|  |  |
| --- | --- |
| Version: | 1.0 |
| Status: | Freigegeben |
| Dokumentenklassifizierung: | intern |

Konzept "Verknüpfung von betrieblichen, sicherheitstechnischen und Notfall-relevanten Parametern"

1. Januar 2020

Allgemeine Informationen zum vorliegenden Dokument

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bezeichnung | Inhalt | Bearbeitungshinweis |
| Eigentümer |  | [verantwortlich für die Erstellung und Pflege des Dokuments = Abteilungsleitung] |
| Autor |  | [operative Verantwortung für das Dokument] |
| Status | Freigegeben | [Einstufung des aktuellen Dokumentenstatus <Entwurf, Finaler Entwurf, Final/Freigegeben>] |
| Klassifizierung | intern | [Einstufung der Dokumentenvertraulichkeit  offen, intern, vertraulich, streng vertraulich] |
| Dokumen­tenkennung | CON400001 | [Die Dokumenten-Kennung wird von der Dokumentenlenkung vergeben] |
| Name des Dokuments |  | [Bezeichnung des Dokuments wie auf dem Titelblatt beschrieben.] |
| Version | 1.0 | [zweistellige Versionsnummer] |
| Veröffentlichungsform | digital | [Veröffentlichungsform Papier, digital] |
| Speicherort |  | [Ablageort des Dokumentes] |
| Freigabe am | <TT.MM.YYYY> | [Datum der Freigabe durch den Eigentümer] |
| Freigabe bis | <TT.MM.YYYY> | [Datum der Freigabe bis durch den Eigentümer] |
| Revisionszyklus | Alle zwei Jahre | [Revisionszyklus alle 1, 2 Jahre] |
| Archivierungszeitraum | 10 Jahre | [Archivierungszeitraum nach Ablauf 5, 10 Jahre] |

# Dokumentenhistorie

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Version | Beschreibung | Autor | Datum |
| 0.1 | initiale Erstellung |  |  |
| 0.2 – 0.8 | draft |  |  |
| 0.9 | final draft |  |  |
| 1.0 | final/freigegeben |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Inhaltsverzeichnis

[Allgemeine Informationen zum vorliegenden Dokument 2](#_Toc78642780)

[Dokumentenhistorie 3](#_Toc78642781)

[Inhaltsverzeichnis 4](#_Toc78642782)

[Allgemeine Festlegungen 5](#_Toc78642783)

[Ziel / Zweck 5](#_Toc78642784)

[Serviceklassen und deren inkludierten Parameter (Anforderungsmanagement) 6](#_Toc78642785)

# Allgemeine Festlegungen

## Ziel / Zweck

Die Etablierung von Serviceklassen mit inkludierten KPIs für den Betrieb, Datenschutz, das Sicherheitsmanagement und Notfallmanagement strebt die ganzheitliche Betrachtung von grundsätzlichen Rahmenparametern an. Durch die ganzheitliche Betrachtung kann ein auf sich aufbauender Anforderungskatalog in das Vertragsmanagement der <Institution> aufgenommen werden. Ein weiterer Aspekt ist, dass für alle internen und externen Verträge diese Parameter zur Integration in des Sicherheitsmanagement im Rahmen von Vergaben oder Prozessverkettungen herangezogen werden können.

# Serviceklassen und deren inkludierten Parameter (Anforderungsmanagement)

| Titel der Anforderung | Serviceklasse „Gold“ | Serviceklasse „Silber“ | Serviceklasse „Bronze“ |
| --- | --- | --- | --- |
| Verfügbarkeit (SLA/OLA) | 99,44 % pro Monat | 99,00 % pro Monat | 98,90 % pro Monat |
| Betriebszeit des Service | 24x7 | 24x7 | 24x7 |
| Maximale Ausfallzeit des kompletten Service | vier Stunden | sieben Stunden | 14 Stunden und 21 Minuten |
| Maßnahmen für die Erreichung einer Hochverfügbarkeit | Sind zu implementieren | Können implementiert werden | Werden nicht implementiert |
| Maximal tolerierbare Ausfälle des kompletten Service | zwei Ausfälle pro Jahr | fünf Ausfälle pro Jahr | 10 Ausfälle pro Jahr |
| Geo-redundante Rechenzentren | ja (Die IT-Systeme werden in mindestens zwei Rechenzentren, welche 200 km voneinander entfernt sind betrieben) | Nein | Nein |
| Erfolgt die Bereitstellung über Cloud-Infrastrukturen | Ja | Teilweise | Teilweise |
| Besteht die Gefahr des LockIn Effektes beim Cloud-Provider | Ja | Teilwiese | Teilweise |

