

# Übersicht über die Softwareverteilung

(Engl. Originaltitel: [Microsoft Solutions for Management Software Distribution](#))

## Übersicht

## Einführung

### Zweck dieses Dokuments

Dieses Dokument bietet einen Überblick über die Softwareverteilungslösung Microsoft Solutions for Management (MSM), die Dienstangebote zu den folgenden drei Themen umfasst:

- Patchverwaltung mit Microsoft® Systems Management Server (SMS)
- Patchverwaltung mit Microsoft® Software Update Services (SUS)
- Installation neuer Softwareanwendungen mit SMS

Jedes dieser Dienstangebote umfasst diese Komponenten:

- Einen Architekturleitfaden mit Anleitungen für die Planung des Einsatzes der Lösung
- Einen Bereitstellungsleitfaden mit Anleitungen zur Bereitstellung von Softwarepatches, Services Packs und Quick Fix Engineering-Problemlösungen (QFE)
- Einen Betriebsleitfaden mit Anleitungen zur Bereitstellung von Softwarepatches, Services Packs und Quick Fix Engineering-Problemlösungen (QFE)

Dieses Dokument enthält auch einen Überblick über sowie eine detaillierte Vorstellung von MSM, der Framework-Produktfamilie von Microsoft und von Microsoft Solution Offerings, außerdem ein Begriffsglossar sowie eine Auflistung häufig verwendeter Akronyme.

### Zielgruppe

Die Informationen in diesem Dokument und die Anleitungen, für die es als Einführung dient, sollten sowohl für Microsoft Consulting Services-Berater (MCS) als auch für andere Berater von Nutzen sein. Das Dokument richtet sich in erster Linie an zwei Hauptgruppen: IT-Manager und IT-Supportmitarbeiter, die Änderungen an einer IT-Produktionsumgebung einführen oder unterstützen.

Der Leser sollte mit dem Prozess-, Team- und Risikomodell des Microsoft Operations Framework (MOF) vertraut sein. Dieses Dokument enthält eine Einführung in die MOF-Modelle und -Grundlagen. Ausführlichere Informationen zu diesen Konzepten finden Sie unter <http://www.microsoft.com/solutions/msm/> oder <http://www.microsoft.com/mof/> (beide englischsprachig).

Der Leser sollte außerdem über hinreichende Erfahrung im Umgang mit Microsoft Systems Management Server (SMS) und/oder Microsoft Software Update Services (SUS) verfügen und die Bereitstellungsleitfäden und zugehörige Dokumentation im Lieferumfang des jeweiligen Produkts gelesen haben.

Um detailliert über SMS informiert zu sein, sollten die Benutzer sich mit dem Inhalt der Referenzinformationen zur Bereitstellung unter <http://www.microsoft.com/smsserver/techinfo/deployment/20/default.asp> (englischsprachig) vertraut gemacht haben.

Um sich detailliert über SUS zu informieren, sollten die Benutzer die Whitepaper *Software Update Services Overview* und *Software Update Services SUS Deployment* lesen. Diese Dokumente finden Sie auf dem

Begrüßungsbildschirm der grafischen Serverbenutzeroberfläche von SUS. Die Adressen für den Download lauten:

<http://www.microsoft.com/windows2000/windowsupdate/sus/susoverview.asp> (englischsprachiges Whitepaper mit einer Übersicht)

<http://www.microsoft.com/windows2000/windowsupdate/sus/susdeployment.asp> (englischsprachiges Whitepaper zur Bereitstellung)

Die SUS-Startseite hat folgenden URL: <http://www.microsoft.com/windows2000/windowsupdate/sus/> (englischsprachig).

Allgemeine Informationen zu SUS finden Sie unter <http://www.microsoft.com/windows2000/windowsupdate/sus/default.asp> (englischsprachig).

Die Vorgehensweisen in den technischen Anleitungen, die diese Übersicht begleiten, werden detailliert in den Anleitungen zu den Dienstmanagementfunktionen (Service Management Function oder SMF) im MOF-Quadranten "Änderung" beschrieben, der weiter unten in diesem Dokument behandelt wird. Die Benutzer sollten sich mit dem Inhalt dieser Anleitungen vertraut machen, insbesondere mit den Dienstmanagementfunktionen zum Change Management (Änderungsmanagement), Configuration Management (Konfigurationsmanagement) und Release Management (Releaseverwaltung). Ein Übersichtsdokument zu den SMFs steht auch an anderer Stelle zur Verfügung. Es enthält jedoch zum Großteil die in dieser Übersicht enthaltenen Informationen, so dass der Leser direkt auf die entsprechenden Dokumente zu den Dienstmanagementfunktionen für die gewünschte Anwendung zugreifen kann. Diejenigen Leser, die die Übersicht über die SMFs bereits gelesen haben, können diesen Teil dieser Übersicht überspringen.

## Hintergrund

Der Inhalt dieses Dokuments und die Anleitungen, für die es als Einführung dient, beruhen einerseits auf den Richtlinien für empfohlene Vorgehensweisen, die in der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) der Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) dokumentiert sind, und andererseits auf der langjährigen IT-Betriebserfahrung von Accenture, Avanade Inc., Fox IT, Hewlett-Packard, Lucent Technologies/NetworkCare Professional Services, Microsoft Consulting Services (MCS) und der Microsoft Information Technology Group (ITG). Im Jahr 2000 wurde die CCTA in das Office of Government Commerce (OGC) integriert und wird deshalb in diesem Dokument als OGC bezeichnet.

Das OGC entwickelte die ITIL als umfassende und schlüssige Verfahrensnorm, um Organisationen bei der Einrichtung effizienter und kostenwirksamer IT-Dienste zu unterstützen. Beim OGC handelt es sich um eine Einrichtung der britischen Regierung, deren Aufgabe die Entwicklung empfohlener Vorgehensweisen und Richtlinien für die Verwendung von Informationstechnologien zur Verbesserung der Dienstverwaltung und betrieblicher Prozesse ist. Zur Erreichung dieses Zieles führt das OGC in Zusammenarbeit mit weltweit führenden IT-Unternehmen regelmäßig Projekte durch, um empfohlene Vorgehensweisen für die Bereiche des IT Service Management zu dokumentieren und zu überprüfen.

## Patchverwaltung und Installation neuer Softwareanwendungen

Die Patchverwaltung (Patch Management), der Schwerpunkt von zweien der drei Dienstangebote, aus denen diese Lösung besteht, dient der Unterstützung von Unternehmenskunden bei der Verwaltung der großen Anzahl an Patches, die mithilfe verschiedener Medienquellen verteilt werden müssen. Durch das Befolgen eines vorgeschriebenen Ansatzes für die Patchverwaltung können Benutzer das Chaos bei der Verwaltung der großen Menge und Häufigkeit von Patches, Problemlösungen und Aktualisierungen in den Griff bekommen, die von Microsoft und anderen Anbietern bereitgestellt werden. Sie ermöglicht den Benutzern ein konsistentes Bewerten, Testen, Implementieren und Überprüfen der Patches, um Kontinuität und Qualität sicherstellen zu können.

Die Patchverwaltung erfolgt im Rahmen zweier Szenarien:

- Das SMS-Dienstangebot für die Patchverwaltung richtet sich an mittlere und große Unternehmen, die eine umfassende Funktionalität für die Patchverwaltung benötigen.

- Das SUS-Dienstangebot für die Patchverwaltung ist für Kunden gedacht, die wichtige Sicherheits- und Betriebssystemaktualisierungen, jedoch keine umfassende Lösung benötigen.

Das neue Dienstangebot für die Anwendungsbereitstellung, einschließlich eines Microsoft Office XP-Szenarios, hält eine allumfassend unterstützte Lösung bereit, die Folgendes ermöglicht:

- Unterstützung von IT-Managern bei der Bewertung des aktuellen Zustands ihrer betrieblichen Prozesse
- Implementieren empfohlener Vorgehensweisen für die Softwarebereitstellung (insbesondere von Office XP, wengleich die Lösung auch auf andere Desktopanwendungen von Microsoft anwendbar ist)
- Implementieren erstklassiger Verwaltungstools von Microsoft zum Ermöglichen einer effektiven unternehmensweiten Softwarebereitstellung - mit anfänglichem Schwerpunkt auf Office XP
- Umfassendes Bereitstellen von Sachkompetenz und Fachwissen, die Microsoft und seine Partner dem Kunden zur Verfügung stellt

## Microsoft Solutions for Management

Microsoft® Solutions for Management (MSM) bietet eine Kombination aus empfohlenen Vorgehensweisen, u. a. für Implementierungsdienste und Automatisierung. Dadurch können Kunden eine optimale Systembetriebsleistung erzielen, die sich durch hohe Dienstqualität, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit, Sicherheit und niedrige Gesamtkosten auszeichnet.

Weitere Informationen zu MSM finden Sie weiter unten in diesem Dokument im Kapitel mit der Überschrift "Microsoft Solutions for Management".

## Framework-Produktfamilie von Microsoft

Die Framework-Produktfamilie von Microsoft enthält wichtige Informationen zu Entwicklung, Bereitstellung und Betrieb von Software- und Infrastrukturlösungen. Die Framework-Produktfamilie bietet, basierend auf dem IT-Lebenszyklus für Benutzer, Prozesse und Technologie, innovative und auf bewährten Vorgehensweisen aufbauende Lösungen. Der Inhalt der Framework-Produktfamilie wird mithilfe einer Vielzahl von Mechanismen verteilt, wie z. B. technische Dokumente, Schulungsunterlagen und Dienstangebote, die in der Regel mit den Microsoft Solution Offerings verknüpft sind. Ein bedeutender Faktor der Strategie der Framework-Produktfamilie ist die Auseinandersetzung mit den dynamischen, sich stetig ändernden verteilten IT-Umgebungen von heute. MCS, die Microsoft Support Services und die Microsoft-Partner bieten Lösungen mittels integrierter Frameworks und kundenspezifischer Dienstangebote.

Die Framework-Produktfamilie baut auf die umfassende Erfahrung von Microsoft und die seiner Kunden und Partner in der IT-Branche mit der Implementierung und Ausführung unternehmenswichtiger Systeme mithilfe von Microsoft-Produkten und –Technologien auf. Die Richtlinien der Framework-Produktfamilie für die Verwaltung von IT-Diensten basieren auf den gut dokumentierten empfohlenen Vorgehensweisen in der ITIL. Die Framework-Produktfamilie stellt eine Brücke zwischen Produkten und Technologien einerseits und Kundenlösungen andererseits her. Sie liefert das geschäftliche und technische Wissen, das Organisationen benötigen, um ihre Investitionen in IT-Technologie optimal auszunutzen.

