**Betriebsführungshandbuch**

**Golfplatz**



**Version 2013.1**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Autor:** | ?? |
| **Erstellungsdatum:** | 16.03.2005 |
| **Stand:** | 2013-07-01 |

# Impressum

**Dieses Dokument ist das rechtmäßige Eigentum von:**

**????**

**Autor:**

?????

**Erstellungsdatum:**

12. August 2009

Dieses Dokument wurde in Microsoft Word © 2003 und

Microsoft Visio © 2003 erstellt.

**Inhaltsverzeichnis**

[Impressum 3](#_Toc363548667)

[Änderungsnachweis 8](#_Toc363548668)

[Freigabe Betrieb 8](#_Toc363548669)

[Reviews 8](#_Toc363548670)

[Abnahme Reviews 8](#_Toc363548671)

[Change Request Historie 8](#_Toc363548672)

[1 Einleitung 10](#_Toc363548673)

[1.1 Management Summary 10](#_Toc363548674)

[1.2 Zielgruppe und Zielsetzung 10](#_Toc363548675)

[1.3 Inhalt 10](#_Toc363548676)

[1.4 Geltungsbereiche 10](#_Toc363548677)

[1.5 Aufbau und Form 10](#_Toc363548678)

[1.6 Versionisierung/Nutzung der Vorlage 10](#_Toc363548679)

[1.7 Abgrenzungen 10](#_Toc363548680)

[2 Anwendungsarchitektur 11](#_Toc363548681)

[2.1 Allgemeine Produktbeschreibung 11](#_Toc363548682)

[2.2 Übersicht und Ablaufbeschreibung 11](#_Toc363548683)

[2.2.1 Beteiligte Systeme und Schnittstellen 11](#_Toc363548684)

[2.2.2 Grafische Darstellung des Prozessablaufs 11](#_Toc363548685)

[2.2.3 Verbale Beschreibung des Prozessablaufs 11](#_Toc363548686)

[2.2.4 Grafische Darstellung des Datenflusses 11](#_Toc363548687)

[2.2.5 Datenarchitektur und Datenhaltung 11](#_Toc363548688)

[2.2.5.1 Datenstrukturen 11](#_Toc363548689)

[2.2.5.2 Datenbanken 11](#_Toc363548690)

[3 Systemarchitektur 12](#_Toc363548691)

[3.1 Basissoftware 12](#_Toc363548692)

[3.2 Dateien 12](#_Toc363548693)

[3.3 Datei- und Verzeichnisstruktur 12](#_Toc363548694)

[4 Systemänderungen 13](#_Toc363548695)

[4.1 Change Management 13](#_Toc363548696)

[4.1.1 Kommunikative Schnittstelle zum Provider 13](#_Toc363548697)

[4.2 Configuration Management 13](#_Toc363548698)

[4.2.1 Schnittstellen und Abhängigkeiten 13](#_Toc363548699)

[4.2.1.1 Übersicht 13](#_Toc363548700)

[4.2.1.2 Eigene Schnittstellen 13](#_Toc363548701)

[4.2.1.3 Schnittstellen zu Fremdsystemen 13](#_Toc363548702)

[4.2.1.4 Abhängigkeiten 13](#_Toc363548703)

[4.2.2 Anforderungen an den Client 13](#_Toc363548704)

[4.2.3 Anforderungen an den Server 13](#_Toc363548705)

[4.3 Release Management 13](#_Toc363548706)

[4.3.1 Installationsrichtlinien 13](#_Toc363548707)

[4.3.2 Installation des Clients 13](#_Toc363548708)

[4.3.3 Installationsprozess 13](#_Toc363548709)

[4.3.3.1 Datenbank 13](#_Toc363548710)

[4.3.3.2 EAI-Systeme 13](#_Toc363548711)

[5 Betriebsführung 14](#_Toc363548712)

[5.1 System Administration 14](#_Toc363548713)

[5.1.1 Regelung für den physikalischen Zugriff auf die Server 14](#_Toc363548714)

[5.1.2 Reorganisation der Datenbanken 14](#_Toc363548715)

[5.2 Security Administration 14](#_Toc363548716)

[5.2.1 Firewall 14](#_Toc363548717)

[5.3 Service Monitoring & Kontrolle 15](#_Toc363548718)

[5.3.1 Überwachungsverfahren 15](#_Toc363548719)

[5.3.2 Aktionsplan im Alarmierungsfall 15](#_Toc363548720)

