IT Operating Manual

<Service-ID> - ITOM - <short name IT-Service> - <SiteCode>

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Main IT Service Catalogue Service** | <Service Catalogue ID : X.0.0 > |
| **Related IT Service Catalogue Service(s)** | <Service Catalogue ID : X.0.0 > |
|  | <Service Catalogue ID : X.0.0 > |
|  |  |
| **Prepared by** | < Author of this document> |
| **Date** | <dd.mm.yyyy> |
| **Version** | <V x.y> |
| **Status** | <Draft or Final> |
|  |  |
|  |  |

Content

[Administration 4](#_Toc361234538)

[1 Introduction 4](#_Toc361234539)

[2 Service Description 5](#_Toc361234540)

[2.1 System Layout 5](#_Toc361234541)

[2.2 Functional Layout 5](#_Toc361234542)

[2.3 Design Decisions 5](#_Toc361234543)

[3 Installing the Service 6](#_Toc361234544)

[3.1 Installation Prerequisites 6](#_Toc361234545)

[3.2 Installation 6](#_Toc361234546)

[3.3 Post-Installation Processing 6](#_Toc361234547)

[3.4 Configuration 6](#_Toc361234548)

[3.5 Verifying the Installation 6](#_Toc361234549)

[3.6 Uninstalling the Service 6](#_Toc361234550)

[4 Startup and Shutdown of Service 7](#_Toc361234551)

[4.1 Startup 7](#_Toc361234552)

[4.2 Shutdown 7](#_Toc361234553)

[5 Maintenance 8](#_Toc361234554)

[5.1 Maintenance Activities 8](#_Toc361234555)

[5.2 Frequency 8](#_Toc361234556)

[5.3 Maintenance Windows 8](#_Toc361234557)

[6 Back Up and Restore 9](#_Toc361234558)

[6.1 Redundancy 9](#_Toc361234559)

[6.2 Backup 9](#_Toc361234560)

[6.3 Recovery 10](#_Toc361234561)

[6.4 Data Retention/Archiving 10](#_Toc361234562)

[7 Database Requirements 11](#_Toc361234563)

[7.1 Database Product 11](#_Toc361234564)

[7.2 Configuration 11](#_Toc361234565)

[7.3 Maintenance 11](#_Toc361234566)

[8 Error Messages and Troubleshooting 11](#_Toc361234567)

[9 Security and Controls 12](#_Toc361234568)

[9.1 Security and Controls Concept 12](#_Toc361234569)

[9.2 SOX Requirements 12](#_Toc361234570)

[10 Internal Key User / Business Application Owner 13](#_Toc361234571)

[11 External Support 13](#_Toc361234572)

[12 Service responsibilities / Operational Modell 13](#_Toc361234573)

[12.1 GUS 13](#_Toc361234574)

[12.2 GITO 13](#_Toc361234575)

[12.3 GAD 13](#_Toc361234576)

[12.4 Business 13](#_Toc361234577)

[Solution Architecture Overview 14](#_Toc361234578)

Administration

**Version History**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Version | Date | Author | Change ID | Changes |
| <version> | <dd.mm.yyyy> | <author> | <USU change number stated as CID\_xxxx > | <changes> |
| <version> | <dd.mm.yyyy> | <author> | <USU change number stated as CID\_xxxx > | <changes> |

# Introduction

The purpose of this IT operations manual is to provide all necessary information for proper operation of the service / application.

The intended audience of the operating manual is the IT support organization (GUS / GITO).

Der Zweck dieses IT Betriebshandbuch ist es, alle erforderlichen Informationen für einen ordnungsgemäßen Betrieb des Service / der Applikation bereitzustellen.

Die Zielgruppe der Betriebsanleitung ist die IT-Support-Organisation. (GUS / GITO)

# Service Description

Provide a description of the functionality addressed by this service / application and specify the topics addressed in this guide.

Beschreiben Sie die Funktionalität des Services/ der Applikation, zu dem die Anleitung geschrieben ist.