| Titel der Anforderung | Serviceklasse „Gold“ | Serviceklasse „Silber“ | Serviceklasse „Bronze“ |
| --- | --- | --- | --- |
| Betriebskontinuitätsmanagement (BCM) - IT-Kontinuitätsmanagement | | | |
| Wartungsfenster für den Service | ein jährliches Wartungsfenster für übergreifende Aktualisierungen der Basisplattform bzw. Major Releases | ein Wartungsfenster wird wöchentlich am Mittwoch von 00:00 - 04:00 Uhr vereinbart | An jedem ersten Mittwoch im Monat wird ein Wartungsfenster von 16:00 - 06:00 Uhr vereinbart |
| Datensicherung (RPO) | Einmal pro Stunde | einmal pro Stunde maximal alle drei Stunden | einmal pro Stunde maximal alle sieben Stunden |
| Allgemeines Datensicherungsmodell | halbstündliche Sicherung  Ein tägliches Backup um 21:30  Ein wöchentliches Backup am Sonntag um 22:30  Ein monatliches Backup am ersten Tag des aktuellen Monats um 23:30 | Stündliche Sicherung  Ein tägliches Backup um 21:30  Ein wöchentliches Backup am Sonntag um 22:30  Ein monatliches Backup am ersten Tag des aktuellen Monats um 23:30 | Sicherung alle zwei Stunden  Ein tägliches Backup um 21:30  Ein wöchentliches Backup am Sonntag um 22:30  Ein monatliches Backup am ersten Tag des aktuellen Monats um 23:30 |
| Allgemeine Aufbewahrungsfrist vom Backup | Sechs Monate | Sechs Monate | Sechs Monate |
| Aufbewahrung des Backups an einem zweiten Standort | Ja | Ja | Ja |
| Recovery Time Objective (RTO) | eine Stunde und 59 Minuten | drei Stunden und 59 Minuten | neun Stunden und 20 Minuten |
| Work Recovery Time (WRT) | zwei Stunden | drei Stunden | Fünf Stunden |
| Maximum Tolerable Downtime (MTD)  (MTD = RTO + WRT) | drei Stunden und 59 Minuten | sechs Stunden und 59 Minuten | 14 Stunden und 20 Minuten |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Titel der Anforderung | Serviceklasse „Gold“ | Serviceklasse „Silber“ | Serviceklasse „Bronze“ |
| Servicezeit der Hotline | | | |
| Erreichbarkeit | 24x7 | Werktags in der Zeit von 09:00 bis 18:00 (bis auf gesetzliche Feiertage in Deutschland) erreichbar  Im Falle eines Notfalles 24x7 | Montag bis Freitag in der Zeit von 09:00 bis 18:00 (bis auf gesetzliche Feiertage in Deutschland) erreichbar  Im Falle eines Notfalles 24x7 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Titel der Anforderung | Serviceklasse „Gold“ | Serviceklasse „Silber“ | Serviceklasse „Bronze“ |
| Störungsmanagement - Level 1 - Kritisch (Störung hat kritische Auswirkungen auf den operativen Dienst) | | | |
| Reaktionszeit: Annahme des Störungstickets | sofort maximal 10 Minuten | sofort maximal 10 Minuten | sofort maximal 10 Minuten |
| Reaktionszeit: Erste Diagnose | 30 Minuten | 30 Minuten | 30 Minuten |
| Reaktionszeit: Annahme/Akzeptanz der Störung | Fünf Minuten | Fünf Minuten | Fünf Minuten |
| Lösungszeit | innerhalb vier Stunden (exklusive Reaktionszeit) | innerhalb sieben Stunden (exklusive Reaktionszeit) | innerhalb 14 Stunden und 21 Minuten (exklusive Reaktionszeit) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Titel der Anforderung | Serviceklasse „Gold“ | Serviceklasse „Silber“ | Serviceklasse „Bronze“ |
| Störungsmanagement - Level 2 - Hoch (Störung hat kritische Auswirkungen auf den operativen Dienst) | | | |
| Reaktionszeit: Annahme des Störungstickets | 30 Minuten maximal zwei Stunden | 30 Minuten maximal zwei Stunden | 30 Minuten maximal zwei Stunden |
| Reaktionszeit: Erste Diagnose | 45 Minuten | 45 Minuten | 45 Minuten |
