

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

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

IT-SERVICE KONTINUITÄTSMANAGEMENT-PROZESS

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

Commented [20A2]: Das Dokumentencodierungssystem sollte mit dem bestehenden System der Organisation für die Dokumentcodierung übereinstimmen. Falls ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

Änderungsprotokoll

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung der Änderung
	0.1	20000Academy	Grundlegende Dokumentvorlage

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND NUTZER	3
2. REFERENZDOKUMENTE.....	3
3. PROZESSÜBERSICHT	3
4. PROZESSAKTIVITÄTEN	3
4.1. EINLEITUNG.....	3
4.2. ANFORDERUNGEN UND STRATEGIE.....	4
4.3. LAUFENDER BETRIEB.....	4
4.4. AUFRUF	4
4.5. SERVICE KONTINUITÄTSÜBERPRÜFUNG.....	5
5. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN	5
6. MESSUNG UND BERICHTERSTATTUNG.....	5
7. VERWALTUNG DER AUF GRUNDLAGE DIESES DOKUMENTES AUFBEWAHRTEN AUFZEICHNUNGEN	6
8. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTENMANAGEMENT	6
9. ANHÄNGE	6

1. Zweck, Umfang und Nutzer

Ziel dieses Dokuments ist es, Zweck, Umfang, Grundsätze und Aktivitäten des IT- Service Kontinuitätsmanagement-Prozesses zu definieren.

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

Nutzer dieses Dokumentes sind alle Mitarbeiter von [Name der Organisation], sowie alle externen Parteien, die eine Rolle im SMS spielen.

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

2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klauseln 7.5.4.e) & 8.7.2
- Informationssicherheitsmanagement-Prozess
- Service Level Management-Prozess
- Supplier Management-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/07.2_Service_Level_Management".

Commented [20A6]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "07_Relationship_Agreement_Prozesse/07.2_Lieferantenmanagement".

Commented [20A7]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "07_Relationship_Agreement_Prozesse/07.1_Business_Relationship_Management".

Commented [20A8]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse/09.1_Änderungsanagement".

3. Prozessübersicht

Das IT- Service Kontinuitätsmanagement (ITSCM) unterstützt das Geschäftskontinuitätsmanagement von [Name der Organisation] derart, dass es mindestens ein Mindest-Service-Level an Geschäftsservices bereitstellt.

IT- Service Kontinuitätsmanagement verfolgt folgende Ziele:

- Sicherstellung, dass der IT- Service Kontinuitätsmanagement- Plan erstellt, umgesetzt und erhalten wird. Siehe ITSCM-Plan im Anhang,
- Durchführung der Geschäftsauswirkungsanalyse (BIA),
- Durchführung regelmäßiger Risikobewertungen,
- Sicherstellung, dass die IT-Service Kontinuitätsanforderungen und -ziele ein wesentlicher Bestandteil von Verträgen mit Lieferanten und Kunden sind (d. h. Service Level Agreement),

Commented [20A9]:

4. Prozessaktivitäten

4.1. Einleitung

Der IT- Service Kontinuitätsmanager ist dafür verantwortlich, Folgendes zu definieren:

- 1. Identifizierung der IT-Service Kontinuitätsmanagement-Praxis
- 2. Identifizierung der Standards und Vorschriften

- Anforderungen bezüglich der Übereinstimmung mit folgenden Standards und Vorschriften: [Standards anführen]
- Projektstruktur, die den Prozess und die Struktur des IT- Service Kontinuitätsmanagement festlegt.

Commented [20A10]: Geben Sie alle Standards und Vorschriften ein, die Anforderungen an den ITSCM-Prozess stellen, z. B.: ISO 27001, ISO 22301, Sarbanes Oxley, ... usw.

4.2. Anforderungen und Strategie

Der IT- Service Kontinuitätsmanager ist dafür verantwortlich, dass der ITSCM-Plan erstellt, umgesetzt und erhalten wird.

- Geschäftsauswirkungsanalyse (BIA) (siehe BIA und Wiederherstellung im Anhang)
- Die Anforderungen an Service Level Vereinbarungen (SLA) und Service Level Anforderungen (SLA) sowie alle spezifischen Service-Anforderungen werden in enger Zusammenarbeit mit dem Service Level Manager definiert.

Commented [20A11]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "07_Relationship_Agreement_Prozesse/07.2_Service_Level_Management".

Commented [20A12]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "07_Relationship_Agreement_Prozesse/07.2_Service_Level_Management".

Commented [20A13]: Oder eine andere Person aus dem Service Level Management-Prozess, die detaillierte Informationen zu den SLA-Anforderungen der Services im Anwendungsbereich von ITSCM hat.

BIA-, Risikobewertungs- und SLA-Anforderungen sind ein wesentlicher Bestandteil des ITSCM-Plans. Der IT- Service Kontinuitätsmanager ist dafür verantwortlich, dass der ITSCM-Plan erstellt, umgesetzt und erhalten wird.

4.3. Laufender Betrieb

Der IT- Service Kontinuitätsmanager ist dafür verantwortlich, dass die folgenden Aktivitäten ausgeführt werden:

- 1. Identifizierung der IT-Service Kontinuitätsmanagement-Praxis
- 2. Identifizierung der Standards und Vorschriften

Commented [20A14]:

Commented [20A15]: Sie können die Häufigkeit an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

- Testen - Verwendet den im IT- Service Kontinuitätsplan definierten ITSCM-Plan-Test- und Bewertungsbericht.
- Der IT- Service Kontinuitätsmanager ist Mitglied des Änderungsbeirates.
- Änderungsmanagement – analysiert alle normalen Änderungen, bewertet deren Auswirkungen auf den ITSCM-Plan und löst einen Request for Change aus, wenn Änderungen am ITSCM-Plan vorgenommen werden müssen.