[5.4 Job Scheduling - Online und Batch 15](#_Toc363548721)

[5.4.1 Datenaustausch/-transfer 15](#_Toc363548722)

[5.4.2 Automation 15](#_Toc363548723)

[5.4.3 Online 15](#_Toc363548724)

[5.4.3.1 Anmeldung am System 15](#_Toc363548725)

[5.4.3.2 Programmmasken und Dialogverarbeitung 15](#_Toc363548726)

[5.4.4 Batch – und Hintergrundverarbeitung 15](#_Toc363548727)

[5.4.5 Abläufe 15](#_Toc363548728)

[5.5 Netzwerk Administration 15](#_Toc363548729)

[5.5.1 Netzwerk 15](#_Toc363548730)

[5.5.2 Weitere Komponenten 15](#_Toc363548731)

[5.5.3 Physikalischer Zugang zu Netzwerkkomponenten 15](#_Toc363548732)

[5.5.4 Technischer Zugang zum Netzwerk 15](#_Toc363548733)

[5.5.5 Netzwerküberwachung 15](#_Toc363548734)

[5.5.6 Netzwerkschaubild 15](#_Toc363548735)

[5.6 Directory Service Administration 15](#_Toc363548736)

[5.7 Print & Output Management 15](#_Toc363548737)

[5.8 Storage Management 15](#_Toc363548738)

[5.8.1 Datensicherung 15](#_Toc363548739)

[5.8.2 Backup und Recovery 15](#_Toc363548740)

[5.8.3 Gesetzliche Aufbewahrungsfristen 15](#_Toc363548741)

[5.8.4 Protokollierung 15](#_Toc363548742)

[5.8.5 Aufzeichnungen 15](#_Toc363548743)

[5.8.6 Auslagerung der Datensicherung 15](#_Toc363548744)

[5.8.7 Löschen von Logdateien 16](#_Toc363548745)

[5.9 Berechtigungsmanagement 16](#_Toc363548746)

[5.9.1 Berechtigungstrukturen 16](#_Toc363548747)

[5.9.2 Berechtigungen der PROD 16](#_Toc363548748)

[5.9.3 Berechtigungen der INTM und DEV 16](#_Toc363548749)

[5.9.4 Konventionen für Notfalluser in der PROD 16](#_Toc363548750)

[5.9.5 Dezentrale Benutzerverwaltung 16](#_Toc363548751)

[5.9.6 Rechtebewertung und Rollenaufbau 16](#_Toc363548752)

[6 Supportprozesse 17](#_Toc363548753)

[6.1 Incident Management 17](#_Toc363548754)

[6.1.1 Maßnahmen im Fehlerfall 17](#_Toc363548755)

[6.1.2 Melde- und Eskalationswege im Falle einer Störung 17](#_Toc363548756)

[6.2 Problem Management 17](#_Toc363548757)

[6.3 Service Desk 17](#_Toc363548758)

[7 Optimierung 18](#_Toc363548759)

[7.1 Service Level Management 18](#_Toc363548760)

[7.1.1 Betriebszeiten 18](#_Toc363548761)

[7.1.2 Verfügbarkeit/Servicezeiten (Availability Management) 18](#_Toc363548762)

[7.1.3 Wartung 18](#_Toc363548763)

[7.1.4 Servicevereinbarungen 18](#_Toc363548764)

[7.1.5 Fehlerszenarien 18](#_Toc363548765)

[7.1.6 Reporting 18](#_Toc363548766)

[7.2 Financial Management 18](#_Toc363548767)

[7.3 IT-Continuity Management 18](#_Toc363548768)

[7.3.1 Risikoklassifizierung/-einstufung 18](#_Toc363548769)

[7.3.2 Wiederanlauf 18](#_Toc363548770)

[7.3.2.1 Wiederanlauf der Anwendung (Start- und Stoppreihenfolgen) 18](#_Toc363548771)

[7.3.2.2 Wiederherstellung der Datenkonsistenz 19](#_Toc363548772)

[7.3.3 Notfallplanung 19](#_Toc363548773)

[7.4 Availability Management 19](#_Toc363548774)

[7.5 Capacity Management 19](#_Toc363548775)

[8 Ansprechpartner und Kontaktadressen 20](#_Toc363548776)

[8.1 Interne Ansprechpartner 20](#_Toc363548777)

[8.2 Kontaktadressen externer Dienstleister 20](#_Toc363548778)

