

Tätigkeitsbericht
zum Stand des IT-Infrastrukturbetriebs
sowie des IT-Betriebs
(Betriebsfähigkeit der IT)

für den Zeitraum
vom TT. MMMM JJJJ bis zum TT. MMMM JJJJ

Inhaltsverzeichnis

Prüfung und Freigabe	2
Änderungshistorie	3
1 Abkürzungen	5
2 Berichtszeitraum	5
3 Vorwort	6
4 Management Summary	7
5 Aktivitäten des Managements der IT-Organisation	9
5.1 Entwicklung und Bestimmung der erforderlichen IT-Ziele	9
5.2 Entwicklung des IT Service Managements	10
5.3 Zusammenarbeit mit Stakeholdern	11
5.4 Initiierung, Aufbau und Steuerung des IT Service Managements	12
6 Aktivitäten der Umsetzung des IT-Infrastrukturbetriebs sowie des IT-Betriebs	13
6.1 Allgemeines und Ausblick zur Umsetzung von Maßnahmen zum IT-Betrieb	13
6.2 Aktivitäten der Awareness und Schulung zum IT-Betrieb	15
6.3 Aktivitäten der Entwicklung und Steuerung von Regelungen zum IT-Betrieb	16
6.4 Aktivitäten des Patch- und Updatemanagements	16
6.5 Aktivitäten beim Management des Umgangs mit Passwörtern	17
6.6 Aktivitäten bei der Begleitung der Transition des IT-Infrastrukturbetriebs	17
6.7 Aktivitäten zur Bestimmung der Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen zum IT-Betrieb	18
6.8 Aufbau eines organisationsweiten CERT	19
7 Aktivitäten der Informationssicherheit und des Datenschutzes	20
8 Geplante Aktivitäten bezüglich der Umsetzung des IT-Betriebs	23
9 Incidents und Major Incidents im Berichtszeitraum	23
10 Sanktionen aus Incidents und Major Incidents im Berichtszeitraum	24
11 Entwicklungen mit kritischem Potential für die Betriebsfähigkeit der IT	25
12 Verzeichnis der erstellten Dokumente und Regelungen im Berichtszeitraum	26
12.1 Legende zu den Arten der Dokumente	26
12.2 Dokumente des IT Service Management	27