

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

**Commented [20A1]:** Alle in diesem Dokument mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

## VERFÜGBARKEITSMANAGEMENT-PROZESS

Code:	
Version:	
Datum der Version:	
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Vertraulichkeitsstufe:	

**Commented [20A2]:** Das Codierungssystem eines Dokuments sollte im Einklang mit dem bestehenden System zur Dokumenten-Codierung des Unternehmens sein. Im Falle, dass ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

## Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
	0.1	20000Academy	Grundlegende Dokumentenvorlage

## Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER .....	3
2. REFERENZDOKUMENTE.....	3
3. PROZESSÜBERSICHT .....	3
4. PROZESSAKTIVITÄTEN .....	4
4.1. INITIIERUNG .....	4
4.2. ANFORDERUNGEN UND STRATEGIE.....	4
4.3. LAUFENDER BETRIEB.....	4
4.4. SERVICE-VERFÜGBARKEIT, ÜBERWACHUNG UND TESTUNG.....	4
5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN .....	5
6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG.....	5
7. VERWALTUNG DER DATENSÄTZE, DIE AUFGRUND DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN .....	6
8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT .....	6
9. ANHÄNGE .....	7

## 1. Zweck, Umfang und Anwender

Das Ziel dieses Dokuments ist, den Zweck, den Umfang, die Prinzipien und die Aktivitäten des Verfügbarkeitsmanagement-Prozesses zu definieren.

Dieses Dokument wird auf alle Prozesse und Aktivitäten des SMS angewendet.

Anwender dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation], sowie alle externen Parteien, die eine Rolle im SMS haben.

**Commented [20A3]:** Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens an.

## 2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klausel 8.7.1, 7.5.4.e)
- Informationssicherheit Management-Prozess
- Service Level Management-Prozess
- Lieferantenmanagement-Prozess
- Business Relationship Management-Prozess
- Änderungsmanagement-Prozess

**Commented [20A4]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner „11\_Service\_Gewahleistungsprozesse / 11.3\_Informationssicherheit\_Management“.

**Commented [20A5]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse/ 07.1\_Business\_Relationship\_Management".

**Commented [20A6]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse/ 07.3\_Lieferantenmanagement".

**Commented [20A7]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse/ 07.3\_Lieferantenmanagement".

**Commented [20A8]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse/ 09.1\_Änderungsmanagement".

## 3. Prozessübersicht

Das Verfügbarkeitsmanagement stellt sicher, dass die Services innerhalb der vereinbarten Verfügbarkeitsstufen bereitgestellt werden, um den Anforderungen von Kunden und Nutzern gerecht zu werden.

Das Verfügbarkeitsmanagement verfolgt folgende Ziele:

- Die Verfügbarkeitsanforderungen und -ziele werden aus der Geschäftsauswirkungsanalyse (BIA) und anhand regelmäßiger Risikobewertungen ermittelt.
- Der Verfügbarkeitsplan wird erstellt, umgesetzt und kontrolliert.
- Verfügbarkeitsanforderungen werden mit Lieferanten und Kunden ausgehandelt und in den Verträgen festgehalten (d. h. Service Level Agreement).
- Unterstützung bei der Diagnose aller Verfügbarkeitsvorfälle und -probleme.
- Alle Änderungen werden aus Sicht der Verfügbarkeit bewertet.
- Es wird ein proaktives Verfügbarkeitsmanagement durchgeführt und entsprechende Maßnahmen definiert.

**Commented [20A9]:** Die Geschäftsauswirkungsanalyse ist im Dokument Geschäftsauswirkungsanalyse und Wiederherstellung enthalten. Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner 11\_Service\_Gewahleistungsprozesse / 11.2\_IT\_Service\_Kontinuitätsmanagement.

**Commented [20A10]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner 07\_Relationship\_Agreement\_Prozesse/ 07.2\_Service\_Level\_Management".

**Commented [20A11]:** Dies sind empfohlene Ziele; Sie können je nach Unternehmenspraxis zusätzliche hinzufügen oder löschen.

**Commented [20A12]:** Verfügbarkeit wird üblicherweise in Prozenten gemessen.

## 4. Prozessaktivitäten

### 4.1. Initiierung

Der Verfügbarkeitsmanager ist dafür verantwortlich, das Folgende zu definieren:

- 1. Verantwortlichkeiten des Verfügbarkeitsmanagement-Prozesses
- 2. Verantwortlichkeiten des Prozesses im Bereich der Verfügbarkeit

### 4.2. Anforderungen und Strategie

Der Verfügbarkeitsmanager ist dafür verantwortlich, die Verfügbarkeitsanforderungen mit Kunden und interessierten Parteien zu identifizieren und zu vereinbaren, basierend auf:

- Risikobewertung im Verzeichnis der Risiken und Möglichkeiten – Risikobewertung in Bezug auf Verfügbarkeit von Services (wird [jährlich] durchgeführt)
- Geschäftsprozessanalyse und Wiederherstellung
- Geschäftsprozessanalyse und Wiederherstellung
- Geschäftsprozessanalyse und Wiederherstellung

**Commented [20A13]:** Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Geschäftsauswirkungsanalyse und Wiederherstellung, Risikobewertung und SLA-Anforderungen sind ein integraler Bestandteil des Verfügbarkeitsplans. Der Verfügbarkeitsmanager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass der Verfügbarkeitsplan erstellt, implementiert und gewartet wird.