Der IT-Lebenszyklus umfasst die vier Phasen Planung, Vorbereitung, Einrichtung und Betrieb, die im Folgenden definiert werden:

*Planung* Bestimmen der geschäftlichen Anforderungen, Technologien und Lösungsoptionen zur Anpassung von Geschäfts- und IT-Plänen.

*Vorbereitung* Entwickeln unternehmensspezifischer und individueller Strategien, die für die Implementierung neuer Technologien erforderlich sind.

*Einrichtung* Schnelles und effizientes Entwerfen, Entwickeln und Bereitstellen von IT-Lösungen.

*Betrieb* Implementieren von wiederholbaren Prozessen, Verfahren und angepassten Supportoptionen für den Betrieb überaus verfügbarer, skalierbarer, zuverlässiger und verwaltbarer Systeme.

Die Framework-Produktfamilie von Microsoft besteht aus zwei Komponenten: dem Microsoft Solutions Framework (MSF) und dem Microsoft Operations Framework (MOF). Diese entsprechen der Einrichtungs- bzw. der Betriebsphase des IT-Lebenszyklus. Jedes Framework stellt Personen, Prozessen und Technologien die Informationen, Tools und Ressourcen bereit, die für die erfolgreiche Ausführung innerhalb der jeweiligen Phase erforderlich sind. Aspekte von jedem Framework wurden auch in die weiter unten vorgestellten Microsoft Solution Offerings integriert.

## **Microsoft Solutions Framework**

Das Microsoft Solutions Framework (MSF) bietet Anleitungen für die Planungs-, Einrichtungs- und Bereitstellungsphasen innerhalb eines bestimmten Projektzyklus. Diese Anleitungen liegen in Form von Whitepapers, Bereitstellungsanweisungen, Fallstudien, Tools, Vorlagen und Schulungsunterlagen in den Bereichen Unternehmensarchitektur, Anwendungsentwicklung, Komponentenentwurf und Infrastrukturbereitstellung vor. Viele dieser Ressourcen finden Sie im Internet unter <http://www.microsoft.com/msf/> (englischsprachig).

## **Microsoft Operations Framework**

Das Microsoft Operations Framework (MOF) bietet ausführliche technische Hilfestellung zum Erreichen der unternehmenswichtigen Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Verwaltbarkeit von Produktionssystemen bei Verwendung von Microsoft-Produkten und -Technologien. Diese Anleitung umfasst Whitepaper, Betriebshandbücher, Bewertungstools, empfohlene Vorgehensweisen und Supporttools für eine effektive Rechenzentrumsverwaltung in den komplexen verteilten IT-Umgebungen von heute. Viele dieser Ressourcen finden Sie im Internet unter <http://www.microsoft.com/mof/> oder <http://www.microsoft.com/solutions/msm/> (beide englischsprachig).

Eine detailliertere Beschreibung des MOF finden Sie weiter unten in diesem Dokument in einem Kapitel mit der Überschrift "Microsoft Operations Framework".

## **Microsoft Solution Offerings**

Microsoft Solution Offerings (MSO) sind Kombinationen aus Produkten, Dienstangeboten und Anleitungen zum Erreichen bestimmter Unternehmensziele mithilfe von Microsoft-Technologien. MSOs können Lösungen für bestimmte Kundenanforderungen, wie z. B. engere Einbeziehung von Lieferanten in die Geschäftsprozesse oder Informationsverwaltung im Gesundheitssektor, oder Lösungen sein, die übergeordnet für Netzwerksicherheit, Lösungsarchitektur und Netzwerkverwaltung gelten. Microsoft Solutions for Management ist ein Lösungsangebot von Microsoft mit Schwerpunkt auf einer effizienten und effektiven Verwaltung der IT-Infrastruktur von Unternehmen, um Zuverlässigkeit, Zugriff und Verfügbarkeit zu optimieren. MOF-Grundsätze und -Anleitungen sind integraler Bestandteil der Microsoft Solutions for Management.

## **Microsoft Solutions for Management**

Das Erzielen einer optimalen Systembetriebsleistung ist abhängig von technologischen Standards, betrieblichen Prozessen, dem Wissensstand der beteiligten Mitarbeiter und den verwendeten Tools.

Microsoft® Solutions for Management (MSM) bietet eine Kombination aus empfohlenen Vorgehensweisen, u. a. für Implementierungsdienste und Automatisierung. Dadurch können Kunden eine optimale Systembetriebsleistung erzielen, die sich durch hohe Dienstqualität, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit, Sicherheit und niedrige Gesamtkosten auszeichnet.

Die empfohlene Vorgehensweise basiert auf dem Microsoft® Operations Framework (MOF), das Richtlinien zur Planung, Bereitstellung und Wartung von IT-Betriebsprozessen zur Unterstützung unternehmenswichtiger Dienstlösungen enthält.

MOF ist ein strukturierter, dennoch flexibler auf der ITIL (IT Infrastructure Library) basierender Ansatz, der die Prozesse und empfohlenen Vorgehensweisen beschreibt, die für die Bereitstellung unternehmenswichtiger Dienstlösungen erforderlich sind.

MSM ist bei der Durchführung folgender Aufgaben hilfreich:

- Betriebsbewertung
- Prozessimplementierung
- Fortlaufende Prozessverbesserungen
- Prozessautomatisierung mithilfe von Microsoft-Produkten

Neben empfohlenen Vorgehensweisen bietet MSM Implementierungs- und Automatisierungsdienste sowie Schulungen für das IT-Betriebspersonal. Die erste Freigabe von MSM umfasst Folgendes:

*Bereitstellung wichtiger Patches* Die MSM-Bereitstellung wichtiger Patches umfasst zwei Dienstangebote, die Organisationen beim Verwenden von Microsoft® Systems Management Server (SMS) und Microsoft® Software Update Services (SUS) zur sicheren und effektiven Bereitstellung von Patches, Problemlösungen und Service Packs in Microsoft® Windows® 2000- und Windows® XP-Betriebsumgebungen unterstützen sollen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Verbesserung der betrieblichen Effizienz des Kunden, einer Änderung der Verwaltungsabläufe und der Implementierung der empfohlenen Vorgehensweisen für die betreffenden Technologien.

*Installation neuer Anwendungen mit SMS* MSM für die Installation neuer Anwendungen ist ein Dienstangebot, das einen Plan für die Bereitstellung neuer Anwendungsimplementierungen (wie z. B. Office XP) mithilfe von SMS bietet. Dieses Szenario umfasst eine automatisierte, wiederholbare Methode für die schnelle und effektive Einführung einer neuen Office XP-Implementierung.

*Überwachen und Steuern von Windows 2000-Diensten und -Anwendungen* MSM für das Überwachen und Steuern von Windows 2000-Diensten und -Anwendungen bietet empfohlene Vorgehensweisen für Microsoft Exchange 2000 Server und den Microsoft-Verzeichnisdienst Active Directory® unter Verwendung von Microsoft® Operations Manager 2000. Dieses Angebot umfasst außerdem empfohlene Vorgehensweisen für die Überwachung, Steuerung und Implementierung von Microsoft Operations Manager zur Unterstützung empfohlener betrieblicher Vorgehensweisen. Eine Dienstverbesserungskomponente für die Überwachung und Steuerung von Prozeduren und Vorgehensweisen ist ebenfalls enthalten. Dieses Szenario zielt auf die Bereitstellung hoher Verfügbarkeits- und Leistungsgrade zur Unterstützung von Geschäftsanforderungen sowohl für Windows-basierte Server als auch für unternehmenswichtige Anwendungen.

*Microsoft-Betriebsbeurteilung* Das MOF-Dienstangebot der Betriebsbeurteilung dient der Identifizierung von Hauptproblemen sowie von Prozess- und Technologielücken in der IT-Betriebsumgebung eines Unternehmens. Basierend auf dem Ergebnis dieser Bewertung kann eine Organisation die dringlichsten Probleme in ihrer Betriebsumgebung bestimmen. MSM bietet die Vorlagen und Tools, um alle Probleme logisch und strukturiert anzugehen.

Organisationen können mithilfe der Ergebnisse dieser Beurteilung bestimmen, welches der zuvor beschriebenen Szenarien für ihre Umgebung geeignet ist. Oder sie können basierend auf den spezifischen Problemen oder der Umgebung mithilfe der in diesem Angebot bereitgestellten empfohlenen Vorgehensweisen eine benutzerdefinierte Lösung implementieren lassen. Dieser Dienst wird durch eine kostenlose einführende Onlineversion des MOF-Dienstangebots der Betriebsbeurteilung unterstützt. Das Tool begleitet Sie durch eine Folge von mit Ja oder Nein zu beantwortenden Fragen, damit Sie Ihre Microsoft-Betriebsumgebung beurteilen können, und empfiehlt Maßnahmen.

Die letzten MSM-Komponenten sind zwei Schulungen.

- MOF Essentials ist ein zweitägiger geleiteter Kurs, der eine Einführung in das Microsoft Operations Framework bietet und die Teilnehmer in die drei MOF-Hauptelemente einführt: das Prozess-, das Team- und das Risikomodell.
- Der Kurs MOF Changing Quadrant ist ein dreitägiger Kurs mit einer Einführung in ausgewählte empfohlene Vorgehensweisen für ein effektives Change, Release und Configuration Management. Der Kurs vermittelt Know-how, das Kunden anschließend sofort nutzen können, um das Management von Änderungen, Freigaben und Konfigurationsinformationen zu verbessern und um bei der Verwaltung von Freigaben von und Änderungen an unternehmenswichtigen IT-Diensten Risiken zu reduzieren und Betriebsunterbrechungen zu minimieren.

Weitere Informationen zu Microsoft Solutions for Management erhalten Sie unter <http://www.microsoft.com/solutions/msm/> (englischsprachig) oder von Ihrer Microsoft- oder einer Niederlassung eines Microsoft-Partners. Weitere Informationen zum Microsoft Operations Framework finden Sie unter <http://www.microsoft.com/mof/> (englischsprachig).

