

# **Betriebshandbuch**

**[Name der Anwendung]**

**Vertraulichkeitsstufe:**

**Dokumentenstatus:**

**Version:**

**Dokumentenverantwortlicher:**

Dieses Dokument ist gültig für ....

<b>Änderungsnachweis /Freigabe</b>				
Version	Status	Datum	Bearbeiter	Änderung / Bemerkung / Freigabe

<b>Ergänzende Dokumente/Mitgeltende Unterlagen</b>	
Titel des Dokuments	Verantwortlicher

## ***Inhaltsverzeichnis***

<b>1</b>	<b><i>Beschreibung der Anwendung</i></b>	<b>4</b>
1.1	Hauptzielsetzung und Funktionen im Überblick	4
1.2	Leistungsbeschreibung	4
1.3	Verantwortlichkeiten (operativ)	4
1.4	Ansprechpartner / Support / Hersteller	4
<b>2</b>	<b><i>Systemarchitektur</i></b>	<b>5</b>
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
<b>3</b>	<b><i>3. Installation und Konfiguration</i></b>	<b>6</b>
3.1	Installation und Konfiguration des Systems in der Produktivumgebung	6
3.2	Installation und Konfiguration des Systems in der Testumgebung	6
<b>4</b>	<b><i>Verfügbarkeit</i></b>	<b>7</b>
4.1	Betriebszeiten/Wartungsfenster	7
4.2	SLAs/OLAs	7
<b>5</b>	<b><i>System-/Anwendungsbetrieb</i></b>	<b>8</b>
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
<b>6</b>	<b><i>Sicherheit</i></b>	<b>9</b>
6.1	Berechtigungskonzept und Berechtigungen	9
6.2	Schutzbedarf und Sicherheitsrichtlinien	9
<b>7</b>	<b><i>Störungsmanagement</i></b>	<b>10</b>
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**