Commented [20A16]: Ziel ist es sicherzustellen, dass der IT-Service Kontinuitätsmanager Änderungen zu ITSCM-Themen bewertet. Ändern Sie dies dementsprechend, indem Sie den Namen des Änderungsberechtigten in Ihrer Organisation anführen.

Commented [20A17]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse/09.1_Änderungsmanagement".

4.4. Aufruf

Der [IT- Service Kontinuitätsmanager] stellt sicher, dass der Aufruf des Plans gemäß der Definition in der Geschäftsauswirkungsanalyse und Wiederherstellung allen an ITSCM beteiligten Personen klar ist.

Commented [20A18]: Dies sind nur Beispiele; Sie können einige löschen oder zusätzliche Elemente entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken einfügen.

4.5. Service Kontinuitätsüberprüfung

Der IT- Service Kontinuitätsmanager ist dafür verantwortlich, dass:

- der ITSCM-Plan bezüglich der Service Kontinuitätsanforderungen getestet wird und dass die Ergebnisse und Anforderungen im IT-Service Kontinuitätsplan-Test- und Bewertungsbericht sowie in BIA und Wiederherstellung enthalten sind,
- der ITSCM-Plan nach größeren Änderungen erneut getestet wird,
- eine Bewertung durchgeführt und der Serviceverbesserungsplan ausgelöst wird, wenn Mängel festgestellt werden in:

Commented [20A19]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "14_Erhalten_und_Verbessern".

Commented [20A20]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentations-Toolkit-Ordner "14_Erhalten_und_Verbessern".

Commented [20A21]:

5. Rollen und Verantwortlichkeiten

[Stellenbezeichnung] weist die Rolle des IT- Service Kontinuitätsmanagers zu.

Verantwortlichkeiten des IT- Service Kontinuitätsmanagers sind:

- Gesamtverantwortung für die Durchführung von Aktivitäten im Anwendungsbereich des ITSCM,
- Koordination mit anderen Service Management-Rollen,
- Verantwortung für die Berichterstattung und Verwaltung von Informationen,
- Management der Arbeit von Mitarbeitern des Service Kontinuitätsmanagements,
- Entwicklung und Aufrechterhaltung der ITSCM-Verwaltungsprozesse und -verfahren,

Commented [20A22]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A23]:

6. Messung und Berichterstattung

Der IT-Service Kontinuitätsmanager ist verantwortlich für:

- 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 Prozess Messungen.

Commented [20A24]: Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken ändern.

Commented [20A25]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13_Managementbewertung“.

Commented [20A26]:

Commented [20A27]:

Commented [20A28]:

[Name der Organisation]

- Identifizierung anhand von Messungen aller Aspekte, die verbessert werden müssen.

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

Commented [20A29]: Eine Vorlage für dieses Dokument finden Sie im ISO 20000 Toolkit-Ordner „13_Managementbewertung“.

7. Verwaltung der auf Grundlage dieses Dokumentes aufbewahrten Aufzeichnungen

Name der Aufzeichnung	Speicherort	Verantwortliche Person für die Speicherung	Kontrollen zum Schutz der Aufzeichnungen	Aufbewahrungsdauer
IT- Service Kontinuitätsmanagement Plan	[Tool Name oder Netzwerkordner]	IT- Service Kontinuitätsmanager	Diese Aufzeichnung wird durch den Änderungsmanagementprozess von den Änderungsbefugten geändert.	IT- Service Kontinuitätsmanagement -Plan ist aktualisiert. Alte Versionen werden archiviert.
Geschäftsauswirkungsanalyse und Wiederherstellung	[Tool Name oder Netzwerkordner]	IT- Service Kontinuitätsmanager	IT- Service Kontinuitätsmanager	BIA Vorlagen werden [3 Jahre] aufbewahrt.
ITSC Plan Test und Überprüfungsbericht	[Tool Name oder Netzwerkordner]	IT- Service Kontinuitätsmanager	IT- Service Kontinuitätsmanager	Berichte werden [3 Jahre] aufbewahrt.

Commented [20A30]: Bei Bedarf ändern

Commented [20A31]: Sie können die Aufbewahrungsdauer an Ihre Unternehmenspraktiken anpassen.

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

8. Gültigkeit und Dokumentenmanagement

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Eigentümer dieses Dokumentes ist [Stellenbezeichnung], welcher das Dokument mindestens **einmal im Jahr** überprüfen und gegebenenfalls aktualisieren muss.

Commented [20A33]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service Manager usw.

Commented [20A34]: Dies ist nur eine Empfehlung; Passen Sie die Häufigkeit an Ihre Unternehmenspraktiken an.

9. Anhänge

[Name der Organisation]

- Anhang 1 – IT-Service Kontinuitätsmanagement-Plan
- Anhang 2 – Geschäftsauswirkungsanalyse und Wiederherstellung
- Anhang 3 – IT-Service Kontinuitätsplan Test- und Überprüfungsbericht

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

Commented [20A35]: Nur erforderlich, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorschreibt, dass Papierdokumente unterschrieben werden müssen.