

## ISO 20000 Dokumentations-Toolkit

Anmerkung: Die ISO20000-Dokumentation sollte vorzugsweise in der Reihenfolge, in der sie hier gelistet ist, implementiert werden.

| <b>Nummer im Paket</b> | <b>Dokumentenname</b>                                    | <b>Relevante Klauseln im ISO 20000 Standard</b>                          | <b>Obligatorisch laut ISO 20000</b> |
|------------------------|--|--|-------------------------------------|
| 0.                     | Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen  | 4.3.2 and 4.3.3  | ✓                                   |
| 1.                     | Projektplan  |  |                                     |
| 2.                     | SMS-Richtlinien  | 4.3.1.; 4.1.1.a), 4.1.2, 4.1.4   | ✓                                   |
| 3.                     | SMS-Plan   | 4.1.1, 4.1.4, 4.2, 4.3.1, 4.4.1, 4.4.2, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 5.3.h), 6.2 | ✓                                   |
| 3.1.                   | Anhang 1 Liste der Services                              | 4.5.2.f), 7.1  | ✓                                   |
| 3.2.                   | Anhang 2 Schulungs- und Sensibilisierungsplan            | 4.4.2, 4.5.2.l)  | ✓                                   |
| 4                      | Service Management Prozesse und Funktionen               |  |                                     |
| 4.1.                   | Design and Transition of New or Changed Services-Prozess | 4.3.1, 5.1, 5.3.a), 5.3.b), 5.3.c), 5.2.b)                               | ✓                                   |
| 4.1.1.                 | Anhang_1_SAC Vorlage                                     | 5.4, 5.2.i)  | ✓                                   |
| 4.1.2.                 | Anhang_2_Service Design Package                          | 5.1, 5.3.c), 5.3.d), 5.2   | ✓                                   |
| 4.1.3.                 | Anhang_3_Testplan  | 5.2.h), 5.4  | ✓                                   |
| 4.2.                   | Service Delivery-Prozesse                                |  |                                     |
| 4.2.1.                 | Service Level Management- Prozess                        | 4.3.1, 5.3.i); 6.1, 5.3.j)   | ✓                                   |
| 4.2.1.1.               | Anhang 1 SLA Vorlage                                     | 6.1, 8.1   | ✓                                   |
| 4.2.1.2.               | Anhang 2 OLA Vorlage                                     | 6.1  | ✓                                   |
| 4.2.1.3.               | Anhang 3 Servicebericht Vorlage                          | 6.1  | ✓                                   |

| <b>Nummer im Paket</b> | <b>Dokumentenname</b>  | <b>Relevante Klauseln im ISO 20000 Standard</b> | <b>Obligatorisch laut ISO 20000</b> |
|------------------------|--|---|-------------------------------------|
| 4.2.1.4.               | Anhang 4 Kundenvereinbarungsportfolio                              | 6.1   |                                     |
| 4.2.1.5.               | Appendix 5 Service Level-Anforderungen                             | 5.2, 6.1  | ✓                                   |
| 4.2.1.6.               | Anhang 6 Servicekatalog Vorlage                                    | 6.1   | ✓                                   |
| 4.2.2.                 | Service Continuity and Availability Management-Prozess             | 4.3.1, 6.3.1 6.3.2, 6.3.3                       | ✓                                   |
| 4.2.2.1.               | Anhang 1 IT Service Kontinuitätsplan                               | 6.2, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3                        | ✓                                   |
| 4.2.2.2.               | Anhang 2 Geschäftsauswirkungsanalyse und Wiederherstellung         | 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3                             |                                     |
| 4.2.2.3.               | Anhang 3 Risikobewertung und Risikobehandlung                      | 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3                             | ✓                                   |
| 4.2.2.4.               | Anhang 4 IT Service Kontinuitätsplan Test- und Überprüfungsbericht | 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3                             | ✓                                   |
| 4.2.2.5.               | Anhang 5 Verfügbarkeitsmessbericht                                 | 6.3.3   | ✓                                   |
| 4.2.2.6.               | Anhang 6 Verfügbarkeitsplan  | 6.3, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3                        | ✓                                   |
| 4.2.3.                 | Budgeting and Accounting for Services-Prozess                      | 4.3.1, 6.4                                      | ✓                                   |
| 4.2.3.1.               | Anhang 1 Budgetierung und Controlling Vorlage                      | 6.4   | ✓                                   |
| 4.2.4.                 | Capacity Management-Prozess  | 4.3.1, 6.5                                      | ✓                                   |
| 4.2.4.1.               | Anhang 1 Capacity-Plan   | 6.5   | ✓                                   |
| 4.2.4.2.               | Anhang 2 Kapazitätsmessbericht                                     | 6.5   |                                     |
| 4.2.5.                 | Information Security Management-Prozess                            | 4.3.1, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3                      | ✓                                   |