### 4.3. Laufender Betrieb

Der Verfügbarkeitsmanager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die folgenden Aktivitäten durchgeführt werden:

- Ausbildung, Sensibilisierung und Schulung – das Personal von [Organisation] wird [einmal im Jahr] von [Stellenbezeichnung] geschult, wie deren Aufgaben im Rahmen des Verfügbarkeitsmanagement-Prozesses durchzuführen sind.
- Änderungsmanagement – analysiert alle normalen Änderungen, evaluiert deren Auswirkung auf den Verfügbarkeitsplan und veranlasst einen Request for Change und Änderungsaufzeichnungen, wenn Änderungen am Verfügbarkeitsplan vorgenommen werden müssen.

**Commented [20A14]:** Sie können die Häufigkeit an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A15]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager, Trainer usw.

**Commented [20A16]:**

**Commented [20A17]:**

**Commented [20A18]:** Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations- Toolkit-Ordner "09\_Service\_Design\_Erstellen\_Umstellung\_Prozesse/09.1\_Änderungsmanagement".

### 4.4. Service-Verfügbarkeit, Überwachung und Testung

Der Verfügbarkeitsmanager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass:

[Name der Organisation]

- Die Verfügbarkeit der Services überwacht, die Ergebnisse im Verfügbarkeitsmessbericht aufgezeichnet und mit den vereinbarten Zielen verglichen werden.
- Ungeplante Nichtverfügbarkeiten untersucht werden und die notwendigen Maßnahmen ergriffen werden.

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

## 5. Rollen und Verantwortlichkeiten

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des Verfügbarkeitsmanagers zu.

Verantwortlichkeiten des Verfügbarkeitsmanagers:

- Gesamtverantwortung für die Durchführung der Aktivitäten im Geltungsbereich des Verfügbarkeitsmanagements.
- Koordinierung mit anderen Service Management-Rollen.
- Plant und verwaltet erforderliche Tool-Anforderungen zur Unterstützung des Verfügbarkeitsmanagement –Prozesses.
- Verantwortlich für Berichterstellung und Informationsmanagement.
- Lenkt die Arbeit des Verfügbarkeitsmanagement-Personals.
- Entwickelt, wartet und verbessert den Verfügbarkeitsmanagement-Prozess und die Verfahren.
- Stellt sicher, dass bestehende Services die im SLA vereinbarte Verfügbarkeit liefern.
- Stellt sicher, dass neu entwickelte oder geänderte Services die geforderte Verfügbarkeit liefern, unter Berücksichtigung, dass ein im SLA vereinbarter Mindestgrad an Verfügbarkeit implementiert wird.
- Beteiligt sich oder assistiert bei der Untersuchung und Diagnose von Vorfällen und Problemen im Zusammenhang mit Verfügbarkeitsangelegenheiten.

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

**Commented [20A19]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

**Commented [20A20]:**

## 6. Messung und Berichterstattung

Der Verfügbarkeitsmanager ist verantwortlich für:

[Name der Organisation]

- Definition und Bewertung [jährlich] der kritischen Erfolgsfaktoren (CSFs), die die im SMS-Plan definierten aktuellen SMS-Ziele und die entsprechenden Leistungskennzahlen (KPIs) unterstützen, mit denen der Fortschritt bei der Erreichung der CSFs überwacht werden kann.
- Dokumentierung der ausgewählten CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen.
- Sicherstellung, dass die Messungen gemäß der definierten Häufigkeit durchgeführt werden und Dokumentierung des Ergebnisses in der Matrix der Prozessmessungen.

**Commented [20A21]:** Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A22]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13\_Managementbewertung“.

**Commented [20A23]:**

**Commented [20A24]:**

Immer wenn die SMS-Ziele im SMS-Plan aktualisiert werden, bewertet und aktualisiert der Verfügbarkeitsmanager die CSFs und KPIs in der Matrix der Prozessmessungen, um die neuen Ziele widerzuspiegeln.

**Commented [20A25]:**

## 7. Verwaltung der Datensätze, die aufgrund dieses Dokuments aufbewahrt werden

**Commented [20A26]:** Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13\_Managementbewertung“.

Name der Aufzeichnung	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Zugriffskontrollen für die Sicherheit der Records	Aufbewahrungszeit
Verfügbarkeitsmessbericht	[Tool-Name]	Verfügbarkeitsmanager	Verfügbarkeitsmanager	Berichte werden [3 Jahre] aufbewahrt.
Verfügbarkeitsplan	[Tool-Name]	Verfügbarkeitsmanager	Verfügbarkeitsmanager	Verfügbarkeitspläne werden [3 Jahre] aufbewahrt.
Verfügbarkeitsberichte	[Tool-Name]	Verfügbarkeitsmanager	Verfügbarkeitsmanager	Berichte werden aufbewahrt für [3 Jahre].

**Commented [20A27]:** Sie können dies gemäß Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A28]:** Sie können dies gemäß Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A29]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A30]:** Sie können dies gemäß Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A31]:** Sie können dies gemäß Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A32]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

**Commented [20A33]:** Sie können dies gemäß Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A34]:** Sie können dies gemäß Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

**Commented [20A35]:** Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

## 8. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Eigentümer dieses Dokuments ist [Stellenbezeichnung], der das Dokument überprüfen und, wenn nötig, zumindest einmal pro Jahr aktualisieren muss.

**Commented [20A36]:** Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager, Trainer usw.

**Commented [20A37]:** Dies ist nur eine Empfehlung; Anpassung der Frequenz nach Bedarf.

[Name der Organisation]

---

## 9. Anhänge

- Anhang 1 – Verfügbarkeitsmessbericht
- Anhang 2 – Verfügbarkeitsplan

[Stellenbezeichnung]  
[Name]

[Unterschrift]

**Commented [20A38]:** Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen.