

Betriebshandbuch

[Name der Anwendung]

Vertraulichkeitsstufe:

Dokumentenstatus:

Version:

Dokumentenverantwortlicher:

Dieses Dokument ist gültig für

Änderungsnachweis /Freigabe				
Version	Status	Datum	Bearbeiter	Änderung / Bemerkung / Freigabe

Ergänzende Dokumente/Mitgeltende Unterlagen	
Titel des Dokuments	Verantwortlicher

Inhaltsverzeichnis

1	Beschreibung der Anwendung	4
1.1	Hauptzielsetzung und Funktionen im Überblick	4
1.2	Leistungsbeschreibung	4
1.3	Verantwortlichkeiten (operativ)	4
1.4	Ansprechpartner / Support / Hersteller	4
2	Systemarchitektur	5
2.1	Kontextsicht (Einbindung in die Gesamtarchitektur und Schnittstellen)	5
2.2	Komponentensicht (interne Schnittstellen und Datenflüsse)	5
2.3	Systemansicht (ggf. Verweis auf Systemakten)	5
3	3. Installation und Konfiguration	6
3.1	Installation und Konfiguration des Systems in der Produktivumgebung	6
3.2	Installation und Konfiguration des Systems in der Testumgebung	6
4	Verfügbarkeit	7
4.1	Betriebszeiten/Wartungsfenster	7
4.2	SLAs/OLAs	7
5	System-/Anwendungsbetrieb	8
5.1	Rollen und Aufgaben	8
5.2	Überwachung und Reporting	8
5.3	Datensicherung	8
5.4	Archivierung	8
5.5	Systemspezifische Tätigkeiten	8
6	Sicherheit	9
6.1	Berechtigungskonzept und Berechtigungen	9
6.2	Schutzbedarf und Sicherheitsrichtlinien	9
7	Störungsmanagement	10
7.1	Alarmierung und Eskalation	10
7.2	Fehlerbehebung (inkl. Test)	10
7.3	Restart und Wiederanlauf	10
7.4	Verweis auf Notfallpläne	10

1 Beschreibung der Anwendung

1.1 Hauptzielsetzung und Funktionen im Überblick

1.2 Leistungsbeschreibung

1.3 Verantwortlichkeiten (operativ)

1.4 Ansprechpartner / Support / Hersteller

2 Systemarchitektur

2.1 Kontextsicht (Einbindung in die Gesamtarchitektur und Schnittstellen)

2.2 Komponentensicht (interne Schnittstellen und Datenflüsse)

(ggf. Verweis auf Schnittstellendokumente)

2.3 Systemsicht (ggf. Verweis auf Systemakten)

3 3. Installation und Konfiguration

3.1 Installation und Konfiguration des Systems in der Produktivumgebung

(ggf. Verweis auf Installationshandbuch oder Systemakte)

3.2 Installation und Konfiguration des Systems in der Testumgebung

(ggf. Verweis auf Installationshandbuch oder Systemakte)

4 Verfügbarkeit

4.1 Betriebszeiten/Wartungsfenster

4.2 SLAs/OLAs

(ggf. Verweis auf Leistungsscheine)

5 System-/Anwendungsbetrieb

5.1 Rollen und Aufgaben

5.2 Überwachung und Reporting

5.3 Datensicherung

(einschließlich Löschkonzept)

5.4 Archivierung

5.5 Systemspezifische Tätigkeiten

(Periodische und anlassbezogene Support- und Wartungsaufgaben. Ggf. Verweis auf Arbeitsanleitungen und ergänzende operative Dokumente.)

6 Sicherheit

6.1 Berechtigungskonzept und Berechtigungen

(ggf. Verweis auf Berechtigungskonzept)

6.2 Schutzbedarf und Sicherheitsrichtlinien

(ggf. Verweis auf Sicherheitskonzept)

7 Störungsmanagement

7.1 Alarmierung und Eskalation

7.2 Fehlerbehebung (inkl. Test)

7.3 Restart und Wiederanlauf

7.4 Verweis auf Notfallpläne