

**Management für die Bereitstellung, den
Betrieb und den Support der IT
(IT-Betriebskonzept)**

- Konzept -

Inhaltsverzeichnis

Prüfung und Freigabe	2
Änderungshistorie	3
Dokumentensteuerung und Verteilerkreis	4
1 Ziel und Zweck	7
2 Geltungsbereich	7
3 Verantwortlichkeiten für das Management	8
4 Begriffe	8
5 Management der Beschaffung, der Bereitstellung sowie des Betriebs und des Supports der IT	9
5.1 Änderungsmanagement	9
5.2 Planung	10
5.2.1 Allgemeines	10
5.2.2 Risikomanagement	11
5.2.3 Ressourcen	12
5.2.4 Beschaffung	12
5.2.5 Datenschutz und Arbeitnehmerrechte	13
5.2.6 Informationssicherheitsvorfall	13
5.2.7 Schulung und Unterweisung	14
5.3 Umsetzung	15
5.3.1 Allgemeines	15
5.3.2 Vorgaben an die Führungskräfte des Fachbereichs IT	15
5.3.2.1 Aufbauorganisation	15
5.3.2.2 Organigramm	15
5.3.2.3 Funktions- und Arbeitsplatzbeschreibungen	15
5.3.2.4 Vertragliche Beziehungen	16
5.3.2.5 Datenschutzbeauftragter	16
5.3.2.6 Informationssicherheitsbeauftragter	16
5.3.2.7 Berichtswesen	17
5.3.3 Vorgaben an die Planung und Dokumentation des IT Service Management	18
5.3.3.1 IT-Beschaffung	18
5.3.3.2 Service Desk	18
5.3.3.3 Incident Management	19
5.3.3.4 Problem Management	19
5.3.3.5 Change Management	20
5.3.3.6 Monitoring und Event Management	21
5.3.3.7 Release and Deployment Management	22
5.3.3.8 Service Validierung und Test Management	23
5.3.3.9 Service Asset and Configuration Management	24
5.3.3.10 Service Continuity Management	24
5.3.3.11 Service Catalogue Management	25

5.3.3.12 Supplier Management	25
5.3.4 Vorgaben für die Administration und Konfiguration der betrieblichen IT	26
5.3.4.1 Management von Zutrittskontrollen	26
5.3.4.2 Management des Umgangs mit Passworten.....	27
5.3.4.3 Management von Fernwartung und Fernzugang	27
5.3.4.4 Management von Zutritts-, Zugangs- und Zugriffsberechtigungen	28
5.3.4.5 Management von Datensicherungen und Datenwiederherstellungen	29
5.3.4.6 Management der Archivierung von elektronischen und analogen Daten	30
5.3.4.7 Management des Home Office, der mobilen Endgeräte und der mobilen Datenträger	31
5.3.4.8 Management der Löschung digitaler Daten	32
5.3.4.9 Management der Entsorgung von analogem Schriftgut und digitalen Datenträger	33
5.3.4.10 Management des Security Information and Event Management (SIEM).....	34
5.3.4.11 Management von Verschlüsselung und digitalen Signaturen (Kryptographie)	34
5.3.4.12 Management von Virenschutz und Malwareschutz.....	35
5.3.4.13 Management der Lenkung von Informationssicherheitsereignissen und -vorfällen	35
5.3.4.14 Computer Emergency Response Team (CERT).....	36
5.3.4.15 Management der Business Continuity sowie von IT-Notfällen.....	36
5.3.4.16 Arbeitssicherheit und Unfallschutz	37
5.4 Überwachung.....	38
5.4.1 Allgemeines.....	38
5.4.2 Maßnahmen der Überwachung.....	38
5.5 Aufrechterhaltung und Verbesserung	39
5.5.1 Allgemeines.....	39
5.5.2 Maßnahmen der Aufrechterhaltung und Verbesserung.....	39
6 Sanktionen.....	40
7 Referenzierte Dokumente.....	40