[9 Referenzierte Dokumente und Links 21](#_Toc363548779)

[10 Querverweise 22](#_Toc363548780)

[11 Index 23](#_Toc363548781)

**Abbildungsverzeichnis**

[Abbildung 1 - Systemarchitektur MAKS-FE 12](#_Toc360428831)

**Tabellenverzeichnis**

[Tabelle 1: Inhalte Produktbeschreibung 13](#_Toc360428832)

[Tabelle 2: Inhalte Datenbanken 14](#_Toc360428833)

[Tabelle 3: Inhalte Basissoftware 15](#_Toc360428834)

[Tabelle 4: Verfügbarkeit/Servicezeiten 22](#_Toc360428835)

[Tabelle 5: Referenzierte Dokumente 26](#_Toc360428836)

[Tabelle 6: Querverweise zur DV-Konzept-Vorlage V1.3 27](#_Toc360428837)

# Änderungsnachweis

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Version** | **Datum** | **Autor** | **Kommentar/Änderungen** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Freigabe Betrieb

|  |  |
| --- | --- |
| **Freigabe durch den Prüfer** | **Freigabe durch den Verantwortlichen** |
|  |  |

# Reviews

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RVW Lfd. Nr.** | **Review Datum** | **Prüfer** | **Beanstandung** | **Wiedervorlage**  **Datum** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Abnahme Reviews

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RVW Lfd. Nr.** | **Abnahme Datum** | **Unterschrift Prüfer** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Change Request Historie

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **RFC Nr.** | **Dokument angepasst:** | | **Kapitel** | **Angepasst durch** |
|  |  | **Ja** | **Nein** |  | **/Bereich:** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Einleitung

## Management Summary

## Zielgruppe und Zielsetzung

## Inhalt

## Geltungsbereiche

## Aufbau und Form

## Versionisierung/Nutzung der Vorlage

## Abgrenzungen

# Anwendungsarchitektur

## Allgemeine Produktbeschreibung

|  |  |
| --- | --- |
| **Inhalt** | **Beschreibung** |
| **Fachliche Hintergründe** |  |
| **Funktionen** |  |
| **Anwenderkreis** |  |
| **National/International** |  |

Tabelle 1: Inhalte Produktbeschreibung

## Übersicht und Ablaufbeschreibung

### Beteiligte Systeme und Schnittstellen

### Grafische Darstellung des Prozessablaufs

Siehe [DV-Konzept Kapitel 5.2](https://edoc-mbb.fs.corpintra.net/sites/MaKS/Dokumentation/DV-Konzept/DVK-MAKS-Frontend.doc)

### Verbale Beschreibung des Prozessablaufs

Siehe [DV-Konzept Kapitel 5.3](https://edoc-mbb.fs.corpintra.net/sites/MaKS/Dokumentation/DV-Konzept/DVK-MAKS-Frontend.doc)

### Grafische Darstellung des Datenflusses

Siehe [DV-Konzept Kapitel 5.4](https://edoc-mbb.fs.corpintra.net/sites/MaKS/Dokumentation/DV-Konzept/DVK-MAKS-Frontend.doc)

### Datenarchitektur und Datenhaltung

Siehe [DV-Konzept Kapitel 6](https://edoc-mbb.fs.corpintra.net/sites/MaKS/Dokumentation/DV-Konzept/DVK-MAKS-Frontend.doc).

#### Datenstrukturen

Siehe [DV-Konzept Kapitel 6.2](https://edoc-mbb.fs.corpintra.net/sites/MaKS/Dokumentation/DV-Konzept/DVK-MAKS-Frontend.doc)

#### Datenbanken

Weitere Informationen sind im [DV-Konzept Abschnitt 6.2](https://edoc-mbb.fs.corpintra.net/sites/MaKS/Dokumentation/DV-Konzept/DVK-MAKS-Frontend.doc) zu finden.

|  |  |
| --- | --- |
| **Inhalt** | **Beschreibung** |
| **Datenbank** |  |
| **Instanz** |  |
| **Name der Datenbank/ Volumen** |  |
| **Name der Tabellen/ Tablespaces** |  |
| **Indexe** |  |
| **Trigger** |  |
| **Logging** |  |

Tabelle 2: Inhalte Datenbanken

# Systemarchitektur

Siehe [DV-Konzept Kapitel 4](https://edoc-mbb.fs.corpintra.net/sites/MaKS/Dokumentation/DV-Konzept/DVK-MAKS-Frontend.doc)

