

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	9
1.1	Übersicht.....	9
1.2	Zweck.....	9
1.3	Nutzen.....	11
1.4	Basiskonzepte.....	11
1.5	Struktur dieses Leitfadens	12
2	Übersicht zur Betriebsphase	13
3	Was Organisationen tun sollten	17
3.1	Einleitung	17
3.2	Erfassen betrieblicher Kontrollanforderungen.....	18
3.3	Entwurf der Betriebsprozesse.....	18
3.4	Verifizierung der Prozesse.....	19
3.5	Einsatz der Prozesse	19
3.6	Verifizierung der Wirksamkeit der Prozesse	19
4	Prozessbeziehungen	21
5	Übergabe	23
5.1	Einleitung	23
5.2	Anwendungsbereich	23
5.3	Rollen und Zuständigkeiten	23
5.4	Ablaufdiagramm für Übergabe.....	25
5.5	Prozessbeschreibung	26
5.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen.....	27
5.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	29
5.8	Skalierbarkeit	32
6	Aufbau und Lenkung von Unterstützungsdienstleistungen.....	33
6.1	Einleitung	33
6.2	Anwendungsbereich	33
6.3	Rollen und Zuständigkeiten	33
6.4	Ablaufdiagramm für Aufbau und Lenkung von Unterstützungsdienstleistungen	35
6.5	Prozessbeschreibung	36
6.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen.....	38
6.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	41
6.8	Skalierbarkeit	44
7	Leistungsüberwachung	45
7.1	Einleitung	45
7.2	Anwendungsbereich	45
7.3	Rollen und Zuständigkeiten	45
7.4	Ablaufdiagramm für Leistungsüberwachung.....	46
7.5	Prozessbeschreibung	47
7.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen.....	49
7.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	52
7.8	Skalierbarkeit	53

8	Vorfallmanagement.....	55
8.1	Einleitung	55
8.2	Anwendungsbereich	55
8.3	Rollen und Zuständigkeiten	55
8.4	Ablaufdiagramm für Vorfallmanagement.....	57
8.5	Prozessbeschreibung	58
8.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen.....	60
8.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	63
8.8	Skalierbarkeit	64
9	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen (KVM).....	65
9.1	Einleitung	65
9.2	Anwendungsbereich	65
9.3	Rollen und Zuständigkeiten	65
9.4	Ablaufdiagramm für Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.....	67
9.5	Prozessbeschreibung	68
9.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen.....	70
9.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	71
9.8	Skalierbarkeit	72
10	Betriebliches Änderungs- und Konfigurationsmanagement.....	75
10.1	Einleitung	75
10.2	Anwendungsbereich	75
10.3	Rollen und Zuständigkeiten	76
10.4	Ablaufdiagramm für betriebliches Änderungsmanagement.....	78
10.5	Prozessbeschreibung des betrieblichen Änderungsmanagements.....	79
10.6	Ablaufdiagramm für Konfigurationsmanagement.....	86
10.7	Prozessbeschreibung des Konfigurationsmanagements.....	87
10.8	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen.....	89
10.9	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	95
10.10	Skalierbarkeit	97
11	Reparaturmaßnahmen.....	101
11.1	Einleitung	101
11.2	Anwendungsbereich	101
11.3	Rollen und Zuständigkeiten	101
11.4	Ablaufdiagramm für Reparaturmaßnahmen	102
11.5	Prozessbeschreibung	103
11.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen.....	104
11.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	105
11.8	Skalierbarkeit	105
12	Periodische Prüfung.....	107
12.1	Einleitung	107
12.2	Anwendungsbereich	107
12.3	Rollen und Zuständigkeiten	107
12.4	Ablaufdiagramm für periodische Prüfung.....	109
12.5	Prozessbeschreibung	110
12.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen.....	111
12.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	115
12.8	Skalierbarkeit	117

13	Sicherung und Wiedereinspielung	121
13.1	Einleitung	121
13.2	Anwendungsbereich	121
13.3	Rollen und Zuständigkeiten	121
13.4	Ablaufdiagramm für Sicherung und Wiedereinspielung	123
13.5	Prozessbeschreibung	124
13.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen	125
13.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	128
13.8	Skalierbarkeit	130
14	Geschäftskontinuitäts-Management	131
14.1	Einleitung	131
14.2	Anwendungsbereich	131
14.3	Rollen und Zuständigkeiten	132
14.4	Ablaufdiagramm für Geschäftskontinuitäts-Management	134
14.5	Prozessbeschreibung	135
14.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen	137
14.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	140
14.8	Skalierbarkeit	143
15	Sicherheitsmanagement	145
15.1	Einleitung	145
15.2	Anwendungsbereich	145
15.3	Rollen und Zuständigkeiten	145
15.4	Ablaufdiagramm für Sicherheitsmanagement	147
15.5	Prozessbeschreibung	148
15.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen	153
15.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	154
15.8	Skalierbarkeit	156
16	System-Administration	157
16.1	Einleitung	157
16.2	Anwendungsbereich	157
16.3	Rollen und Zuständigkeiten	157
16.4	Ablaufdiagramm für System-Administration	159
16.5	Prozessbeschreibung	160
16.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen	161
16.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	163
16.8	Skalierbarkeit	164
17	Datenmigration	167
17.1	Einleitung	167
17.2	Anwendungsbereich	167
17.3	Rollen und Zuständigkeiten	167
17.4	Ablaufdiagramm für Datenmigration	169
17.5	Prozessbeschreibung	170
17.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen	174
17.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	175
17.8	Skalierbarkeit	178

18	Systemstilllegung	179
18.1	Einleitung	179
18.2	Anwendungsbereich	179
18.3	Rollen und Zuständigkeiten	179
18.4	Ablaufdiagramm für Systemstilllegung.....	181
18.5	Prozessbeschreibung	182
18.6	Vorgehens-Richtlinien und Erwägungen.....	186
18.7	Aufzeichnungen und Aufzeichnungsinhalte	187
18.8	Skalierbarkeit	190
19	Anhang 1 – RACI-Rollen und Betriebsprozesse	191
19.1	RACI-Begriffe	191
19.2	Zuordnungstabelle Betriebsprozesse zu RACI-Rollen.....	192
19.3	Rollen	192
20	Anhang 2 – Abbildung der Betriebsprozesse auf ITIL® und COBIT®	195
21	Anhang 3 – Liste der Kontrollaufzeichnungen	201
22	Anhang 4 – Literaturverzeichnis	205
23	Anhang 5 – Glossar	207
23.1	Abkürzungen.....	207
23.2	Begriffsdefinitionen	209