 **IT-SOP-VORLAGE**

IT Standard Operating Procedure

FIRMA NAME

Straße Adresse

Ort, Bundesland und ZIP

webaddress.comVersion

0.0.0

00/00/0000

Abteilung verantwortlich

| VERSIONSGESCHICHTE |
| --- |
| VERSION NR. |  | AKTUELLES VERSIONSDATUM |  |
| **DATUM DES INKRAFTTRETENS** |  | **VERFALLSDATUM** |  |
| **VERANTWORTLICHE PERSON** |  | **UNTERSCHRIFT** |  |
| **SCHRIFTSTELLER** |  | **GENEHMIGUNG** |  |

**ÜBERPRÜFUNGSVERFAHREN**

Listen Sie auf, wie oft die SOP überprüft und aktualisiert werden soll und wer dafür verantwortlich ist.

|  |
| --- |
|  |

**ZWECK**

Was ist der Zweck der SOP? Beachten Sie alle Richtlinien oder Vorschriften, die das Dokument regeln.

|  |
| --- |
|  |

**UMFANG**

Auf welche Facetten von Operationen und Geräten oder Abteilungen gelten diese Verfahren?

|  |
| --- |
|  |

**ROLLEN UND VERANTWORTUNG**

Definieren Sie, für wen diese SOPs gelten und welche Verantwortlichkeiten für jede Rolle gelten.

|  |  |
| --- | --- |
| **ROLLE** | **VERANTWORTUNG** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**SCHLÜSSELWÖRTER UND DEFINITIONEN**

Definieren Sie Akronyme, Jargon oder Begriffe, die mehrere Bedeutungen haben könnten.

|  |  |
| --- | --- |
| **SCHLÜSSELWORT** | **DEFINITION** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**WESENTLICHE GESCHÄFTSFUNKTIONEN**

Haben Sie analysiert, wie sich IT-Schwierigkeiten auf die einzelnen Funktionen Ihres Unternehmens auswirken können?

|  |
| --- |
|  |

**PROZEDUREN**

Detaillierte Verfahren unten. Verwenden Sie Flussdiagramme, um Prozesse nach Bedarf zu beschreiben.

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NAME DER PROZEDUR** | **AUFGABE** | **VERANTWORTLICHER** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**FLUSSDIAGRAMM**

*Flussdiagramm kann helfen, zu zeigen, welche Maßnahmen zu ergreifen sind, um ein Helpdesk-Ticket basierend auf bestimmten Bedingungen abzuschließen.*

**KEY**

STEPSTART

/ ENDINPUT /

OUTPUT

DOCUMENT

DECISION

**YES**

**NO**

CONNECTORSEin

**JA**

**NEIN**

**JA**

**NEINLEERE**

EINFÜGEN

SYMBOLE KOPIEREN UND

**VERFAHREN ZUR FEHLERBEHEBUNG**

Wie werden Vorfälle untersucht, eskaliert und gelöst?

|  |
| --- |
|  |

**CHECKLISTEN**

Fügen Sie alle Checklisten hinzu, die für Prozesse verwendet werden, und beschreiben Sie Ablagesysteme für abgeschlossene Checklisten.

|  |
| --- |
|  |

**SERVICE-KONTINUITÄT**

Sind Backup- und Wiederherstellungsaufgaben definiert, um die Serviceverfügbarkeit und -kontinuität während und nach Vorfällen sicherzustellen?

|  |
| --- |
|  |

**ESKALATIONEN**

Wie werden Serviceprobleme eskaliert?

|  |
| --- |
|  |

**DATENSATZVERWALTUNG**

Beschreiben Sie, wie Garantien, Checklisten und Wartungsprotokolle archiviert und abgerufen werden.

|  |
| --- |
|  |

**INSTANDHALTUNG**

Gibt es Wartungspläne für Geräte? Was sind die Wartungsaufgaben?

|  |
| --- |
|  |

**AUSRÜSTUNG, HARDWARE UND SOFTWARE**

Listen Sie alle verwendeten Komponenten auf.

|  |
| --- |
|  |

**KONFIGURATION**

Beschreiben Sie, wie Komponenten und Netzwerke zusammenpassen.

|  |
| --- |
|  |

**DIAGRAMME**

Fügen Sie nach Bedarf alle Geräte- oder Netzwerkdiagramme ein.

|  |
| --- |
|  |

**SERVICE-ÜBERPRÜFUNG**

Wurden im vorangegangenen Überprüfungszeitraum Probleme festgestellt? Beschreiben Sie sie.

|  |
| --- |
|  |

**LEISTUNGSKATALOG**

Wie lässt sich diese SOP auf den IT-Servicekatalog Ihres Unternehmens anwenden?

|  |
| --- |
|  |

**VERÄNDERUNGSPROZESS**

Wie werden Änderungen an Systemen, Geräten und Verfahren vorgenommen?

|  |
| --- |
|  |

**REFERENZEN**

Listen Sie alle externen Quellen von Handbüchern oder Dokumentationen auf, die relevant sind.

|  |
| --- |
|  |

**SIGNATUREN**

Holen Sie Unterschriften von Mitarbeitern ein, um zu bestätigen, dass sie die Verfahren gelesen und verstanden haben.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NAME DES MITARBEITERS** | **UNTERSCHRIFT** | **DATUM** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **VERZICHTSERKLÄRUNG**Alle Artikel, Vorlagen oder Informationen, die von Smartsheet auf der Website bereitgestellt werden, sind nur als Referenz. Obwohl wir uns bemühen, die Informationen auf dem neuesten Stand und korrekt zu halten, machen wir keine Zusicherungen oder Garantien jeglicher Art, weder ausdrücklich noch stillschweigend, hinsichtlich der Vollständigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Verfügbarkeit in Bezug auf die Website oder die auf der Website enthaltenen Informationen, Artikel, Vorlagen oder zugehörigen Grafiken. Jegliches Vertrauen, das Sie auf solche Informationen setzen, erfolgt daher ausschließlich auf Ihr eigenes Risiko. |