß für die Qualität des Kundenservice, den ein Unternehmen seinen Kunden bietet. Es gibt verschiedene Definitionen, aber im Allgemeinen bezieht sich der Begriff auf die Fähigkeit eines Unternehmens, die Bedürfnisse seiner Kunden zu erfüllen. Ein Service Level kann als Vertrag zwischen einem Unternehmen und seinen Kunden betrachtet werden, in dem das Unternehmen bestimmte Standards für die Qualität seines Kundenservice festlegt. Ein Service Level kann auch als Kennzahl für die Leistung des Vertriebs gemessen werden.

Folgende Anfragen bzw. Fehlermeldungen werden unterschieden:

- 1. Anfragen zur Weiterentwicklung des Produktes, bspw. gewünschte Funktionalitäten, Content / Umsetzungshilfen:**
Hier sind Verbesserungs- / Optimierungsvorschläge inbegriffen – keine „Fehler“.
- 2. Allgemeine Anfragen:**
Dies sind im Wesentlichen Support-Anfragen zur Bedienung / Konfiguration der Anwendung RiMaGo.
- 3. Anfragen zur Produktschulung:**
Hier kann Unterstützungsbedarf angefordert werden. Dies können individuelle Schulungsangebote – aber auch fachliche Beratungsleistungen sein. Auch Rückfragen zu in der Akademie ausgeschriebenen Veranstaltungen können hier gestellt werden.
- 4. Fehlermeldung OHNE erkennbarer Dringlichkeit:**
Dies können z. B. Schreibfehler, Formatierungsfehler, etc. sein. Diese sind „nice to have“ – aber dennoch nicht unwichtig.
- 5. Fehlermeldung MIT Dringlichkeit – aber KEINE Produktionsverhinderung (behindernd – aber nicht verheerend!):**
Dies können unvollständige Wertebereiche oder Fehler in der Dokumentation sein. Aber die Anwendung läuft und/oder kann mit Workarounds genutzt werden.
- 6. Fehler ist produktionsverhindernd – ein Modul oder mehrere Module:**
Hier steht im Vordergrund, dass das Modul / mehrere Module NICHT nutzbar ist / sind; z. B. funktioniert ein Speichern nicht – ein Feld kann nicht verlassen werden. Sprich: Das Modul / mehrere Module / die Anwendung ist / sind gar nicht nutzbar; der Fehler ist somit produktionsverhindernd.

Ergänzend anbei ein Auszug der Anlage 4:

B. Übersicht ergänzende SLA-Regelungen zum Mietvertrag RiMaGo ET3				
Nr.	Support-Fälle	Reaktionszeit	Bearbeitungszeit	Konkretisierung
1	Anfragen zur Weiterentwicklung des Produkts, bspw. gewünschte Funktionalitäten, Content / Umsetzungshilfen	10 Tage	30 - 45 Tage	Die Beantwortung kann u. a. erfolgen durch: - Bereitstellung geeigneter Informationen zur Releaseplanung
2	Allgemeine Anfragen, beispielsweise: - zum Produkt und zum Funktionsumfang - zur Nutzung bestimmter Funktionalitäten - zur fachlichen Methodik in bestimmten Modulen	5 Tage	i.d.R. 14 Tage	Die Beantwortung kann erfolgen durch: - Bereitstellung allgemeiner Produktinformationen / Handbuch / Dokumentation - Verweis auf sachlich zutreffende zugängliche Fundstellen und FAQ - Verweis auf bestehendes Beratungs- und Schulungsangebot
3	Anfragen zur Produktschulung	96 Stunden	i.d.R. 7 Tage	Die Beantwortung kann erfolgen durch: - Verweis auf bestehendes Schulungsangebot - Aufnahme in Warteliste sofern Termine ausgebucht
4	Fehlermeldung ohne erkennbare Dringlichkeit*	72 Stunden	5 Tage	Ein Verweis auf known-errors und dokumentierte Workarounds ist zulässig.
5	Fehlermeldung mit erkennbarer Dringlichkeit* ohne produktionsverhindernde Auswirkung	48 Stunden	72 Stunden	Ein Verweis auf known-errors und dokumentierte Workarounds ist zulässig. Sofern bekannt, wird die Zielversion für die Fehlerbehebung unverbindlich angegeben.
6	Fehlermeldung mit erkennbarer Dringlichkeit* und produktionsverhindernde Auswirkung auf einzelne Module	36 Stunden	48 - 72 Stunden Fehlerbehebung: ca. 4-6 Wochen	Bearbeitungszeit abh. von Komplexität und Fehleranalyse. Ein Verweis auf known-errors und dokumentierte Workarounds in Kombination mit der Zielversion/Patch für die Fehlerbehebung ist zulässig.
7	Fehlermeldung mit erkennbarer Dringlichkeit* und produktionsverhindernde Auswirkung auf mehrere Module	24 Stunden	36 - 48 Stunden Fehlerbehebung: ca. 2-4 Wochen	Bearbeitungszeit abh. von Komplexität und Fehleranalyse. Ein Verweis auf known-errors und dokumentierte Workarounds in Kombination mit der Zielversion/Patch und geplantem Terminfenster zur Fehlerbehebung ist zulässig.
Supportzeiten: Banktypische Arbeitstage Mo-Fr 8-16 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage). Bei Eingang außerhalb der Supportzeit beginnt die Frist ab dem nächstem Werktag.		Wartezeiten auf Antwort des Kunden oder wg. Mitwirkung des Betreibers zur Fehlermeldung, Fehleranalyse oder auf technische Maßnahmen zur Fehlerbehebung werden auf die Reaktions- und Bearbeitungszeiten nicht angerechnet.		
*Dringlichkeit liegt vor, wenn diese vom Kunden explizit angegeben und nachvollziehbar begründet wurde. Eine subjektiv angegebene Dringlichkeit bei eingeschränkter Beeinträchtigung nur weniger Funktionsträger für nicht unternehmenskritische Aufgaben gilt nicht als begründet sowie nicht als produktionsverhindernd. ...		Terminfenster zur Fehlerbehebung werden i.d.R. mit einer Frist von 5 Tagen vor der geplanten Bereitstellung angegeben. Erfolgt die Bereitstellung an den Betreiber des Kunden, wird der Kunde zeitgleich mit der Bereitstellung durch den Vertragspartner (zusätzlich) informiert. Die Bemessung der Bearbeitungszeit sowie der Fehlerbehebung durch den Vertragspartner endet mit der Bereitstellung an den Betreiber des Kunden.		

Entsprechend der SLA-Kategorie werden alle Tickets eingestuft, gemessen und reported. Zeiten, wie „Warten auf Kunde“, werden in die Bearbeitungszeit nicht eingerechnet, da dies nicht in unserem Einfluss steht.

1.7.4 Liste der bekannten Fehler in RiMaGo

Kennen Sie bereits unsere Rubrik „Bekannte Fehler“ in der RiMaGo-Akademie? In der Übersicht ([hier](#)) finden Sie eine Aufstellung bereits identifizierter Fehler der aktuellen RiMaGo-Version. Die Liste wird täglich aktualisiert, kommuniziert den Umgang mit den Fehlern, die geplante Fehlerbehebung und stellt Ihnen – wenn möglich – „Workarounds“ zur Verfügung. Wir empfehlen, die Liste regelmäßig zu sichten, um Ihnen das Erstellen von Fehlertickets zu bereits bekannten Fehlern zu ersparen.

Wir sind dankbar für Ihre Mithilfe bei der Identifikation von Fehlern. Dies trägt zusätzlich dazu bei, RiMaGo kontinuierlich weiter zu verbessern.

Die SIZ GmbH

Wir setzen Maßstäbe für zukunftsfähige IT- und Sicherheitsstandards sowie für das Beauftragtenwesen in der Finanzwirtschaft und darüber hinaus.

Unsere Schwerpunkte

- Informationssicherheit
- S-CERT
- IT-Steuerung
- Revision
- Payments
- Beauftragtenwesen
 - Datenschutz
 - Informationssicherheitsbeauftragter
 - Geldwäsche- und Betrugsprävention
 - Wertpapier- und MaRisk-Compliance

Unser Team

Unser Team setzt sich aus Beraterinnen und Beratern mit langjähriger Erfahrung zusammen. Prüfungen und Zertifizierungen unter anderem: ISO 27001 / 22301, Datenschutz, ITIL, SAP Security, CISA, CISM, TISP, CISSP oder Prüfer:innen für § 8a (3) BSIG.

Unsere Kunden

- Privat- und Geschäftsbanken, genossenschaftliche Banken, Sparkassen, Landesbanken sowie deren Verbände und Verbundpartner
- Kartengesellschaften, Zahlungsverkehrs-Dienstleister
- Versicherungsunternehmen
- Unternehmen aus Industrie und Handel
- IT-Dienstleister und IT-Anbieter

Sie können sich darauf verlassen!

Wir finden die optimale Lösung für Ihre individuellen Anforderungen. Haben Sie Fragen, Wünsche oder möchten Sie einen konkreten Gesprächstermin vereinbaren?



Ihre Ansprechpartner

Christof Rietzke

Geschäftsbereichsleiter 1. / 2. Linie

Tel.: 0228 4495-7251

E-Mail: christof.rietzke@siz.de

Tino Weber-Liel

Abteilungsleiter Informationssicherheit

Tel.: 0228 4495-7610

E-Mail: tino.weber-liel@siz.de