## System Layout

Describe the service in terms of Information system components. Use a graphical overview .

The layout should be created in a separate Visio file, which will be inserted here by copy / paste. Depending on the complexity of the service, this can also be done in conjunction with the functional layout

*Beschreiben Sie den Service in Bezug auf Informationssystem Komponenten, anhand einer graphischen Darstellung. Das Layout sollte in einer separaten Visio Datei erstellt werden, welches hier mittels Copy / Paste eingefügt wird. Je nach Umfang des Services kann dies auch zusammen mit den Functional Layout erstellt werden.*

## Functional Layout

Provide a diagram showing the functions that make up the proposed system and briefly describe the purpose of each function.The layout should be created in a separate Visio file, which will be inserted here by copy / paste.

Erstellen Sie ein Diagramm mit der Beschreibung der am Service/ System beteiligten Funktionen und beschreiben Sie kurz die Rolle dieser Funktionen. Das Layout sollte in einer separaten Visio Datei erstellt werden, welches hier mittels Copy / Paste eingefügt wird.

## Design Decisions

Explain reasons for any functional design decisions (that are not self-explanatory), including their impact on the Business or Technical/Operational environment of the system.

Erläutern Sie die funktionalen Design-Entscheidungen (welche nicht selbsterklärend sind), die die Business- und Technische Umgebung des Systems beeinflussen.

# Installing the Service

Describe the required installation procedure for each section, which may be accompanied by screenshots.

Beschreiben Sie für jeden Abschnitt die erforderlichen Installationsschritte, die gegebenenfalls durch Screenshots ergänzt werden.

## Installation Prerequisites

## Installation

## Post-Installation Processing

## Configuration

## Verifying the Installation

## Uninstalling the Service

# Startup and Shutdown of Service

In this section, describe the startup and shutdown process.

Beschreiben Sie in diesem Kapitel den StartUp und Shutdown Prozess.

## Startup

Each startup mode should be described. In case of a command line mode, any available command line options should be explained. The application startup method through a service/daemon should be preferred.

Erläutern Sie jede bestehende Startup Prozedur. Wenn die Möglichkeit besteht über die Befehlszeile zu starten, beschreiben Sie alle Parameter der Befehlszeile. Die Methode des Applikations-Start durch einen Dienst/Daemon ist zu bevorzugen.

## Shutdown

Each mode of application shutdown should be described.

*Erläutern Sie die bestehenden Möglichkeiten für den Shutdown der Applikation.*

# Maintenance

In this section, describe actions that are required to support proper functioning.

This includes the pro-active and retro-active monitoring of logs, alerts, etc.

Beschreiben Sie in diesem Kapitel die Aktivitäten, die für eine einwandfreie Funktionalität notwendig sind. Diese beinhalten auch die Aktivitäten zur Überwachung von Logs, Störmeldungen, Warnsignalen, etc.

## Maintenance Activities

Describe the standard maintenance and control activities for the application.

Beschreiben Sie die Standardaktivitäten zur Wartung des Service/ der Anwendung.

## Frequency

Indicate the frequency with which the activity needs to take place

Erstellen Sie den Zeitplan, wie oft die Standardaktivitäten zur Wartung durchzuführen sind.

## Maintenance Windows

In case there are given maintenance windows for the application please indicate these here. Please include also clearly the relevant time zone(s).

Wenn für die Anwendung feste Wartungsfenster bestehen, beschreiben Sie diese hier.

Beziehen Sie die Zeitzonen(n) mit ein.

# Back Up and Restore

The SIG standard procedures are defined in the “ITGC Document for IT Backup and Restore”

Explain the back-up and recovery procedure which deviates from the SIG standard procedures.

Beschreiben Sie hier die Back Up und Recovery Prozesse die vom SIG Standard abweichen.

## Redundancy

Describe detailed redundancy setup and procedures. Identify fallback procedures if the system brakes down, and their maximum timescales, if relevant.

