

# HERSTELLER-VERFAHRENSDOKUMENTATION

ENTSPRECHEND DEN ANFORDERUNGEN DER DIN ISO 37002

ZUR GEWÄHRLEISTUNG DER KONFORMITÄT

erstellt durch:

**LOGO**

und Anschrift

# Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG UND ZIELSETZUNG .....	3
<b>VORBEMERKUNGEN UND GÜLTIGKEIT .....</b>	<b>3</b>
<b>© COPYRIGHT REGELUNG .....</b>	<b>4</b>
<b>DOKUMENTENHISTORIE .....</b>	<b>4</b>
<b>ANSPRECHPARTNER FÜR DIESE DOKUMENTATION .....</b>	<b>5</b>
<b>ORGANISATION, AUFBAU UND STRUKTUR DES HINWEISGEBER-MANAGEMENTSYSTEMS .....</b>	<b>5</b>
1 ERFÜLLUNG DER ANFORDERUNGEN GEMÄß ISO 37002 .....	8
1.1 ISO ABSCHNITT 4.3.c .....	8
1.1.1 WELCHE ARTEN VON FEHLVERHALTEN WERDE ABGEDECKT? .....	8
1.1.2 WELCHE MITARBEITER ODER PARTEIEN KÖNNEN MELDUNGEN ERSTATTEN? .....	8
1.2 ISO ABSCHNITT 4.4.a .....	8
1.2.1 WIE KÖNNEN MELDUNGEN ABGEGEBEN UND ENTGEGENGENOMMEN WERDEN? .....	8
1.3 ISO ABSCHNITT 4.4.b .....	8
1.3.1 WIE IST DER BEWERTUNGSPROZESS FÜR EINGEGANGENE MELDUNGEN ? .....	8
1.4 ISO ABSCHNITT 4.4.c .....	8
1.4.1 WIE WIRD FÜR UNPARTEIISCHE-, ZEITNAHE- BEARBEITUNG DER FÄLLE GESORGT? .....	8
1.4.2 WIRKSAME UND ZEITNAHE SCHUTZ- UND UNTERSTÜTZUNGSMAßNAHMEN? .....	8
1.20 ISO ABSCHNITT 8.5 .....	9
1.20.1 FALLABSCHLUSS UND BEKANNTGABE DER ERGEBNISSE .....	9
1.20.2 VORHALTEN VON PROTOKOLLEN ZUM FALLABSCHLUSS .....	9
1.21 ISO ABSCHNITT 9.1 .....	9
1.21.1 BEWERTUNG VON LEISTUNG UND WIRKSAMKEIT DES HINWEISGEBER-MANAGEMENT-SYSTEMS ...	9
1.21.2 DOKUMENTATION DES GEMELDETEN FEHLVERHALTENS .....	9
1.21.3 DOKUMENTATION DER BENÖTIGTEN ZEIT ZUR BESTÄTIGUNG DER EINGANGSMELDUNG .....	9
1.21.10 DOKUMENTATION AUF BESCHÄFTIGUNGSSTATUS BEZOGENER ERGEBNISSE .....	9
1.21.10 DOKUMENTATION ANTEIL MELDUNGEN MIT KORREKTURMAßNAHMEN .....	9
1.21.11 DOKUMENTATION DER DURCHSCHNITTSDAUER BEI FALLUNTERSUCHUNGEN .....	10
1.21.12 DOKUMENTATION DER GEWICHTIGKEIT ANGESPROCHENER THEMEN .....	10
1.21.13 DOKUMENTATION WIRKSAMKEIT / WERT UNTERNOMMENER KORREKTURMAßNAHMEN .....	10
BEGRIFFSDEFINITIONEN .....	11
ANLAGEVERZEICHNIS .....	13

## EINLEITUNG UND ZIELSETZUNG

Die hier vorliegende Verfahrensdokumentation hat die Zielsetzung, die organisatorischen, sicherheitstechnischen und technologischen Prozesse von der Entstehung der Software bis zur Fertigstellung zu dokumentieren sowie die Zielsetzung, Umsetzung, Pflege und Verbesserung des Hinweisgeber-Managementsystems (*nachstehend Software genannt*) darzustellen, insbesondere:

- wie eine Meldung von Fehlverhalten durchgeführt, bearbeitet und abgeschlossen wird
- wie der Schutz von Hinweisgebern und anderen Betroffenen unterstützt und sichergestellt wird
- wie Meldungen über Fehlverhalten ordnungsgemäß und zeitnah verarbeitet werden
- wie die Einhaltung von Richtlinien sowie der gesetzlichen und sozialen Verpflichtungen im Bearbeitungsprozess sichergestellt wird

## VORBEMERKUNGEN UND GÜLTIGKEIT

Sämtliche Ausführungen und Änderungen dieser Dokumentation unterliegen der Genehmigungspflicht der Geschäftsleitung des Herstellers **XXXXXX**, namentlich vertreten durch **Frau, Herrn XXXXX**.

Die vorliegende Verfahrensdokumentation zum Hinweisgeber-Managementsystem wurde erstmals erstellt am 23.01.2023 und ist aktuell gültig und freigegeben in der Version: **0.0 mit Datum: 00.00.2023**. Sie wird bei Veränderungen am System und oder der eingesetzten Programmversionen, die die Konsistenz und Sicherheit der Gesamtanwendung beeinträchtigen, zeitnah aktualisiert und versioniert. Dies erfolgt entsprechend der ISO 37002 Kriterien unter Mitwirkung der e.s.b Rechtsanwälte und des VOI CERT-Komitees des VOI Verbandes, Bonn.

**© COPYRIGHT REGELUNG**

Das © Copyright dieser Verfahrensdokumentation zum Hinweisgeber-Managementsystem, bezogen auf Layout, Struktur und Aufbau liegt bei der 1st.-consulting UG. Inhalte des Kunden in dieser Dokumentation, bezogen auf fachliche oder technische Sachverhalte werden nicht geprüft, sondern nur entsprechend der Vorgaben des Hinweisgeber-Managementsystems mit dem Kunden abgestimmt bzw. nach dessen Vorgaben aktualisiert. Die 1st.-consulting übernimmt daher auch keine Haftung oder sonstige Gewährleistung in irgendeiner Form.

Unser Unternehmen gestattet Dritten keine Nutzung (Kopie, Abschrift oder sonstige Vervielfältigung ohne vorherige Genehmigung. Insbesondere darf diese Dokumentation weder ganz noch in Auszügen Dritten oder Mitbewerbern zugänglich gemacht werden.

**DOKUMENTENHISTORIE**

Version	Datum	Autor	Änderungsgrund / Bemerkungen
V 0.1			Start Erstellung Basisdokument
V 0.2			Fertigstellung der Rohfassung

**ANSPRECHPARTNER FÜR DIESE DOKUMENTATION**

Name	Unternehmen	Funktion	Telefonnummer	E-Mail-Adresse

**ORGANISATION, AUFBAU UND STRUKTUR DES HINWEISGEBER-MANAGEMENTSYSTEMS  
BESCHREIBUNG DER ZUSTÄNDIGKEITEN**

ZUSTÄNDIGKEIT	VERANTWORTLICH	TELEFON	E-MAIL
Entwicklung			
Hotline			
Support			

## DARSTELLUNG DER SOFTWARE-SYSTEMSTRUKTUR

Bitte hier Strukturdiagramm einfügen (Chart)

## DARSTELLUNG DER ZUGEHÖRIGEN IT-TOPOLOGIE

Bitte hier IT-Topologie darstellen (Chart)

## BESCHREIBUNG DER EINGESETZTEN ENTWICKLUNGSWERKZEUGE

Software	Hersteller	Aktuelle Version	Hersteller Webseite

## 1 ERFÜLLUNG DER ANFORDERUNGEN GEMÄß ISO 37002

### 1.1 ISO ABSCHNITT 4.3.c

#### 1.1.1 WELCHE ARTEN VON FEHLVERHALTEN WERDE ABGEDECKT?

Bitte beschreiben Sie hier die Fehlverhaltensmöglichkeiten, die durch die EU-Richtlinie und das Hinweisgebergesetz gemeldet werden können und wie diese durch Ihre Software behandelt werden.