## Microsoft Operations Framework

Microsoft Operations Framework (MOF) ist eine Zusammenstellung empfohlener Vorgehensweisen, Grundsätze und Modelle. Es bietet umfassende technische Unterstützung, um Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit, Supportfähigkeit und Verwaltbarkeit für unternehmenswichtige Produktionssysteme im Zusammenhang mit Lösungen und Diensten zu erreichen, die auf Microsoft-Produkten und -Technologien basieren. Diese Anleitung wird in Form von Whitepapern, Betriebshandbüchern, Bewertungstools, Betriebskits, empfohlenen Vorgehensweisen, Fallstudien und Supporttools für Benutzer, Prozesse und Technologien bereitgestellt, um Produktionssysteme in einer komplexen, verteilten IT-Umgebung effizient verwalten zu können.

### MOF-Hauptkonzepte

MOF befasst sich direkt mit den beiden Hauptkomponenten, die IT-Organisationen für eine effektive Verwaltung und somit für den Erfolg benötigen. Diese beiden Hauptkomponenten sind *Dienstlösungen* und das *IT Service Management*.

*Dienstlösungen* sind diejenigen Unternehmensdienste, die die IT den Kunden und Benutzern bereitstellt. Dazu können Geschäftsbereichsanwendungen (Line of Business oder LOB), Messaging, E-Commerce-Infrastrukturen, Druckdienste, Datenspeicherung u. a. gehören.

Das *IT Service Management* umfasst die IT-Funktionen oder -Prozesse, die durchgeführt werden müssen, um alle der zuvor genannten Dienstlösungen zu verwalten und zu pflegen. Diese IT-Funktionen oder -Prozesse werden als Dienstmanagementfunktionen (Service Management Functions oder SMFs) bezeichnet und umfassen das Configuration Management, Change Management, Service Desk, Capacity Management u. a. MOF enthält gegenwärtig insgesamt 21 individuelle SMFs, die alle in einem spezifischen technischen Dokument zu den Dienstmanagementfunktionen ausführlich beschrieben werden. Eine Kurzbeschreibung aller SMFs finden Sie weiter unten in dieser Übersicht.

### MOF-Hauptmodelle

Die MOF-Grundsätze und -Anleitungen sind zudem basierend auf drei Hauptmodellen strukturiert, die jeweils in den einzelnen Dienstmanagementfunktionen erklärt werden. Diese drei Modelle, das MOF-Teammodell, -Prozessmodell und -Risikomodell, werden im Folgenden vorgestellt. Ausführliche Informationen zu den einzelnen Modellen finden Sie in den technischen Anleitungen unter <http://www.microsoft.com/technet/itsolutions/tandp/opex/Default.asp> (englischsprachig).

## Das MOF-Teammodell

Die Entwicklung des MOF-Teammodells begann mit einer Überprüfung der Ziele des IT-Managements und der empfohlenen Vorgehensweisen zum Erreichen dieser Ziele. Qualitätsziele wurden festgelegt, um eine Möglichkeit zum Messen des Erfolgs einer Organisation beim Erreichen der Ziele zu erhalten. Mithilfe der formulierten Ziele soll Folgendes erreicht werden:

- Hochentwickelte Release und Change Management-Prozesse und genaue Inventarüberwachung aller IT-Dienste und -Systeme
- Eine effiziente Verwaltung von physischen Umgebungen und Infrastrukturtools
- Ein qualitativ hochwertiger Kundendienst und eine Dienstleistungskultur
- Eine vorhersehbare, wiederholbare und automatisierte Systemverwaltung für den Alltag
- Geschützte Unternehmensressourcen, ein gesteuerter Zugriff auf Systeme und Informationen sowie eine proaktive Planung von Notfallreaktionen
- Effiziente und kostenwirksame Beziehungen mit Dienst- und Lieferpartnern mit beiderseitigem Nutzen.

Nachdem die Qualitätsziele, das Prozessmodell und der entsprechende Personalbedarf zum Erreichen dieser Ziele und Funktionen definiert waren, entwickelte MOF sechs spezifische Teamrollen und -zuständigkeiten, um sich effizient mit jedem dieser Aspekte zu befassen. Wichtig ist der Hinweis, dass das von MOF für diese Umgebung entwickelte Teammodell sehr stark von herkömmlichen hierarchisch strukturierten Betriebsteams in zentralen Rechenzentren abweicht. Es besteht eine Balance hinsichtlich Prozesszuständigkeit und funktionaler Organisation. Bislang konnte die Zuständigkeit für den Change Management-Prozess wesentlich einfacher an eine Person in einer zentralen (Großrechner-) Umgebung delegiert werden, in der diese Person für die umfassende Änderungskontrolle für das System zuständig war. Mittlerweile überschreitet die Zuständigkeit für das Change Management geografische, Geschäftsbereichs-, Zeitzonen- und sogar Unternehmensgrenzen und lässt sich dadurch schlechter einer Person oder Gruppe zuweisen.

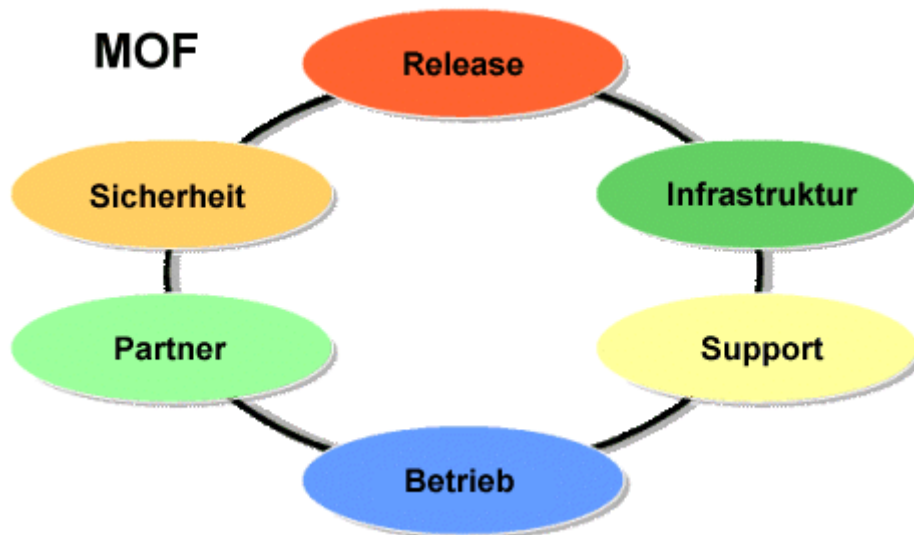
Organisationsmodelle sind eng an die verwendeten Prozesse gebunden. Die Prozessverantwortlichkeit muss geteilt werden. Aus diesem Grund spielen in der gesamten Branche standardmäßige empfohlene Vorgehensweisen (wie z. B. ITIL und MOF) eine große Rolle.

Das MOF-Teammodell beschreibt Folgendes:

- Empfohlene Vorgehensweisen für den Einsatz von Rollenclustern zur Strukturierung von Betriebsteams
- Die Schlüsselaktivitäten und Kompetenzen der einzelnen Rollencluster
- Die Verfahren zum Bestimmen der Größe der Teams für unterschiedliche Organisationsgrößen und -typen
- Die Rollen, die effektiv kombiniert werden können
- Grundlegende Prinzipien, die beim Ausführen und Betreiben verteilter Datenverarbeitungsumgebungen auf der Microsoft-Plattform am erfolgreichsten sind
- Beziehungen des Microsoft Operations Framework-Teams zum Microsoft Solutions Framework-Team

Diese Prinzipien werden mit den zuvor erwähnten Qualitätszielen kombiniert, um die einzelnen Rollen festzulegen, aus denen ein MOF-Team besteht. Die sechs Rollen des Teammodells sollten als übergeordnete Rollencluster interpretiert werden, von denen jedes für die Ausführung mehrerer wichtiger Aufgaben zuständig ist.

Für jedes Teamrollencluster definiert das MOF-Teammodell Aktivitäten und Prozesse, die typischen Wege, auf denen diese Rollencluster und Zuständigkeiten in einer Produktionsumgebung bestimmt werden, und die allgemeinen Anforderungen an Spezialisten innerhalb der Rolle. Beachten Sie jedoch, dass diese Rollencluster keine Art von Organisationsdiagramm oder verschiedene Tätigkeitsbezeichnungen unterstellen oder voraussetzen, da diese je nach Organisation und Team sehr unterschiedlich sein können. IT-Organisationen werden Aspekte unterschiedlich implementieren, und zwar abhängig von der Größe der Gruppe, vom Geltungsbereich und den Grenzen des Systems, vom geografischen Standort, den für das Team verfügbaren Ressourcen sowie von den besonderen Kenntnissen und Erfahrungen der einzelnen Mitglieder. Je nach Größe der Gruppe kann ein Einzelner die Funktionen mehrerer Rollencluster übernehmen, oder umgekehrt kann ein gesamtes Team erforderlich sein, um eine einzelne Funktion innerhalb einer Rolle auszufüllen.



**Abbildung 1 Das MOF-Teammodell**

Die sechs Rollen des (oben gezeigten) MOF-Teammodells entsprechen den zuvor vorgestellten zentralen Qualitätszielen. Die Zuordnung erfolgt folgendermaßen:

Qualitätsziel	Teamrolle
Release und Change Management	Freigabe
Verwaltung von physischen Umgebungen und Infrastrukturtools	Infrastruktur
Qualitativ hochwertiger Kundendienst und eine Dienstleistungskultur	Support
Vorhersehbare, wiederholbare und automatisierte Systemverwaltung	Betrieb
Geschützte Unternehmensressourcen, gesteuerter Zugriff und proaktive Sicherheitsplanung	Sicherheit
Beziehungen mit Dienst- und Lieferpartnern mit beiderseitigem Nutzen	Partner

Sehr häufig werden die Rollen auf verschiedene Gruppen innerhalb der IT-Organisation oder manchmal innerhalb der Unternehmensbenutzergemeinde auf externe Berater und Partner verteilt. Gemäß einer generell empfehlenswerten Vorgehensweise für das Festlegen einer Teamstruktur sollten Rollen und Verantwortlichkeiten sorgfältig festgelegt und explizit vermittelt werden, damit die durchzuführenden Aufgaben und Erwartungen allen klar sind. Dadurch wird eine Umgebung geschaffen, die für einen fokussierten individuellen Arbeits- und Qualitätsbeitrag zur Teamleistung förderlich ist.

