

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>9</b>
1.1	Übersicht.....	9
1.2	Zweck.....	9
1.3	Nutzen.....	11
1.4	Basiskonzepte.....	11
1.5	Struktur dieses Leitfadens .....	12
<b>2</b>	<b>Übersicht zur Betriebsphase .....</b>	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>Was Organisationen tun sollten .....</b>	<b>17</b>
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
<b>4</b>	<b>Prozessbeziehungen .....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>Übergabe .....</b>	<b>23</b>
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
<b>6</b>	<b>Aufbau und Lenkung von Unterstützungsdienstleistungen.....</b>	<b>33</b>
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
<b>7</b>	<b>Leistungsüberwachung .....</b>	<b>45</b>
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

<b>8</b>	<b>Vorfallmanagement.....</b>	<b>55</b>
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
<b>9</b>	<b>Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen (KVM).....</b>	<b>65</b>
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
<b>10</b>	<b>Betriebliches Änderungs- und Konfigurationsmanagement.....</b>	<b>75</b>
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
<b>11</b>	<b>Reparaturmaßnahmen.....</b>	<b>101</b>
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
<b>12</b>	<b>Periodische Prüfung.....</b>	<b>107</b>
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

<b>13</b>	<b>Sicherung und Wiedereinspielung</b>	<b>121</b>
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
<b>14</b>	<b>Geschäftskontinuitäts-Management</b>	<b>131</b>
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
<b>15</b>	<b>Sicherheitsmanagement</b>	<b>145</b>
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
<b>16</b>	<b>System-Administration</b>	<b>157</b>
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
<b>17</b>	<b>Datenmigration</b>	<b>167</b>
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

<b>18</b>	<b>Systemstilllegung</b> .....	<b>179</b>
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
<b>19</b>	<b>Anhang 1 – RACI-Rollen und Betriebsprozesse</b> .....	<b>191</b>
19.1	RACI-Begriffe .....	191
19.2	Zuordnungstabelle Betriebsprozesse zu RACI-Rollen.....	192
19.3	Rollen .....	192
<b>20</b>	<b>Anhang 2 – Abbildung der Betriebsprozesse auf ITIL® und COBIT®</b> .....	<b>195</b>
<b>21</b>	<b>Anhang 3 – Liste der Kontrollaufzeichnungen</b> .....	<b>201</b>
<b>22</b>	<b>Anhang 4 – Literaturverzeichnis</b> .....	<b>205</b>
<b>23</b>	<b>Anhang 5 – Glossar</b> .....	<b>207</b>
23.1	Abkürzungen.....	207
23.2	Begriffsdefinitionen .....	209