#### 1.1.2 WELCHE MITARBEITER ODER PARTEIEN KÖNNEN MELDUNGEN ERSTATTEN?

Bitte beschreiben Sie hier, wer und wie und von wo aus Meldung in Ihre Software erstatten kann.

### 1.2 ISO ABSCHNITT 4.4.a

#### 1.2.1 WIE KÖNNEN MELDUNGEN ABGEGEBEN UND ENTGEGENGENOMMEN WERDEN?

Beschreiben Sie, welche Meldungen Sie wie in Ihre Software übernehmen können und ob z.B. Aufzeichnungen derselben möglich sind, sowie welche Sicherheitsmaßnahmen in Ihrer Software hierzu vorhanden sind.

### 1.3 ISO ABSCHNITT 4.4.b

#### 1.3.1 WIE IST DER BEWERTUNGSPROZESS FÜR EINGEGANGENE MELDUNGEN ?

Beschreiben Sie wie in Ihrer Software Bewertungen für eingegangene Meldungen erfolgen und ob und wie diese durch Ihre Software unterstützt werden.

### 1.4 ISO ABSCHNITT 4.4.c

#### 1.4.1 WIE WIRD FÜR UNPARTEIISCHE-, ZEITNAHE- BEARBEITUNG DER FÄLLE GESORGT?

Beschreiben Sie ob und wie Ihre Software eine unparteiische und zeitnahe Bearbeitung von eingehenden Fallmeldungen unterstützt.

#### 1.4.2 WIRKSAME UND ZEITNAHE SCHUTZ- UND UNTERSTÜTZUNGSMÄßNAHMEN?

Beschreiben Sie, welche Schutzmaßnahmen für den Hinweisgeber von Ihrer Software unterstützt werden und welche weiteren Schutzmaßnahmen Sie empfehlen.



## 1.20 ISO ABSCNITT 8.5

### 1.20.1 FALLABSCHLUSS UND BEKANNTGABE DER ERGEBNISSE

Beschreiben Sie das Szenario in Ihrer Software für den Abschluss eines Fehlverhalten-Falles.

### 1.20.2 VORHALTEN VON PROTOKOLLEN ZUM FALLABSCHLUSS

Beschreiben Sie, welche Dokumente Sie in Ihrer Software, bezogen auf die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, vorhalten und wie mit diesen Dokumenten danach verfahren wird.

## 1.21 ISO ABSCNITT 9.1

### 1.21.1 BEWERTUNG VON LEISTUNG UND WIRKSAMKEIT DES HINWEISGEBER-MANAGEMENT-SYSTEMS

Beschreiben Sie, wie Sie eine Bewertung Ihrer Software realisieren und ob diese in Ihrer Software gespeichert wird.

### 1.21.2 DOKUMENTATION DES GEMELDETEN FEHLVERHALTENS

Beschreiben Sie, wie Sie ein gemeldetes Fehlverhalten mit allen dazu erstellten oder hochgeladenen Dokumenten bis zum Ende der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist elektronisch dokumentieren.

### 1.21.3 DOKUMENTATION DER BENÖTIGTEN ZEIT ZUR BESTÄTIGUNG DER EINGANGSMELDUNG

Beschreiben Sie, wie Ihre Software die Zeit vom Eingang einer Meldung bis zur Meldebestätigung berechnet. Falls dazu ein Fristenmanagement in Ihrer Software vorhanden ist, ist dies ebenfalls zu beschreiben.

### 1.21.10 DOKUMENTATION AUF BESCHÄFTIGUNGSSTATUS BEZOGENER ERGEBNISSE

Beschreiben Sie, wie Ihre Software die Dokumentation und Auswertung, bezogen auf den Beschäftigungsstatus bezogener Ergebnisse für den Hinweisgeber realisiert.

### 1.21.10 DOKUMENTATION ANTEIL MELDUNGEN MIT KORREKTURMAßNAHMEN

Beschreiben Sie, wie Ihre Software die Dokumentation und Auswertung des Anteils von Meldungen, welche Korrekturmaßnahmen erfordern realisiert.

#### 1.21.11 DOKUMENTATION DER DURCHSCHNITTSDAUER BEI FALLUNTERSUCHUNGEN

Beschreiben Sie, wie Ihre Software die Dokumentation und Auswertung der durchschnittlichen Dauer von Falluntersuchungen realisiert.

#### 1.21.12 DOKUMENTATION DER GEWICHTIGKEIT ANGESPROCHENER THEMEN

Beschreiben Sie, wie Ihre Software die Dokumentation und Auswertung der Wichtigkeit von angesprochenen Themen realisiert.

#### 1.21.13 DOKUMENTATION WIRKSAMKEIT / WERT UNTERNOMMENER KORREKTURMAßNAHMEN

Beschreiben Sie, wie in Ihrer Software die Dokumentationen über Wirksamkeit und Wert unternommener Korrekturmaßnahmen bei der Fallbearbeitung erfolgt.

## BEGRIFFSDEFINITIONEN

BEGRIFF	BEGRIFFSDEFINITION
NORMATIVE VORGABEN	Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.
ISO / IEC	ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit: <ul style="list-style-type: none"> <li>– ISO Online Browsing Plattform: verfügbar unter <a href="https://www.iso.org/obp/ui">https://www.iso.org/obp/ui</a></li> <li>– IEC Electropedia: verfügbar unter <a href="https://www.electropedia.org">https://www.electropedia.org</a></li> </ul>
MANAGEMENTSYSTEM	Unser Hinweisgeber-Managementsystem beinhaltet die sich gegenseitig beeinflussende Elemente unserer Organisation, um die politischen Aspekte, die Ziele und zugehörigen Prozesse zum Erreichen unserer Ziele festzulegen und festzuschreiben.
ORGANISATION	Unser Hinweisgeber-Managementsystem definiert dies als Person oder Personengruppe, welche eigene Funktionen mit Verantwortlichkeiten Befugnissen und Beziehung hat, um die intern definierte Zielsetzung zu erreichen.
PERSONAL	Unser Hinweisgeber-Managementsystem definiert dies als Mitglieder des obersten Organs bzw. der obersten Leitung, z.B. Leitende Angestellte, Festangestellte Mitarbeiter, Zeitpersonal oder Leiharbeiter und freie Mitarbeiter in unserer Organisation.
INTERESSIERTE PARTEIEN	Wir definieren interessierte Parteien als Personen oder Organisationen, welche eine Entscheidung oder Tätigkeit beeinflussen können und bewirken, dass andere davon beeinflusst werden oder sich beeinflusst fühlen.
OBERSTE LEITUNG	Wir definieren „Oberste Leitung“ als Person oder Personengruppe, welche eine Organisation auf der obersten Managementebene führt und steuert.
OBERSTES ORGAN	Wir definieren „Oberstes Organ“ als Person oder Personengruppe, welche die endgültige Verantwortlichkeit für die gesamte Organisation innehat.
POLITIK	Wir definieren Politik mit Absichten oder Ausrichtung einer Organisation, welche eigene Funktionen oder Personen mit Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehung hat, um mit ihren politischen Zielsetzungen unsere Organisation zu beeinflussen oder zu infiltrieren.
FEHLVERHALTEN	Wir definieren ein Fehlverhalten als Handlung oder Unterlassung, welche in unserer Organisation Schäden verursacht oder verursachen kann.
HINWEISGEBER	Wir definieren „Hinweisgeber“ als Person, die ein mutmaßliches oder tatsächliches Fehlverhalten intern meldet, weil sie zum Zeitpunkt der Meldung die begründete Vermutung hat, dass ihre Informationen der Wahrheit entsprechen.
HINWEISGEBEN	Wir definieren „Hinweisgeben“ als Meldung eines vermuteten oder tatsächlichen Fehlverhaltens durch den Hinweisgeber.
HIWEIS MANAGEMENTFUNKTION	Wir definieren „Hinweismanagementfunktion“ als Person oder Personengruppe, welche verantwortlich und befugt für den Betrieb des Hinweisgeber- Managementsystems ist.
TRIAGE	Wir definieren „Triage“ als Bewertung einer ursprünglichen Meldung eines Fehlverhaltens zwecks Kategorisierung, Ergreifung vorläufiger Maßnahmen, Priorisierung und Zuweisung zur weiteren Bearbeitung.