Detaillierte Beschreibungen der einzelnen MOF-Teamrollen und -zuständigkeiten finden Sie in der technischen Anleitung *MOF Team Model for Operations* unter <http://www.asia.microsoft.com/technet/itsolutions/tandp/opex/mofl/MOFTML.asp> (englischsprachig).

## Das MOF-Prozessmodell

Der IT-Betrieb umfasst verschiedene komplexe und dynamische Verfahren und Prozesse, die sehr schwierig zu definieren und genau zu erfassen sind. Das Modellieren solcher Bemühungen mit einem extremen Grad an Präzision ist zu kostspielig und im Allgemeinen unangebracht, da diese Prozesse ohnehin in der Regel lokal angepasst werden müssen.

MOF beschränkt daher den Ansatz zur Modellierung dieser komplexen dynamischen Abläufe auf ein vereinfachtes Framework, dessen Grundsätze und Vorgehensweisen problemlos übernommen und auf die IT-Umgebung angewendet werden können. Die Leistungsfähigkeit dieses vereinfachten Ansatzes ermöglicht es, dass IT-Mitarbeiter in Unternehmen unterschiedlicher Größe mit unterschiedlichem Erfahrungshintergrund deutliche Verbesserungen am aktuellen oder geplanten Systembetrieb erzielen können.

Das MOF-Prozessmodell unterstützt die erfolgreiche Bereitstellung von IT-Diensten durch die vier wichtigen Grundsätze:

*Strukturierte Architektur* Das Prozessmodell stellt die Struktur für die Prozessintegration, die Lebenszyklusverwaltung, die Zuordnungen von Rollen und Verantwortlichkeiten und die allgemeine Verwaltungsübersicht und -steuerung zur Verfügung. Ferner stellt es die Grundlagen für die Prozessautomatisierung und technologiespezifischen Abläufe bereit.

*Schneller Lebenszyklus, schrittweise Verbesserung* Um in einer aggressiven Geschäftswelt wettbewerbsfähig zu bleiben, verwendet MOF das Konzept eines iterativen Lebenszyklus, das sowohl die Möglichkeit zum schnellen Einbeziehen von Änderungen als auch zum ständigen Bewerten und Verbessern der gesamten Betriebsumgebung unterstützt. Vor dem Hintergrund, dass die betrieblichen Abläufe im Gegensatz zum typischen IT-Entwicklungsprojekt nicht eine aufeinander folgende Menge von Phasen durchlaufen, kategorisiert das MOF-Prozessmodell wichtige betriebliche Aktivitäten in Quadranten, die einen spiralartigen Lebenszyklus betonen, in dem parallele Prozesse gleichzeitig erfolgen.

*Überprüfungsgesteuerte Verwaltung* Zur Unterstützung der Betriebsumgebung werden vom MOF zahlreiche Methoden und Verfahren empfohlen und beschrieben, die über die Dienstmanagementfunktionen (Service Management Functions oder SMFs) bereitgestellt werden. Trotz dieser umfassenden vorschreibenden Anleitung ist das alleinige Umsetzen dieser Dienstmanagementfunktionen nicht ausreichend, um aus IT-Investitionen das Maximale herauszuholen. Um dieses Ziel zu erreichen, setzt MOF übergeordnete Verwaltungsüberprüfungen an den Schlüsselpunkten im Lebenszyklus ein. Diese Überprüfungen erfolgen, um die Leistung freigabebasierter Aktivitäten sowie statischer oder täglicher Betriebsaktivitäten zu bewerten.

*Eingebettetes Risk Management (Risikomanagement)* Das Implementieren von IT Service Management-Funktionen kann als Form des Risikomanagements betrachtet werden. Die Dienstverwaltung konzentriert sich auf die Implementierung von Funktionen, die, neben anderen Vorteilen, das Risiko von Dienstaussfällen reduzieren. Dies ist jedoch eine zu enge Sicht des Risikos und wie mit diesem umzugehen ist. Um eine weitere Sicht zu ermöglichen, verwendet MOF ein umfassendes Risikomodell, dessen Konzepte in den gesamten IT-Betrieb integriert werden.

## Die vier MOF-Quadranten

Unter Berücksichtigung dieser Schlüsselprinzipien besteht das MOF-Prozessmodell aus vier eng miteinander verknüpften Bereichen betriebsorientierter Aktivitäten. Dabei handelt es sich um:

- Änderung
- Betrieb
- Support
- Optimierung

Jeder dieser Quadranten hat einen eindeutigen Dienstzweck, der mit bestimmten Aspekten des IT-Lebenszyklus verknüpft ist. Der Dienstzweck jedes Quadranten wird erfüllt, indem die zugrunde liegenden Prozesse und Aktivitäten, die so genannten Dienstmanagementfunktionen, implementiert und ausgeführt werden. Im Quadranten "Änderung" sind z. B. die zugrunde liegenden Dienstmanagementfunktionen das Change Management, das Configuration Management und das Release Management enthalten. Gemeinsam unterstützen diese Funktionen den Dienstzweck des Quadranten "Änderung", der darin besteht, Änderungen an der IT-Umgebung zu bestimmen, zu genehmigen, zu steuern und freizugeben. Diese Integration von Dienstfunktion mit Betriebsprozess erfolgt in allen Quadranten. Jede dieser Dienstmanagementfunktionen ist primär mit einem bestimmten Quadranten verknüpft (wenngleich Überlappungen vorkommen können). Diese Verknüpfung wird in einem nachfolgenden Abschnitt behandelt.

MOF integriert besonders angepasste Verwaltungsüberprüfungen in das Prozessmodell, um die Betriebseffektivität der einzelnen Quadranten einschließlich der zugrunde liegenden Dienstmanagementfunktionen bewerten zu können. Die Verwaltungsüberprüfungen umfassen Folgendes:

- Freigabebereitschaft
- Betrieb
- Vereinbarung auf Dienstebene
- Genehmigte Freigabe

Das folgende Diagramm veranschaulicht das MOF-Prozessmodell und die Beziehung der Lebenszyklusquadranten zu ihren dazugehörigen Betriebsüberprüfungen und Dienstmanagementfunktionen.

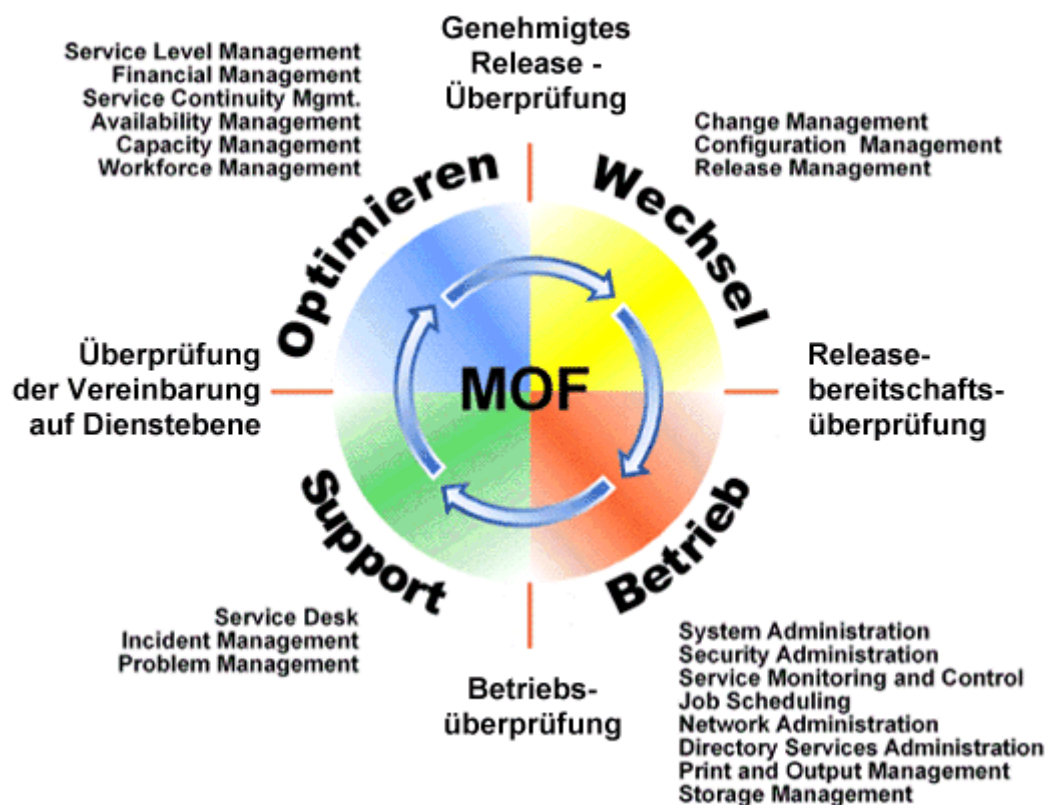


Abbildung 2 Beziehungen zwischen MOF-Prozessmodell, Quadranten und Dienstmanagementfunktionen

## Das MOF-Risikomodell

Die MOF-Philosophie geht davon aus, dass alle IT-Projekte mit Risiken verbunden sind, ohne dass es eine Rolle spielt, ob eine Organisation dies anerkennt und einplant. Bei dem aktuellen hohen Grad an Vertrauen, das die Unternehmen in die IT setzen (manche Unternehmen sind vollständig abhängig von der IT), hat MOF ein vollständiges Modell sowie verschiedene Prozesse und Verfahren zum Risikomanagement entwickelt.

MOF erkennt an, dass Risiken an sich weder "gut" noch "schlecht" sind. Es gibt sie einfach. Damit sich ein Unternehmen weiterentwickeln kann, muss generell ein Weg gewählt werden, bei dem einige Risiken eingegangen und andere vermieden werden. Das MOF-Risikomodell bietet ein Framework, mit dem Organisationen Risiken proaktiv und fortlaufend bestimmen, kategorisieren und verwalten können. Der Prozess des Risikomanagements ist zu einem bestimmten Grad formalisiert, um sicherzustellen, dass Teammitglieder hinsichtlich des Potenzials von Risiken, die sich aus IT-Aktivitäten ergeben können, ständig wachsam sind.