## Basissoftware

|  |  |
| --- | --- |
| **Inhalt** | **Beschreibung** |
| **Betriebssysteme** |  |
| **Datenbanken** |  |
| **Standardprodukte** |  |
| **Spezialprodukte** |  |
| **Eigenentwicklungen** |  |

Tabelle 3: Inhalte Basissoftware

## Dateien

## Datei- und Verzeichnisstruktur

# Systemänderungen

## Change Management

### Kommunikative Schnittstelle zum Provider

## Configuration Management

### Schnittstellen und Abhängigkeiten

#### Übersicht

Siehe [DV-Konzept Abschnit 7](https://edoc-mbb.fs.corpintra.net/sites/MaKS/Dokumentation/DV-Konzept/DVK-MAKS-Frontend.doc)

#### Eigene Schnittstellen

MaKS-FE definiert keine eigenen Schnittstellen.

#### Schnittstellen zu Fremdsystemen

Siehe [DV-Konzept Abschnitt 7.1](https://edoc-mbb.fs.corpintra.net/sites/MaKS/Dokumentation/DV-Konzept/DVK-MAKS-Frontend.doc)

#### Abhängigkeiten

### Anforderungen an den Client

### Anforderungen an den Server

## Release Management

### Installationsrichtlinien

### Installation des Clients

### Installationsprozess

#### Datenbank

#### EAI-Systeme

# Betriebsführung

## System Administration

Die Systemadministration richtet sich nach den Vorgaben für Websphere Application Server Projekte.

### Regelung für den physikalischen Zugriff auf die Server

### Reorganisation der Datenbanken

## Security Administration

### Firewall

Hier bitte durch den Betrieb eine detaillierte Aufstellung hinsichtlich der Firewallkonfiguration.

## Service Monitoring & Kontrolle

### Überwachungsverfahren

### Aktionsplan im Alarmierungsfall

## Job Scheduling - Online und Batch

### Datenaustausch/-transfer

### Automation

### Online

#### Anmeldung am System

#### Programmmasken und Dialogverarbeitung

### Batch – und Hintergrundverarbeitung

### Abläufe

## Netzwerk Administration

### Netzwerk

### Weitere Komponenten

### Physikalischer Zugang zu Netzwerkkomponenten

### Technischer Zugang zum Netzwerk

### Netzwerküberwachung

### Netzwerkschaubild

## Directory Service Administration

## Print & Output Management

## Storage Management

### Datensicherung

### Backup und Recovery

### Gesetzliche Aufbewahrungsfristen

### Protokollierung

### Aufzeichnungen

### Auslagerung der Datensicherung

### Löschen von Logdateien

## Berechtigungsmanagement

### Berechtigungstrukturen

### Berechtigungen der PROD

Siehe Punkt 5.9.6

### Berechtigungen der INTM und DEV

Siehe Punkt 5.9.6

### Konventionen für Notfalluser in der PROD

Siehe Punkt 5.9.6

### Dezentrale Benutzerverwaltung

### Rechtebewertung und Rollenaufbau

# Supportprozesse

## Incident Management

### Maßnahmen im Fehlerfall

### Melde- und Eskalationswege im Falle einer Störung

## Problem Management

## Service Desk

# Optimierung

## Service Level Management

### Betriebszeiten

### Verfügbarkeit/Servicezeiten (Availability Management)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Verfügbarkeit** | | | **Servicezeiten** | |
| **Zeitraum** | **Von** | **Bis** | **Von** | **Bis** |
| Mo-Fr |  |  |  |  |
| Sa |  |  |  |  |
| So |  |  |  |  |

Tabelle 4: Verfügbarkeit/Servicezeiten

### Wartung

### Servicevereinbarungen

### Fehlerszenarien

### Reporting

## Financial Management

## IT-Continuity Management

### Risikoklassifizierung/-einstufung

### Wiederanlauf

#### Wiederanlauf der Anwendung (Start- und Stoppreihenfolgen)

|  |  |
| --- | --- |
| **Inhalt** | **Beschreibung** |
| **Start- und Stoppreihenfolge der Anwendung** | Stopp-Reihenfolge:  IIS Webserver  WebSphere  Datenbank  Start-Reihenfolge:  Datenbank  WebSphere  IIS Webserver |

**Abhängigkeiten**

#### Wiederherstellung der Datenkonsistenz

### Notfallplanung

## Availability Management

## Capacity Management

Siehe Abschnitt 7.3.4.