BEGRIFF	BEGRIFFSDEFINITION
NACHTEILIGE BEHANDLUNG	Wir definieren „Nachteilige Behandlung“ als angedrohte, beabsichtigte oder tatsächliche direkte oder indirekte Handlung oder Unterlassung zum möglichen Schaden des Hinweisgebers oder einer sonstigen relevanten interessierten Partei im Zusammenhang mit dem Hinweisgeber.
UNTERSUCHUNG	Wir definieren „Untersuchung“ als systematischer, dokumentierter Prozess zur Feststellung von Tatsachen und deren objektiver Auswertung, um zu bestimmen, ob und in welchem Ausmaß ein Fehlverhalten aufgetreten ist, vorliegt oder wahrscheinlich auftreten wird.
AUDIT	Wir definieren „Audit“ als systematischen- und unabhängigen Prozess zum Erlangen von Nachweisen und deren objektiver Auswertung, um zu bestimmen inwieweit die Auditkriterien erfüllt werden.
KOMPETENZ	Wir definieren „Kompetenz“ als Fähigkeit Wissen und Fertigkeiten anzuwenden um beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen.
KONFORMITÄT	Wir definieren „Konformität“ als Erfüllung einer Anforderung.
NICHTKONFORMITÄT	Wir definieren „Nichtkonformität“ als Nichterfüllung einer Anforderung.
KORREKTURMAßNAHMEN	Wir definieren „Korrekturmaßnahmen“ als Maßnahmen zur Beseitigung von Ursachen einer Nichtkonformität und der Verhinderung eines erneuten Auftretens.
FORTLAUFENDE VERBESSERUNGEN	Wir definieren „Fortlaufende Verbesserungen“ als wiederkehrende Tätigkeiten zur Leistungssteigerung.
DOKUMENTIERTE INFORMATION	Wir definieren „Dokumentierte Information“ als Information, die von unserer Organisation gelenkt und aufrechterhalten werden muss. Dies bezieht sich auch auf die Medien, welche diese Informationen enthalten.
WIRKSAMKEIT	„Wirksamkeit“ ist nach unserer Definition das Ausmaß in dem die vorab geplanten Tätigkeiten verwirklicht und geplante Ergebnisse erreicht werden.
MESSUNG	Wir definieren „Messung“ als Prozess der dem Bestimmen eines Wertes dient.
ÜBERWACHUNG	Wir definieren „Überwachung“ als Bestimmung des Zustandes eines Systems, eines Prozesses oder einer Tätigkeit.
ZIEL	Wir definieren „Ziel“ als ein zu erreichendes Ergebnis, um ein Fehlverhalten zu erkennen und zielgerichtet abzustellen.
LEISTUNG	Wir definieren „Leistung“ als ein messbares Ergebnis.
PROZESS	Wir definieren „Prozess“ als einen Satz zusammenhängender- und sich gegenseitig beeinflussender Tätigkeiten, welcher Eingaben in Ergebnisse umwandelt.
ANFORDERUNG	Wir definieren „Anforderung“ als Erfordernis oder Erwartung, dass das was der oder die festlegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist.
RISIKO	Wir definieren „Risiko“ als Auswirkung von Ungewissheit, bezogen auf das Erreichen gesteckter Ziele.
VERANTWORTLICHKEIT	Wir definieren „Verantwortlichkeit“ als Verpflichtung gegenüber einem Anderen für die Erfüllung einer Verantwortung oder einer Aufgabe.