Das MOF-Risikomodell schreibt mehrere Schritte im Prozess des Risikomanagements vor (siehe die folgenden Abbildung).



**Abbildung 3** Der MOF-Prozess des Risikomanagements

Das Risikomanagement erfolgt im Rahmen eines aus fünf Schritten bestehenden Prozesses aus Ermittlung, Analyse, Planung, Überwachung und Steuerung. Über die Ermittlung und Analyse erkennt und bewertet das Team Risiken, um deren mögliche Auswirkungen und eine Priorität für eine Reaktion zu bestimmen. Im Planungsschritt legt das Team eine Vorgehensweise für den Umgang mit dem Risiko fest. Diese Vorgehensweise kann komplexe Maßnahmen, Notfallpläne und Schritte zur Schadensminderung umfassen oder aus einer einfachen Überwachung des Risikos bestehen, um herauszufinden, wie es sich, abhängig vom Schweregrad und den möglichen Auswirkungen, manifestiert. Nach der Auswahl einer Vorgehensweise im Planungsschritt wird das Risiko vom Team fortlaufend überwacht, um herauszufinden, ob es sich tatsächlich manifestiert hat oder verschwunden ist. Das durch das Eintreten des Risikos ausgelöste Risikomanagement erfolgt gemäß dem vordefinierten Plan. Risiken gelten als ausgeschaltet, wenn sie nicht mehr vorhanden sind.

Das MOF-Risikomodell verwendet formalisierte Dokumente zur Unterstützung dieses Prozesses mit fünf Schritten. Das Risikobewertungsdokument wird am Anfang eines Projekts erstellt und regelmäßig aktualisiert, um eine zentrale Ablage für ermittelte Risiken bereitzustellen. Die Liste mit den größten Risiken zeigt die Risiken mit hoher Priorität. Im Rahmen von Risikoermittlung und -management lernt das Team aus Erfahrung und dokumentiert diese Fortschritte, damit sie in künftigen Projekten umgesetzt werden können.

## MOF-Prozessquadranten und Dienstmanagementfunktionen

Entsprechend Abbildung 2 im vorherigen Kapitel ist jeder Quadrant im MOF-Prozessmodell mit mehreren Dienstmanagementfunktionen verknüpft, die wiederum direkt für die IT-Aktivitäten gelten, die innerhalb des Quadranten erfolgen. Dieser Abschnitt enthält eine Übersicht über die Dienstmanagementfunktionen im Quadrant "Änderung", der sich direkt auf die Prozesse und Verfahren bei der Patchverwaltung bezieht.

### Quadrant "Änderung"

Der Quadrant "Änderung" enthält Prozesse und Verfahren, die für das Bestimmen, Überprüfen, Genehmigen und Integrieren von Änderungen in einer verwalteten IT-Umgebung erforderlich sind. Änderungen beziehen sich auf Hardware und Software sowie auf bestimmte Prozess- und Verfahrensänderungen.

Ziel des Änderungsprozesses ist die schnelle Einführung neuer Technologien, Systeme, Anwendungen, Hardware, Tools und Prozesse sowie von Änderungen bei Rollen und Verantwortlichkeiten in die IT-Umgebung bei minimalem Dienstausschlag.

Die Dienstmanagementfunktionen im Quadranten "Änderung" heißen wie folgt:

- Change Management

- Configuration Management
- Release Management

## **Change Management**

Da die meisten IT-Systeme eng miteinander verknüpft sind, können Änderungen an einem Teil des Systems tief greifende Auswirkungen auf einen anderen Teil haben. Die Dienstmanagementfunktion Change Management soll sicherstellen, dass alle Personen, die von einer bestimmten Änderung betroffen sind, sich über die Auswirkungen der bevorstehenden Änderung im Klaren sind. Ferner ist diese Dienstmanagementfunktion zuständig für das Minimieren oder Abmildern von Unterbrechungen oder kontraproduktiver Auswirkungen aufgrund von Änderungen. Das Change Management muss für alle Aktivposten in der Umgebung durchgeführt werden, die für das Erfüllen der Dienstanforderungen der Lösung erforderlich sind. Die Dienstmanagementfunktion Change Management verwendet Prozesse, Produkte und Grundlagen für Änderungskontrollvorgänge, Änderungsanfragen und für das Change Advisory Board.

## **Configuration Management**

Die Dienstmanagementfunktion Configuration Management ist zuständig für das Ermitteln, Aufzeichnen, Überwachen und Melden wichtiger IT-Komponenten oder -Aktivposten, die als Konfigurationselemente bezeichnet werden. Die erfassten und überwachten Informationen hängen vom jeweiligen Konfigurationselement ab, umfassen jedoch häufig eine Beschreibung des Konfigurationselements, der Version, der einzelnen Komponenten, der Beziehungen zu anderen Konfigurationselementen, Standort/Speicherort und Zuweisung sowie des aktuellen Status. Die Konfigurationselemente entsprechen in der Regel den einzelnen Aktivposten, die der Steuerung durch die Dienstmanagementfunktion Change Management unterliegen. Konfigurationselemente werden meist in einer Configuration Management-Datenbank (CMDB) aufgezeichnet. Die Dienstmanagementfunktion Configuration Management hat die Aufgabe, die Konfigurationselemente und die CMDB einzurichten, zu pflegen und zu verwalten.

## **Release Management**

Das Release Management vereinfacht die Einführung von Software- und Hardwarefreigaben in verwaltete IT-Umgebungen. Diese Dienstmanagementfunktion ist die Koordinationsstelle zwischen dem Freigabeentwicklungs-/Projektteam und den Systembetriebsgruppen, die für die Ausführung der Freigabe in der Produktionsumgebung zuständig sind. Das Release Management wird mit den Prozessen vom Change and Configuration Management (CCM oder Änderungs- und Konfigurationsmanagement) koordiniert, um sicherzustellen, dass die gemeinsam genutzte CMDB durch die von neuen Freigaben implementierten Änderungen aktualisiert wird und dass der Softwareinhalt dieser Freigaben in der Definitive Software Library (DSL) gespeichert wird. Das Release Management erstellt und verwaltet Freigabe-einführungspläne und arbeitet mit den Entwicklungsteams und dem Kunden während der Planung und Entwicklung zusammen, um eine reibungslose Einführung zu ermöglichen.

## Weitere Schritte

Dieses Dokument enthält einführende Informationen zu Intention, Organisation, Struktur und Zusammenhängen der Microsoft Solution Offerings (MSO), Microsoft Solutions for Management (MSM) und der Framework-Produktfamilie von Microsoft (Microsoft Solutions Framework und Microsoft Operations Framework), die den Großteil des MSM-Inhalts ausmachen.

Weitere, ausführliche Informationen zu den Frameworks finden Sie in den technischen Anleitungen in der öffentlichen Microsoft-Website unter <http://www.microsoft.com/technet/itsolutions/tandp/opex/Default.asp> (englischsprachig).

Praktiker, die detaillierte Informationen zu Architektur, Bereitstellung und Betrieb benötigen und mit Microsoft Software Update Services oder Microsoft Systems Management Server arbeiten möchten, werden zur Lektüre die spezifischen Anleitungen für diese Produkte empfohlen.

## Anhänge

### Anhang A: Glossar

#### **absorbed overhead (Verrechnete Gemeinkosten)**

Gemeinkosten, die mithilfe von Verrechnungssätzen in die Kosten bestimmter Produkte oder verkäuflicher Dienstleistungen in einem bestimmten Zeitraum eingehen. Die Gemeinkostenunter- bzw. -überdeckung ist wiederum die Differenz zwischen anfallenden Gemeinkosten und verrechneten Gemeinkosten. Diese kann zu Kontrollzwecken in zwei Bestandteile aufgeteilt werden.

#### **absorption costing (Vollkostenrechnung)**

Ein Verfahren, bei dem Fix- und variable Kosten auf die Kostenträger verrechnet und die Gesamtgemeinkosten gemäß dem Aktivitätsgrad verrechnet werden. Der Begriff kann angewendet werden, wenn entweder Produktionskosten oder die Kosten aller Funktionen auf diese Weise zugeordnet werden.

#### **abstentions (Enthaltungen)**

Ein Mitglied kann sich enthalten, wenn die Änderung in seinem Zuständigkeitsbereich keine Auswirkung hat.

#### **accept (Akzeptieren)**

Eines der drei Schlüsselkonzepte des Ansatzes von Microsoft für das Management von Projektkompromissen. Es bezieht sich auf das Akzeptieren von Kosten und Ressourcen als Zeit- und Materialstrategie.

#### **acceptance test (Akzeptanztest)**

Ein Vorbereitungstest für eine Freigabe zur Überprüfung, ob die technische Lösung die Nutzungs- und Betriebsanforderungen erfüllt, die in der Funktionsspezifikation angegeben sind.

#### **access control (Zugriffssteuerung)**

Die Zugriffsberechtigungen, die Benutzern erteilt werden, damit sie bestimmte autorisierte Funktionen in einem System ausführen können.

### **accessing configuration items (Zugreifen auf Konfigurationselemente)**

Eine der vier laufenden Hauptaktivitäten beim Configuration Management, die nach der Einrichtung erfolgen. Umfasst eine Anforderung von Informationen (die von einer Person oder einem automatisierten Prozess ausgelöst wird) zu einem Konfigurationselement, das in der CMDB aufgelistet ist, den Abruf der Informationen und deren Darstellung.

### **actions (Aktionen)**

Eine Aktion kann ein Skript, ein Programm, ein Befehl, ein Anwendungsstart oder eine andere Abhilfemaßnahme sein, die erforderlich ist. Zu den typischen Aktionen zählen automatisierte Aktionen, vom Bediener ausgelöste Aktionen und vom Bediener gesteuerte Aktionen. Aktionen werden im Allgemeinen definiert, um ein Ereignis zu korrigieren, das einen Vorfall in der IT-Infrastruktur darstellt. Aktionen können jedoch auch verwendet werden, um alltägliche Tasks durchzuführen, wie z. B. das tägliche Starten einer Anwendung auf demselben Knoten.

### **advice (Benachrichtigung)**

Benachrichtigungen werden häufiger als Warnmeldungen bezeichnet. Sie geben an, dass ein Systembetriebsereignis, das Aufmerksamkeit erfordert, eingetreten sein kann. Eine Warnmeldung wird erzeugt, wenn Überwachungstools und -prozeduren entdecken, dass ein Vorfall, entweder auf der Dienst-, der Dienstfunktions- oder Komponentenebene, eingetreten ist.