# Ansprechpartner und Kontaktadressen

In diesem Bereich sollten die internen Ansprechpartner sowie die Kontaktadressen der externen Dienstleister aufgeführt werden.

## Interne Ansprechpartner

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Funktion** | **Name, Vorname** | **Bereich** | **Telefon** | **Mobil** | **E-Mailadresse** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## Kontaktadressen externer Dienstleister

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Firma** | **Name, Vorname** | **Funktion** | **Telefon** | **Mobil** | **E-Mailadresse** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Referenzierte Dokumente und Links

In diesem Kapitel sind Verweise auf Dokumente enthalten, die in Ergänzung zum Betriebsführungshandbuch hilfreich sein können. Sofern innerhalb des Betriebsführungshandbuchs auf zusätzliche Dokumente referenziert wird, müssen diese hier aufgeführt werden.

|  |  |
| --- | --- |
| **Name des Dokuments** | **Ablageort (Link)** |
|  |  |
| h | f |
|  |  |
| h |  |
|  | f |
|  |  |
|  |  |
| h |  |
|  | f |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Tabelle 5: Referenzierte Dokumente

# Querverweise

Wie bereits mehrfach erwähnt, überschneiden sich die Inhalte dieses Dokuments mit den Inhalten weiterer Dokumente, wie z.B. dem “**DV-Konzept**“. Die Inhalte der anderen Dokumente müssen nicht übernommen werden, wenn in der folgenden Tabelle auf sie referenziert wird und diese Dokumente am gleichen Ort wie das BFH aufbewahrt werden.

Falls zu dem in diesem BFH beschriebenen System kein DV-Konzept existiert, sollte die nachfolgende Tabelle komplett entfernt werden.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kap.** | **In BFH Vorlage** | **Kap.** | **In DVK-Vorlage** |
| 2.1 | Allgemeine Produktbeschreibung | 2.1 | Einleitung / Allgemein |
| 2.2 | Programmmasken und Dialogverarbeitung | 7 | Programmmasken / Dialogverarbeitung |
| 2.3 | Übersicht und Ablaufbeschreibung | 4 | Übersicht der Zusammenhänge / Ablauf |
| 2.3.1 | Beteiligte Systeme und Schnittstellen | 4.1 | Beteiligte Systeme und Schnittstellen |
| 2.3.2 | Grafische Darstellung des Prozessablaufs | 4.2 | Grafische Darstellung des Prozessablaufs |
| 2.3.3 | Verbale Beschreibung des Prozessablaufs | 4.3 | Verbale Beschreibung des Prozessablaufs |
| 2.3.4 | Grafische Darstellung des Datenflusses | 4.4 | Grafische Darstellung des Datenflusses |
| 3 | Systemarchitektur | 4 ff. | Übersicht der Zusammenhänge / Ablauf |
| 4.1 | Change Management | 14.6 | Changemanagement |
| 4.2.1 | Schnittstellen und Abhängigkeiten | 6 ff. | Schnittstellen |
| 4.2.1.1 | Übersicht | 6.1 | Übersicht |
| 4.2.1.2 | Eigene Schnittstellen | 6 ff. | Schnittstellen |
| 4.2.1.3 | Schnittstellen zu Fremdsystemen | 6 ff. | Schnittstellen |
| 4.2.4 | Datenarchitektur und Datenhaltung | 5 ff. | Daten |
| 4.2.4.1 | Datenstrukturen | 5.4 | Datenstrukturen |
| 4.2.4.2 | Datenbanken | 5.2 | Datenbank |
| 5.2.1 | Firewall | 14.2 | Firewallumgebung / Netzwerksicherheit |
| 5.4.4 | Batch- und Hintergrundverarbeitung | 9 ff. | Hintergrundverarbeitung |
| 5.5.1 | Netzwerk | 15.4 | Anforderungen an Netzwerk |
| 5.8.1 | Datensicherung | 14.7 | Datensicherung |
| 5.8.4 | Protokollierung | 14.8 | Nachvollziehbarkeit |

Tabelle 6: Querverweise zur DV-Konzept-Vorlage V1.3

# Index

A

Abnahme 8

C

Change Management 22

D

DV-Konzept 22

R

Review 8

V

Vorlage 22

|  |
| --- |
| **Ende des Dokuments** |