

## Fragebogen zur Selbsteinschätzung Ihrer IT-Organisation

Anhand dieses Assessments können Sie eine Einschätzung über den Entwicklungsstand Ihrer IT-Organisation gewinnen. Es liefert eine qualitative Bewertung der wichtigsten Managementbereiche im Rechenzentrumsbetrieb.

Der Fragenkatalog sind nach Prozessen gegliedert. Zu jedem Management-Prozess gibt es ausgewiesene Pflichtfragen. Alle anderen Fragen haben optionalen Charakter.

Falls Sie nicht alle Pflichtfragen und mehr als die Hälfte der optionalen Fragen mit „Ja“ beantworten können, ist der Prozess optimierungsbedürftig.

Sprechen Sie uns an. Wir entwickeln für Sie ein Optimierungskonzept und setzen es gemeinsam mit Ihnen um.

Incident und Problem Management	Ja / Nein	Bewertung
Existiert ein zentraler User Help Desk?		Pflicht
Existiert eine Wissensdatenbank für gelöste Probleme?		Pflicht
Ist der User Help Desk „Single Point of Contact“?		
Erfüllt Ihr User Help Desk die Erwartungen der IT-Anwender?		
Sind eindeutige Zuständigkeiten im Second Level Support definiert?		
Überwachen Sie Effizienzkriterien für Ihren User Help Desk?		
Setzen Sie definierte Methoden ein, um Anzahl und Schwere von Störungsmeldungen nachhaltig zu senken?		

Change Management	Ja / Nein	Bewertung
Gibt es einen einheitlichen, übergreifenden Change Management-Prozess für alle Funktionsbereiche innerhalb der IT-Organisation und alle IT-Komponenten, die von Ihrer IT-Organisation verwaltet werden?		Pflicht
Erfolgt die Bewertung anstehender Änderungen unter Qualitätssicherungs-, Risiko- und Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten?		Pflicht
Werden komplexe Änderungen unter Beteiligung aller betroffenen Personen (auch seitens der IT-Kunden) geplant?		
Gibt es nach Dringlichkeit, Komplexität und Auswirkungen der Changes differenzierte Bearbeitungsverfahren?		

Configuration Management	Ja / Nein	Bewertung
Werden die Konfigurationen aller IT-Komponenten (Kommunikation, Netzwerk, Hardware, Software) an zentraler Stelle dokumentiert?		Pflicht
Gibt es Verfahren zur Beschaffung, Verwaltung, Verfolgung und Bewertung des Hardware- und Softwareinventars?		Pflicht
Kennen Sie die Anzahl PCs, die von Ihrer IT-Organisation administriert werden?		
Haben Sie einen Überblick über alle lizenzierungspflichtigen Softwareprodukte und über die Anzahl der Anwender, die mit diesen Produkten arbeiten?		

Release Management	Ja / Nein	Bewertung
Gibt es einen Prozess zur Autorisierung und Produktivsetzung neuer Softwareprodukte?		Pflicht
Ist dieser Prozess an das Change Management gekoppelt?		Pflicht
Gibt es Standardkonfigurationen für Desktops und Server?		
Erfolgt eine automatische Softwareverteilung?		
Wird eine Versionskontrolle eingesetzt?		
Gibt es eine Lizenzverwaltung?		

Service Level Management	Ja / Nein	Bewertung
Gibt es einen Prozess zur Definition und Verwaltung von Services und Service Levels?		Pflicht
Werden die auszuliefernden Service Levels gemessen und deren Erfüllungsgrad regelmäßig nachgewiesen?		Pflicht
Werden die IT-Strukturen entsprechend der auszuliefernden Service Levels kontinuierlich verbessert?		
Entsprechen die ausgelieferten Service Levels den Erwartungen Ihrer IT-Kunden?		
Haben Sie mit Ihren IT-Kunden Service Level Agreements vereinbart?		
Haben Sie einen Überblick über die Kosten der zu erbringenden Service Levels?		

Operational Management	Ja / Nein	Bewertung
Existieren Organigramme und Funktionsbeschreibungen der Abteilungen und Gruppen?		Pflicht
Gibt es ein schriftlich dokumentiertes Datensicherungs- und Rücksicherungskonzept?		Pflicht
Liegt eine vollständige und aktuelle Betriebsführungsdokumentation vor?		
Gibt es in Ihrer IT-Organisation eine Instanz, die neue technologische Entwicklungen evaluiert und über deren Einsatzmöglichkeiten in regelmäßigen Technologie-Reports berichtet?		
Gibt es ein zentrales Datenhaltungskonzept?		
Gibt es eine integrierte System- und Netzwerkmanagementlösung		

Availability Management	Ja / Nein	Bewertung
Gibt es eine Verfügbarkeitsstrategie, die sich an den zu erbringenden Service Levels orientiert?		Pflicht
Wird die Verfügbarkeit der Services an den zu erbringenden Service Levels ausgerichtet?		Pflicht
Gibt es ein integriertes Toolset zur Messung der Verfügbarkeit einzelner IT-Komponenten?		Pflicht
Werden die Verfügbarkeitsmessungen der Einzelkomponenten auf Serviceebene zusammengefasst?		

Capacity Management	Ja / Nein	Bewertung
Wird einen Kapazitätsplan geführt?		Pflicht
Gibt es ein integriertes Toolset für Netzwerk- und Systemmonitoring?		Pflicht
Gibt es systematische Performanz- und Kapazitätsmessungen für Hardware, Betriebssysteme und Applikationen durchgeführt?		Pflicht
Werden auf Services bezogene Durchsatzmessungen durchgeführt?		

Security Management	Ja / Nein	Bewertung
Gibt es ein Sicherheitskonzept für das RZ?		Pflicht
Gibt es eine unternehmensweit verbindliche Sicherheitsleitlinie (Security Policy)?		Pflicht
Wird deren Einhaltung überprüft?		Pflicht
Führen Sie in Ihrer IT-Organisation Sicherheitsüberprüfungen durch?		
Werden in regelmäßigen Abständen Risikoanalysen erstellt?		
Sind die Anwendungen nach geschäftskritischen Kategorien klassifiziert?		
Wird für die geschäftskritischen IT-Systeme ein Sicherheitshandbuch geführt?		
Haben Sie sichergestellt, dass Ihre Internet-Infrastruktur alle sicherheitsrelevanten Komponenten enthält, die zur Abwehr eines Hackerangriffes erforderlich sind?		
Setzen Sie Tools zur Überwachung der Internet-Infrastruktur ein?		
Führen Sie für Ihre Internet-Systeme regelmäßig Security Audits gegen neue Hackermethoden durch?		

Continuity Management	Ja / Nein	Bewertung
Existiert ein Katastrophenschutzplan?		Pflicht
Können Sie den IT-Betrieb nach einem Katastrophenfall in einem definierten Zeitraum kontrolliert wiederherstellen?		Pflicht
Wird dieser regelmäßig aktualisiert?		
Werden in regelmäßigen Abständen Eventualfalltests durchgeführt?		