### **Agent**

(1) Ein gängiger Begriff in der Computerbranche zur Beschreibung einer ausführbaren Softwarekomponente, die einen bestimmten Typ von Aktion(en) im Auftrag eines oder mehrerer Benutzer ausführen kann. Im Bereich der System- und Netzwerkverwaltung können Agenten üblicherweise für bestimmte Schwellenwerte konfiguriert und zum Überwachen bestimmter Schwellenwerte verwendet werden, die für Administratoren von Interesse sind, wie z. B. Fehler-, Leistungs- und Kapazitätsschwellenwerte.

(2) Ein Dienst, der auf allen zu überwachenden Computern ausgeführt wird. Ein Agent erfasst Informationen auf dem Computer, auf dem er ausgeführt wird. Ein Agent wendet vordefinierte Verarbeitungsregeln auf die erfassten Daten an und führt Aktionen gemäß den Verarbeitungsregeln aus.

### **Alarm**

Ein Alarm ist eine Systembenachrichtigung darüber, dass ein Ereignis, das als "von Interesse" festgelegt wurde, eingetreten ist.

### **alert (Warnung)**

Die Anzeige, dass ein bedeutendes Ereignis, wie z. B. das Überschreiten eines Schwellenwertes, eingetreten ist. Warnungen werden mithilfe von Verarbeitungsregeln definiert.

### **alert forwarding (Warnungweiterleitung)**

Eine Funktion, die Warnungen von einer Konfigurationsgruppe zu einer anderen sendet. Es ist möglich, für große Unternehmensnetzwerke eine effiziente hierarchische Verwaltungsstruktur für Warnungen zu erstellen.

### **alert rule (Alarmregel)**

Eine Verarbeitungsregel, die eine Reaktion für verschiedene zuvor definierte Warnungen festlegt.

### **alert severity (Schweregrad der Warnung)**

Eigenschaft einer Warnung, mit der die Bedeutung angegeben wird. Beispiele sind **Dienst nicht verfügbar**, **Sicherheitsverletzung**, **Schwer wiegender Fehler**, **Fehler**, **Warnung**, **Information** und **Erfolg/Erfolgreich**.

### **allocated cost (Verrechnete Kosten)**

Kosten, die direkt einer Geschäftseinheit zugeordnet werden können.

### **American Standard Code for Information Interchange (ASCII)**

Ein standardisiertes Codierungsschema für Ein-Byte-Zeichen, das für computertextbasierte Daten verwendet wird. ASCII verwendet Kombinationen aus 7-Bit- oder 8-Bit-Zahlen, um die Darstellung von 128 bzw. 256 möglichen Zeichen zu ermöglichen. Der ASCII-Standardcode verwendet 7 Bits, um alle Groß- und Kleinbuchstaben, die Zahlen von 0 bis 9, Satzzeichen und besondere Steuerzeichen darzustellen, die im US-Englisch verwendet werden. Die meisten aktuellen Intel®-basierten Systeme unterstützen die Verwendung des erweiterten ASCII-Codes. Der erweiterte ASCII-Code erlaubt, dass das achte Bit jedes Zeichens zur Identifizierung von weiteren 128 Sonderzeichen, Buchstaben anderer Sprachen und grafischen Symbolen genutzt wird.

### **analyze (Analysieren)**

Bewerten des Risikos (Schritt im MOF-Risikomodell).

### **application (Anwendung)**

Die Anwendungsschicht ist die höchste Schicht im OSI-Schichtenmodell. Die Anwendung ist die IT-Komponente, die den meisten Benutzern angezeigt wird. Um einen Dienst bereitzustellen, wie z. B. Buchführung, verwenden Benutzer eine Anwendung, wie z. B. SAP® Financials. **apportioned cost (Umgelegte Kosten)**

Kosten, die auf verschiedene Geschäftseinheiten verteilt werden (indirekte Kosten). Diese Kosten müssen fair auf diese Einheiten verteilt werden.

### **approval logic (Genehmigungslogik)**

Vordefinierte Richtlinien für die Abstimmung des CAB (Change Advisory Board, ein Beratungsgremium für Änderungen) zum Genehmigen oder Ablehnen der Änderungsanforderung im Rahmen des Änderungsgenehmigungsprozesses.

### **asset (Anlage/Aktivposten)**

(1) Komponente, die vom Unternehmen aus der Sicht des Bilanzwertes verwaltet wird.

(2) Komponente eines Geschäftsprozesses. Anlagen/Aktivposten können Mitarbeiter, Räumlichkeiten, Computersysteme, Netzwerke, Dokumente, Faxgeräte usw. sein.

### **attribute (Attribut)**

Eine Computereigenschaft, die in der Regel durch einen Registrierungsschlüssel oder -wert festgelegt wird.

### **authentication (Authentifizierung)**

Methode, gemäß der Benutzer dem System ihre Identität nachweisen. Die Authentifizierung erfolgt mithilfe von Kennwörtern, Smartcards, Biometrie usw.

### **authoritative restore (Autorisierende Wiederherstellung)**

Eine autorisierende Wiederherstellung bewirkt, dass die replizierten Daten des wiederhergestellten Domänencontrollers in Bezug auf seine Replikationspartner maßgeblich sind. Eine solche Wiederherstellung ist ungewöhnlich. Falls sie erfolgt, wird das gesamte Netzwerk auf den Zeitpunkt der wiederhergestellten Sicherung

zurückgesetzt. Dieser Vorgang dient dazu, versehentlich aus einer replizierten Datenmenge gelöschte Informationen wiederherzustellen.

### **authorization (Autorisierung)**

Ein Vorgang, bei dem geprüft wird, ob der Benutzer die erforderlichen Rechte bzw. Berechtigungen für den Zugriff auf eine Ressource in einer Domäne hat.

### **automated actions (Automatisierte Aktionen)**

Mit Nachrichten verknüpfte vorkonfigurierte Reaktionen auf Vorfälle, die von Ereignissen ausgelöst werden. Automatisierte Aktionen benötigen keine Bedieneingriffe und werden unmittelbar nach Empfang der Nachricht gestartet. Nötigenfalls kann ein Bediener automatisierte Aktionen neu starten oder beenden.

### **availability (Verfügbarkeit)**

Die Fähigkeit einer Komponente oder eines Dienstes, die gewünschte Funktion zu einem angegebenen Zeitpunkt oder über einen angegebenen Zeitraum hinaus auszuführen. Die Verfügbarkeit wird in der Regel als Prozentsatz angegeben, den der Dienst innerhalb des vereinbarten Zeitraums den Kunden tatsächlich zur Verfügung steht.

### **Availability Management**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Optimierung". Beschreibt, verwaltet, leitet und wartet proaktiv die Verfügbarkeit von Informationen und Diensten zu angemessenen Kosten und in Übereinstimmung mit den vereinbarten Qualitätsstufen.

(2) Sicherstellen, dass die aktuelle und künftige Dienstbereitstellung die Geschäftsanforderungen/-erwartungen erfüllt. Wird als kostenwirksames Hinzufügen von Mehrwert betrachtet und kann bei einem Dienstausfall wiederhergestellt werden.

### **availability plan (Verfügbarkeitsplan)**

Ein Plan, der im Rahmen des Availability Management erstellt und/oder optimiert wird. Der Verfügbarkeitsplan legt fest, welche Verfügbarkeit langfristig notwendig ist. Der Plan enthält verschiedene festgelegte Szenarien hinsichtlich künftiger Anforderungen an die Verfügbarkeit.

### **back out plan (Alternativplan)**

Ein dokumentierter Plan, der detailliert angibt, wie nötigenfalls eine bestimmte Änderung oder eine Freigabe zurückgesetzt werden kann.

### **backup (Sicherung)**

Dieser Begriff wird im Allgemeinen für eine Kopie aller Dateien auf den Festplatten eines Computers verwendet, die regelmäßig erstellt und auf Magnetband oder einem anderen Wechseldatenträger gespeichert wird.

### **bandwidth (Bandbreite)**

Bei der analogen Kommunikation der Unterschied zwischen der höchsten und niedrigsten Frequenz in einem angegebenen Bereich. Eine analoge Telefonleitung unterstützt eine Bandbreite von 3000 Hz, die Differenz zwischen der niedrigsten (300 Hz) und höchsten Frequenz (3300 Hz), die übertragen werden kann. Bei der digitalen Kommunikation wird die Bandbreite als Bits pro Sekunde (Bit/s) ausgedrückt.

### **baseline (Basis)**

Ein "Abbild" der IT-Umgebung zu einem festgelegten Zeitpunkt, das die Struktur der IT-Umgebung und die grundlegenden Abhängigkeiten der Komponenten dieser Umgebung identifiziert.

### **batch system (Batchsystem)**

System, das ohne Bedienereingriff verschiedene Befehle oder Aufträge ausführt und die Ergebnisse zurückgibt. Dieser Systemtyp steht im Gegensatz zu einem interaktiven System, bei dem sich die Befehle des Benutzers und Antworten des Computers während eines einzelnen Prozesses überlappen. Ein Batchsystem erhält seine Befehle normalerweise von einer Datenträgerdatei (oder in der Vergangenheit von verschiedenen Lochkarten oder einem Magnetband) und gibt die Ergebnisse in einer Datei aus (oder druckt die Ergebnisse). Häufig gibt es eine Warteschlange mit Aufträgen, die das System verarbeitet, sobald Ressourcen verfügbar sind.

### **best practices (Empfohlene Vorgehensweisen)**

Eine optimale Zusammenstellung von Verfahren und Funktionsgrundsätzen, die, falls befolgt, zu einer optimalen Systemzuverlässigkeit, Verfügbarkeit, Unterstützbarkeit und Verwaltbarkeit führen. Das Ergebnis ist ein effektiveres IT-Management.

### **bits per second (bps); (Bits pro Sekunde (Bit/s))**

Die Anzahl der pro Sekunde übertragenen Bits, die als Maßeinheit der Geschwindigkeit dient, mit der ein Gerät wie ein Modem Daten übertragen kann. Ein Zeichen besteht aus 8 Bits. Bei der asynchronen Kommunikation kann vor jedem Zeichen ein Startbit und dahinter ein Stoppbit stehen. In diesem Fall werden 10 Bits übertragen. Wenn beispielsweise ein Modem 2400 Bits pro Sekunde (Bit/s) überträgt, werden 240 Zeichen pro Sekunde gesendet.