| <b>Nummer im Paket</b> | <b>Dokumentenname</b>                                | <b>Relevante Klauseln im ISO 20000 Standard</b> | <b>Obligatorisch laut ISO 20000</b> |
|------------------------|--|---|-------------------------------------|
| 4.2.5.1.               | Information Security-Richtlinien                     | 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3                             | ✓                                   |
| 4.3.                   | Relationship-Prozesse                                |   |                                     |
| 4.3.1.                 | Business Relationship Management-Prozess             | 4.3.1, 7.1                                      | ✓                                   |
| 4.3.1.1.               | Anhang 1 Kundenportfolio                             | 7.1   | ✓                                   |
| 4.3.1.2.               | Anhang 2 Kundenbeschwerdebericht                     | 6.2, 7.1  | ✓                                   |
| 4.3.1.3.               | Anhang 3 Kundenzufriedenheitserhebung                | 6.2, 7.1  |                                     |
| 4.3.1.4.               | Anhang 4 Serviceleistungsüberprüfungsbericht Vorlage | 7.1   | ✓                                   |
| 4.3.2.                 | Supplier Management-Prozess                          | 4.3.1, 7.2                                      | ✓                                   |
| 4.3.2.1.               | Anhang 1 Lieferantenvertrag Vorlage                  | 7.2   | ✓                                   |
| 4.3.2.2.               | Anhang 2 Lieferantenleistungsbericht Vorlage         | 7.2   | ✓                                   |
| 4.3.2.3.               | Anhang 3 Lieferantenvereinbarungs-Portfolio          | 7.2   |                                     |
| 4.4.                   | Resolution-Prozesse                                  |   |                                     |
| 4.4.1.                 | Incident and Service Request Management-Prozess      | 4.3.1, 8.1, 6.6.3                               | ✓                                   |
| 4.4.1.1.               | Anhang 1 Incident-Katalog Vorlage                    | 8.1, 6.6.3                                      |                                     |
| 4.4.1.2.               | Anhang 2 Incident-Record Vorlage                     | 8.1, 6.6.3                                      | ✓                                   |
| 4.4.1.3.               | Anhang 3 Major Incident-Bericht Vorlage              | 8.1   |                                     |
| 4.4.1.4.               | Anhang 4 Service Request-Katalog Vorlage             | 8.1   |                                     |

| <b>Nummer<br/>im<br/>Paket</b> | <b>Dokumentenname</b>  | <b>Relevante Klauseln im ISO<br/>20000 Standard</b>   | <b>Obligatorisch<br/>laut ISO<br/>20000</b> |
|--------------------------------|--|---|---|
| 4.4.1.5.                       | Anhang 5 Service Request-Record<br>Vorlage                   | 8.1   | ✓   |
| 4.4.2.                         | Problem Management-Prozess                                   | 4.3.1, 8.2, 8.1   | ✓   |
| 4.4.2.1.                       | Anhang 1 Problem-Katalog Vorlage                             | 8.2   |   |
| 4.4.2.2.                       | Anhang 2 Problem-Record Vorlage                              | 8.2   | ✓   |
| 4.4.2.3.                       | Anhang 3 Known Error-Record<br>Vorlage                       | 8.2   | ✓   |
| 4.5.                           | Control-Prozesse   |   |   |
| 4.5.1.                         | Configuration Management-Prozess                             | 4.3.1, 9.1, 5.1   | ✓   |
| 4.5.1.1.                       | Anhang 1 CMDB  | 9.1   | ✓   |
| 4.5.2.                         | Change Management-Prozess                                    | 4.3.1, 4.3.2.d), 5.1, 5.2, 5.3, 5.4,<br>6.1, 6.2, 6.3.2, 6.4, 6.5, 6.6.3,<br>7.1, 7.2, 8.2, 9.1, 9.1.g), 9.2, 9.3 | ✓   |
| 4.5.2.1.                       | Change Management-Richtlinien                                | 4.3.2.d), 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1,<br>6.2, 6.3.2, 6.4, 6.5, 6.6.3, 7.1,<br>7.2, 8.2, 9.1, 9.1.g), 9.2, 9.3        | ✓   |
| 4.5.2.2.                       | Anhang 1 Request for Change und<br>Change Record             | 9.2   | ✓   |
| 4.5.2.3.                       | Anhang 2 CAB-<br>Besprechungsprotokoll                       | 9.2   |   |
| 4.5.2.4.                       | Anhang 3 Change-Zeitplan                                     | 9.2   |   |
| 4.5.3.                         | Release and Deployment<br>Management (RDM)-Prozess           | 4.3.1, 5.3.a), 5.3.b), 5.3.k), 9.3  | ✓   |
| 4.5.3.1.                       | Anhang 1 Release and Deployment<br>Planung Vorlage           | 9.3   | ✓   |
| 4.5.3.2.                       | Anhang 2 Kunden-Release and<br>Deployment-Richtlinie Vorlage | 9.3   | ✓   |

| <b>Nummer<br/>im<br/>Paket</b> | <b>Dokumentenname</b>                                    | <b>Relevante Klauseln im ISO<br/>20000 Standard</b> | <b>Obligatorisch<br/>laut ISO<br/>20000</b> |
|--------------------------------|--|---|---|
| 5.                             | Kommunikationsverfahren                                  | 4.1.2.e), 4.1.3.b)                                  | ✓   |
| 6.                             | Verfahren für interne Audits                             | 4.5.4.1,4.5.4.2, 4.5.4.3,6.6.1,<br>6.6.2, 6.6.3     | ✓   |
| 6.1.                           | Anhang 1 Jährliches internes Audit-<br>Programm          | 4.5.4.1,4.5.4.2, 4.5.4.3,6.6.1,<br>6.6.2, 6.6.3     | ✓   |
| 6.2.                           | Anhang 2 Interner Audit-Bericht                          | 4.5.4.1,4.5.4.2, 4.5.4.3,6.6.1,<br>6.6.2, 6.6.3     | ✓   |
| 7                              | Protokoll Management Review                              | 4.5.4.3, 4.1.2                                      | ✓   |
| 8                              | Erhalten und Verbessern von SMS                          |   |   |
| 8.1.                           | Continual Service Improvement-<br>Prozess                | 4.5.5.1, 4.5.5.2                                    | ✓   |
| 8.2.                           | Anhang 1 Serviceverbesserungsplan                        | 4.5.5.1, 4.5.5.2                                    | ✓   |
| 8.3.                           | Anhang 2 Korrektur- und<br>Vorbeugungsmaßnahmen Formular | 6.6.1., 6.6.2, 6.6.3, 4.5.5.1,<br>4.5.5.2           | ✓   |