| Reaktionszeit: Annahme/Akzeptanz der Störung | Fünf Minuten | Fünf Minuten | Fünf Minuten |
| Lösungszeit | innerhalb vier Stunden (exklusive Reaktionszeit) | innerhalb sieben Stunden (exklusive Reaktionszeit) | innerhalb 14 Stunden und 21 Minuten (exklusive Reaktionszeit) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Titel der Anforderung | Serviceklasse „Gold“ | Serviceklasse „Silber“ | Serviceklasse „Bronze“ |
| Störungsmanagement - Level 3 - Mittel (Störung ohne erheblichen Einfluss auf den täglichen Arbeitsablauf) | | | |
| Reaktionszeit: Annahme des Störungstickets | 30 Minuten maximal zwei Stunden | 30 Minuten maximal zwei Stunden | 30 Minuten maximal zwei Stunden |
| Reaktionszeit: Erste Diagnose | 45 Minuten | 90 Minuten | 90 Minuten |
| Reaktionszeit: Annahme/Akzeptanz der Störung | Fünf Minuten | Fünf Minuten | Fünf Minuten |
| Lösungszeit | innerhalb acht Stunden (exklusive Reaktionszeit) | innerhalb 14 Stunden (exklusive Reaktionszeit) | innerhalb eines Werktages (exklusive Reaktionszeit) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Titel der Anforderung | Serviceklasse „Gold“ | Serviceklasse „Silber“ | Serviceklasse „Bronze“ |
| Störungsmanagement - Level 4 - Niedrig (Störung ohne Einfluss auf den täglichen Arbeitsablauf) | | | |
| Reaktionszeit: Annahme des Störungstickets | 30 Minuten maximal zwei Stunden | 30 Minuten maximal vier Stunden | 30 Minuten maximal vier Stunden |
| Reaktionszeit: Erste Diagnose | 45 Minuten | 90 Minuten | 90 Minuten |
| Reaktionszeit: Annahme/Akzeptanz der Störung | Fünf Minuten | Fünf Minuten | Fünf Minuten |
| Lösungszeit | innerhalb acht Stunden (exklusive Reaktionszeit) | innerhalb 14 Stunden (exklusive Reaktionszeit) | innerhalb eines Werktages (exklusive Reaktionszeit) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Titel der Anforderung | Serviceklasse „Gold“ | Serviceklasse „Silber“ | Serviceklasse „Bronze“ |
| Schutzbedarf - Zu erfüllende Informations- und Schutzbedarfsklassifizierung | | | |
| Verfügbarkeit | Sehr hoch | Hoch | normal |
| Integrität | Sehr hoch / hoch | Hoch | Normal |
| Vertraulichkeit | Sehr hoch / hoch | Sehr hoch / hoch | Sehr hoch / hoch / normal |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Titel der Anforderung | Serviceklasse „Gold“ | Serviceklasse „Silber“ | Serviceklasse „Bronze“ |
| Behandlung von Security Incidents - Reaktion auf Security Advisories | | | |
| CVSS Score: 7 - 10  Microsoft: Critical | Reaktionszeit (Annahme): 20 Min  Lösungszeit/Workaround: 10 Stunden | Reaktionszeit (Annahme): 20 Min  Lösungszeit/Workaround: 10 Stunden | Reaktionszeit (Annahme): 20 Min  Lösungszeit/Workaround: 10 Stunden |
| CVSS Score: 5 - 6  Microsoft: Moderate | Reaktionszeit (Annahme): 20 Min  Lösungszeit/Workaround: 24 Stunden | Reaktionszeit (Annahme): 20 Min  Lösungszeit/Workaround: 24 Stunden | Reaktionszeit (Annahme): 20 Min  Lösungszeit/Workaround: 24 Stunden |
| CVSS Score: < 5  Microsoft: Low | Reaktionszeit (Annahme): 20 Min  Lösungszeit/Workaround: mit dem nächsten Update (die Implementierung erfolgt im laufenden Betrieb) | Reaktionszeit (Annahme): 20 Min  Lösungszeit/Workaround: mit dem nächsten Update (die Implementierung erfolgt im nächsten Wartungsfenster) | Reaktionszeit (Annahme): 20 Min  Lösungszeit/Workaround: mit dem nächsten Update (die Implementierung erfolgt im nächsten Wartungsfenster) |