### **boundaries of responsibility (Grenzen der Zuständigkeit)**

Der Bereich der IT-Umgebung, in der die Configuration Management-Funktion für das Überwachen und Steuern von IT-Komponenten verantwortlich ist, die als Konfigurationselemente festgelegt sind. Die Grenzen werden während des Einrichtungsvorgangs bestimmt und verlaufen normalerweise geografisch oder unternehmensbezogen.

### **breakdown (Störung)**

Eine gelegentliche kurzfristige Unterbrechung automatisierter Informationsdienste.

### **Bug**

Siehe *error (Fehler)*.

### **business consequence (Folge für das Unternehmen)**

Im MOF-Risikomodell eine Beschreibung, wie diese Folge sich auf das Unternehmen als Ganzes auswirkt.

### **business continuity plans (Pläne zur Kontinuität von Geschäftsprozessen)**

Dokumente, in denen die Rollen, Zuständigkeiten und Aktionen beschrieben werden, die erforderlich sind, um die Geschäftsprozesse nach einer Unterbrechung wieder aufzunehmen.

### **business function (Geschäftsfunktion)**

Eine Geschäftseinheit innerhalb eines Unternehmens, z. B. eine Abteilung, ein Geschäftsbereich oder eine Niederlassung.

### **business impact (Geschäftsauswirkung)**

Maßstab der Unternehmenswichtigkeit eines Vorfalls oder Problems. Häufig entsprechend dem Ausmaß, in dem ein Vorfall zu einer Abweichung vom vereinbarten oder erwarteten Dienstniveau führt.

### **business process (Geschäftsprozess)**

Eine Zusammenstellung von Geschäftsaktivitäten eines Unternehmens zur Erreichung eines gemeinsamen Ziels. Typische Geschäftsprozesse sind das Empfangen von Bestellungen, das Vermarkten von Dienstleistungen, das Verkaufen von Produkten, das Bereitstellen von Dienstleistungen, das Vertreiben von Produkten, das Fakturieren von Dienstleistungen und die Verbuchung eingegangener Zahlungen. Ein Geschäftsprozess ist normalerweise von der Unterstützung mehrerer Geschäftsfunktionen abhängig, wie z. B. IT, Personalabteilung und Räumlichkeiten. Ein Geschäftsprozess arbeitet nur selten isoliert. Dies bedeutet, dass andere Geschäftsprozesse von ihm abhängig sind und dass er auch von anderen Prozessen abhängig ist.

### **business unit (Geschäftseinheit)**

Ein Teilbereich eines Unternehmens, durch das Einnahmen eingehen und Ausgaben verursacht oder gesteuert werden. Anhand dieser Einnahmen und Ausgaben wird die Leistung des Geschäftssegments bewertet.

### **CAB**

Siehe *Change Advisory Board*.

### **CAB/EC**

Siehe *Change Advisory Board Emergency Committee*.

### **call (Anruf)**

Der Erstkontakt zwischen einem IT-Kunden und dem Kundendienst, bevor Einzelheiten aufgezeichnet werden.

### **Capacity Management**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Optimierung". Beschreibt, verwaltet, leitet und wartet proaktiv die Kapazität von Informationen und bereitgestellten Diensten in Übereinstimmung mit den vereinbarten Qualitätsstufen und Verarbeitungskapazitäten zu angemessenen Kosten.

(2) Stellt sicher, dass die aktuellen und künftigen Geschäftsanforderungen an IT-Dienste zeitgerecht berücksichtigt, eingeplant und implementiert werden. Stellt ferner sicher, dass die Leistung der von den Kunden genutzten IT-Dienste (entsprechend den Zielen in den Vereinbarungen und Anforderungen auf Dienstebene) und alle Komponenten in der IT-Infrastruktur mit begrenzten Ressourcen überwacht, gemessen, analysiert und in die Berichterstellung einbezogen werden.

### **capacity planning (Kapazitätsplanung)**

Das Prognostizieren der Nutzung und Auslastung von System und Umgebung und anschließende Entwickeln von Plänen zur Sicherstellung, dass System und Umgebung die erwarteten Leistungsanforderungen erfüllen können.

### **capital costs (Investitionskosten)**

In der Regel die Kosten, die für die physischen (materiellen) Anlagen des Unternehmens anfallen. Herkömmlicherweise beziehen sich die Investitionskosten auf die Räume und Maschinenanlagen zum Erzeugen des Produkts des Unternehmens. Investitionskosten fallen beim Kauf oder wichtigen Erweiterungen von Anlagegegenständen an, z. B. Computeranlagen (Aufbau und Planung), und werden häufig als einmalige Kosten bezeichnet.

### **capital investment appraisal (Kapitalanlagebewertung)**

Das Bewerten vorgeschlagener Investitionen in bestimmte Anlagegegenstände und die sich auf dem Erwerb ergebenden Vorteile. Die bei der Bewertung verwendeten Methoden können als nicht diskontierende Methoden (z. B. einfache Rückzahlung), Ertrag aus investiertem Kapital, Ertrag aus dem dynamischen Verfahren der Investitionsrechnung, Kapitalwert und diskontierte Rückzahlung zusammengefasst werden.

### **capitalization (Kapitalisierung)**

Das Identifizieren wichtiger Aufwendungen als Kapital - ob es eine substanzielle Anlage gibt oder nicht -, um die Auswirkungen des aktuellen Geschäftsjahres auf solche Aufwendungen zu reduzieren. Das gängigste Element, auf das die Kapitalisierung angewendet wird, ist Software, die unternehmensintern entwickelt oder fremd beschafft werden kann.

### **category (Kategorie)**

Eine Klassifizierung zum Gruppieren von Vorfällen ähnlicher Art.

### **change (Änderung)**

Beliebige neue IT-Komponente, die bewusst in die IT-Umgebung eingeführt wird und sich auf ein IT-Dienstniveau bzw. die Funktionsfähigkeit der Umgebung oder einer ihrer Komponenten auswirken kann.

### **change (Ändern)**

Das Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen von genehmigten, unterstützten oder als Basis verwendeten Elementen wie Hardware, Netzwerk, Software, Anwendungen, Umgebung, System, Desktop Build oder dazugehöriger Dokumentation.

### **Change Advisory Board (Beratungsgremium für Änderungen)**

Eine Gruppe, die Dienstbereitstellungs- und Supportfunktionen repräsentiert und für das Bewerten, Einplanen und Autorisieren von Änderungen an der IT-Umgebung zuständig ist. Dieses Gremium ist eine Schlüsselkomponente eines formalen Change Management-Prozesses und besteht meist aus Repräsentanten aller IT-Bereiche sowie aus Repräsentanten der Geschäftsbereiche.

### **Change Advisory Board Emergency Committee (CAB/EC oder Beratungsgremium für Änderungen/Notfallausschuss)**

Ein kleines Entscheidungs treffendes Gremium, das sich nur mit Notfalländerungen beschäftigt. Es wird eingerichtet, um auf Abruf zusammenzutreffen und Änderungen mit sehr hoher Priorität zu autorisieren oder abzulehnen.

### **change authority (Änderungsgremium)**

Eine Gruppe mit der Autorität zum Genehmigen von Änderungen, z. B. der von einem Projektgremium vorgeschlagenen Änderungen. Wird auch als Konfigurationsgremium bezeichnet.

### **change authorization (Änderungsautorisierung)**

Ein Genehmigungsprozess, der vom Change Manager gesteuert wird und die IT-Organisation mit einer Strukturierung und Steuerung der bereitzustellenden Änderungen ausstattet.

### **change category (Änderungskategorie)**

Das Messen der Auswirkungen der Bereitstellung einer Änderung auf die IT und das Unternehmen. Die Änderungskomplexität und die erforderlichen Ressourcen, einschließlich Mitarbeiter, Kosten und Zeit, werden gemessen, um die Kategorie zu bestimmen. Das Risiko der Bereitstellung samt potenziellen Dienstausschfallzeiten ist ebenfalls ein Faktor.

### **change classification (Änderungsklassifizierung)**

Das Zuweisen einer Priorität und Kategorie zu einer Änderung unter Verwendung ihrer Dringlichkeit und Auswirkung auf Benutzer und Infrastruktur als Kriterien. Bietet eine Möglichkeit, die Geschäftsauswirkung einer Änderung an deren Tempo und Verfahren der Bereitstellung anzupassen. Die vier Änderungsklassifizierungen heißen: "Umfangreich", "Erheblich", "Gering" und "Standard".

### **change control (Änderungskontrolle)**

Verfahren zum Sicherstellen, dass alle Änderungen kontrolliert werden, einschließlich Einreichung, Analyse, Entscheidungsfindung, Genehmigung, Implementierung und Aktivitäten nach Implementierung der Änderung.

### **change development (Änderungsentwicklung)**

Die Planung und Entwicklung einer Änderung. Dieser Prozess kann bezüglich des Umfangs sehr stark variieren und umfasst Überprüfungen bei wichtigen Teilabschnitten.

### **change history (Änderungsverlauf)**

Überprüfbare Informationsaufzeichnungen, die die Aktivitäten sowie deren Urheber, Zeitpunkt und Grund enthalten.

### **change initiator (Änderungsinitiator)**

Eine Person, die eine Änderungsanforderung initiiert hat.

### **change log (Änderungsprotokoll)**

Ein Protokoll für Änderungsanforderungen, die im Verlauf eines Projekts aufgekommen sind. Das Änderungsprotokoll enthält Informationen zu den einzelnen Änderungen, deren Bewertung, den getroffenen Entscheidungen sowie zu deren aktuellem Status ("aufgekommen", "überprüft", "genehmigt", "implementiert" oder "abgeschlossen").

### **Change Management**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Änderung". Verwaltet Änderungen mithilfe getesteter Methoden und Verfahren, um neue Fehler zu vermeiden und Auswirkungen auf das vereinbarte IT-Dienstniveau gemäß den Vereinbarungen auf Dienstebene zu minimieren.