Beschreiben Sie das Redundanz Setup und die dazugehörigen Prozesse. Erläutern Sie den alternativen Plan, falls das System ausfällt, und auch den Zeitraum für die Wiederinbetriebnahme, wenn relevant

## Backup

Describe the backup requirements which are divergent from the SIG standard, if relevant.

Beschreiben Sie, wenn relevant, die vom SIG Standard abweichenden Backup Anforderungen.

**Windows Operating system**: VMware ESX - Image backup daily incremental

**Windows Data partition**: daily incremental

**Windows SQL:** Agent or Script daily -> see ITOM S.5.3

**AIX Operating system:** MKSYSB weekly

**AIX Data partition:** daily incremental

**AIX Oracle database:** SAP      ->  TSM with backint daily -> see ITOM S.5.1

Non-SAP -> local disk with RMAN daily  -> see ITOM S.5.2

## Recovery

Describe the recovery procedures for the service/ application.

Beschreiben Sie die den Recovery Prozess des Service / der Anwendung

## Data Retention/Archiving

Describe the data retention requirements which are divergent from the SIG standard.

Beschreiben Sie die vom SIG Standard abweichenden Anforderungen an die Datenaufbewahrung.

# Database Requirements

If the service requires database functionalities, describe in this chapter the used database and explain its set-up and maintenance process.

Falls die Anwendung eine Datenbankfunktionalität benötigt, beschreiben Sie in diesem Kapitel die Datenbank, die benutzt wird und erläutern Sie deren Set Up und den Wartungsprozess.

**For the configuration and operation of databases the following ITOM's are also valid.**

**The documents describe the SIG standards for databases.**

AIX Oracle SAP database: see ITOM S.5.1

AIX Oracle Non-SAP: see ITOM S.5.2

Windows SQL: see ITOM S.5.3

## Database Product

## Configuration

## Maintenance

# Error Messages and Troubleshooting

**In case of a separate Troubleshooting Guide should be used, please refer to it.**

<Service-ID> - Troubleshooting Guide - <short name IT-Service> - <SiteCode>

In this section, explain the common error messages and responses. Document any cases in which malfunctions occur and provide appropriate handling instructions.

Beschreiben Sie in diesem Kapitel die möglichen Fehlermeldungen und Reaktionen darauf. Dokumentieren Sie alle Möglichkeiten, wann eine Störung auftreten kann, und beschreiben Sie die Lösung.

# Security and Controls

## Security and Controls Concept

Describe the relevant security and controls aspects of the IT service / application. This includes the access and authorization concept (different groups of access and rights) and encryption of data or data-sets if applicable.

Beschreiben Sie die relevanten Security & Controls Kriterien für den Service/ die Anwendung. Dies beinhaltet das Access & Authorization Konzept (unterschiedliche Zugriffsmöglichkeiten durch eine Gruppenzugehörigkeit) und Verschlüsselung der Daten, wenn relevant.

## SOX Requirements

List any SOx required documentation or SOx checks related to the security and controls procedures if applicable.

Listen Sie, wenn relevant, die SOx relevante Dokumente oder SOx Überprüfungen, mit Bezug auf den Security & Controls Ablauf auf .

# Internal Key User / Business Application Owner

*List the internal key users and Business Application Owner with name and function / department.*

Listen Sie hier die internen Key User und Business Application Owner mit Name und Funktion/ Abteilung auf.

# External Support

Indicate any external support (1st, 2nd, 3rd level) that is in place to support the service. Include contact details where appropriate.

Geben Sie an, ob das Service/ die Anwendung von externen Unternehmen unterstützt wird, und wenn ja, geben Sie die Ansprechpartner an.

# Service responsibilities / Operational Model

In this chapter list the persons of function (department) and their responsibilities within the service.

In diesem Kapitel listen Sie die Personen nach Funktion (Abteilung) und deren Verantwortung innerhalb des Services auf.

## GUS

## GITO

## GAD

## Business

Solution Architecture Overview

Include a graphical overview of the solution architecture.

Fügen Sie eine graphische Darstellung der Solution Architecture ein