(2) Kontrolliertes Durchführen von Änderungen an der Infrastruktur oder beliebigen Dienstaspekten. Das Change Management aktiviert genehmigte Änderungen bei minimalen Unterbrechungen.

### **change management process (Change Management-Prozess)**

Der formale Schritt- und Prozessablauf, den alle Änderungsanforderungen befolgen müssen. Die Schritte in diesem Prozess sind: Änderungsanforderung, Änderungsklassifizierung, Änderungsautorisierung, Änderungsentwicklung, Änderungsfreigabe und Änderungsüberprüfung.

## **Change Manager**

Die Rolle mit der Gesamtzuständigkeit für den Change Management-Prozess in der IT-Organisation.

## **Change Owner**

Die Rolle, die für die Planung und Implementierung einer Änderung in der IT-Umgebung verantwortlich ist. Diese Rolle wird vom Change Manager einer Person für eine bestimmte Änderung zugewiesen, die nach dem Empfang einer genehmigten Änderungsanforderung die Verantwortung übernimmt. Der Change Owner muss den genehmigten Änderungszeitplan einhalten.

## **change priority (Änderungspriorität)**

Eine Änderungsklassifizierung, die das Tempo bestimmt, mit dem eine angeforderte Änderung genehmigt und bereitgestellt werden soll. Die Dringlichkeit des Bedarfs der Lösung und das geschäftliche Risiko der Nichtimplementierung der Änderung sind die Hauptkriterien zum Bestimmen der Priorität. Die vier typischen Prioritätsstufen sind: Notfall, hoch, mittel und niedrig.

## **change record (Änderungsaufzeichnung)**

Eine Aufzeichnung mit Details zu den Konfigurationselementen, die von einer (geplanten oder implementierten) autorisierten Änderung betroffen sind samt Ausmaß.

## **change release (Änderungsfreigabe)**

Die Bereitstellung einer Änderung in der IT-Produktionsumgebung durch das Release Management.

## **change request (Änderungsanforderung)**

Der formale Anstoß zu einer Änderung durch das Einreichen einer Änderungsanforderung.

## **change review (Änderungsüberprüfung)**

Eine Überprüfung im Change Management-Prozess nach der Implementierung, um festzustellen, ob die Änderung die Ziele erreicht, die für sie festgelegt wurden.

## **changing quadrant (Änderungs-Quadrant/-Bereich)**

Der erste Quadrant im MOF-Prozesszyklus, in dem eine neue Freigabe vorbereitet und anschließend in der Produktionsumgebung freigegeben wird. Der Quadrant "Änderung" beginnt mit einer Überprüfung der genehmigten Freigabe, um zu bestimmen, ob die Freigabe für die Implementierung in der Zielumgebung bereit ist, und mündet in der Überprüfung der Freigabebereitschaft, bei der die Freigabe hinsichtlich einer effektiven Implementierung eingeschätzt wird.

Zu den Beispielen der Aktivitäten im Quadranten "Änderung" zählen u. a.:

- Überprüfen der Einsatzbereitschaft der Freigabe
- Überprüfen der Freigabefunktionalität in der physischen Umgebung
- Überprüfen der Bereitschaft des Betriebspersonals und der Prozesse
- Erstellen und Befolgen des Installationsplans
- Erstellen eines Notfallplans
- Analysieren der potenziellen Auswirkungen auf andere Systeme

### **changing quadrant mission of service (Dienstzweck des Quadranten "Änderung")**

Die schnelle und effektive Einführung genehmigter Änderungen in die IT-Umgebung bei minimaler Dienstunterbrechung. Änderungen können an Technologien erfolgen, wie z. B. Systemen, Anwendungen, Hardware und Tools sowie an Prozessen, Verfahren und Dokumentation.

### **charging (In Rechnung stellen)**

Der Vorgang des Festlegens von Gebühren für Geschäftseinheiten und das Erstellen der entsprechenden Rechnungen zur Wiedererstattung durch den Kunden.

### **CI**

Siehe *Configuration Item (Konfigurationselement)*.

### **Classification (Klassifizierung)**

(1) Das Gruppieren von Elementen nach Klassen oder Kategorien.

(2) Ein Ausdruck des Wertes von Elementen, indem diese in einer bestimmten Reihenfolge basierend auf Kategorie, Auswirkung und Dringlichkeit angeordnet werden. Ferner der Vorgang des formalen Gruppierens von Konfigurationselementen nach Typ (beispielsweise Software, Hardware, Dokumentation, Umgebung, Anwendung). Die Klassifizierung dient der Unterstützung von auf Prioritäten basierenden Entscheidungen.

(3) Der Vorgang der formalen Identifizierung von Vorfällen, Problemen und bekannten Fehlern nach Ursprung, Symptomen und Ursache.

### **client**

Ein Computersystem oder -prozess, das/der einen Dienst von einem anderen Computersystem oder -prozess (einem Server) mithilfe eines Protokolls anfordert und die Antworten des Servers übernimmt. Beispiel: eine Arbeitsstation, die den Inhalt einer Datei von einem Dateiserver anfordert, ist Client des Dateiservers.

Ein Client ist Teil der Client/Server-Softwarearchitektur.

### **client/server**

Kombination aus Software, Hardware und Netzwerkkomponenten, bei der ein oder mehrere Clientcomputer Dienste von einem oder mehreren Servercomputern anfordern, wodurch das Computernetzwerk für den Benutzer als nur ein Computer fungiert.

### **closure (Abschluss)**

Der Vorgang der Bestätigung der Kundenzufriedenheit und der anschließenden formellen Schließung einer Vorfall- oder Problemaufzeichnung.

### **closure category (Abschlusskategorie)**

Eine Klassifizierung zum Gruppieren von Vorfällen oder Problemen beim Abschluss abhängig von ihrer Grundursache.

### **cluster**

Zusammenstellung von Knoten, die wie ein Einzelserversystem erscheinen, was eine höhere Anwendungsverfügbarkeit und -skalierbarkeit als bei einem einzelnen System ermöglicht.

## **CMDB**

Siehe *Configuration Management Database (Configuration Management-Datenbank)*.

## **Company Knowledge Base (Informationsdatenbank des Unternehmens)**

Die Alarmmeldungen oder Verarbeitungsregeln hinzugefügten Informationen zum Auflösen des angegebenen Zustands.

## **component (Komponente)**

Ein einzelnes Teil des Produkts, einschließlich Agent, Consolidator, Data Access Server (DAS) oder Datenbank.

## **computer group (Computergruppe)**

Zusammenstellung von Computern mit gemeinsamen Attributen. Computergruppen werden für das Management ähnlicher Ereignisse mithilfe von Gruppierungsregeln definiert.

## **computer view (Computeransicht)**

Ein Fenster, das angegebene Computer in der Konfigurationsgruppe anzeigt.

## **Computer-Telephony integration (CTI oder Computer-/Telefon-Integration)**

Die Nutzung von Technologie zum Integrieren von Computeranwendungen mit Telefonanlagen.

## **confidentiality (Vertraulichkeit)**

Eine Komponente der Verschlüsselung. Vertraulichkeitsmechanismen stellen sicher, dass nur autorisierte Benutzer Daten anzeigen können, die im Netzwerk gespeichert sind oder durch dieses übertragen werden.

## **configuration baseline (Basiskonfiguration)**

Konfiguration eines Produkts oder Systems zu einem bestimmten Zeitpunkt, die sowohl die Struktur als auch Details dieses Produkts oder Systems erfasst und ermöglicht, dass das Produkt oder System zu einem späteren Zeitpunkt erneut erstellt werden kann.

## **configuration control (Konfigurationssteuerung)**

Aktivitäten, mit denen die Änderungen an Konfigurationselementen gesteuert werden. Dazu zählen die Bewertung, Koordination, Genehmigung und Ablehnung von Änderungen.

## **Configuration Group (Konfigurationsgruppe)**

Eine Gruppe von Computern mit den folgenden Microsoft Operations Manager 2000-Komponenten: einer Datenbank, einem oder mehreren Data Access Server, einem oder mehreren Consolidators und einem oder mehreren Agenten.

## **Configuration Item (CI oder Konfigurationselement)**

Eine IT-Komponente, die der Steuerung durch das Configuration Management unterliegt. Ein Konfigurationselement kann aus anderen Konfigurationselementen bestehen. Konfigurationselemente können hinsichtlich Komplexität, Größe und Typ variieren und von einem einzelnen Softwaremodul oder einer kleinen Hardwarekomponente bis zu einem Gesamtsystem (einschließlich Hardware, Software und Dokumentation) reichen.

### **Configuration Item Attributes (Konfigurationselementattribute)**

Die in der CMDB für jedes identifizierte Konfigurationselement aufgezeichneten Informationen vom Namen, über Beschreibung und Speicher- bzw. Standort des Elements bis hin zu technisch detaillierten Konfigurationseinstellungen und -optionen.

### **Configuration Management**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Änderung". Umfasst das Bestimmen und Definieren von Konfigurationselementen in einem System, das Aufzeichnen und Melden des Status von Konfigurationselementen und Änderungsanforderungen sowie das Überprüfen von Vollständigkeit und Richtigkeit von Konfigurationselementen.

### **Configuration Management Database (Configuration Management-Datenbank)**

Eine Datenbank mit allen relevanten Details aller Konfigurationselemente und Details wichtiger Beziehungen zwischen Konfigurationselementen. Die Datenbank kann Folgendes enthalten: ID-Code, Kopie- und Seriennummer, Kategorie, Status, Version, Modell, Speicher- bzw. Standort, Zuständigkeit, Verlaufsinformationen zum Element usw. Der Detailgrad dieser Datenbank hängt entweder vom Zweck oder vom Grad ab, mit dem Informationen verfügbar sind.

### **Configuration Manager**

Rolle, die für die Verwaltung der Aktivitäten des Configuration Management-Prozesses der IT-Organisation zuständig ist. Aufgabe der Rolle ist das Auswählen und Schulen von Configuration Management-Personal und das anschließende Zuweisen von Zuständigkeiten.

### **consolidation rule (Konsolidierungsregel)**

Eine Verarbeitungsregel für das Gruppieren mehrerer Ereignisse auf einem Computer zu einem einzelnen zusammenfassenden Ereignis.

### **contingency plan (Notfallplan)**

Ein Produkt des Service Continuity Management-Prozesses. Ein Plan für ein alternatives System oder eine alternative Vorgehensweise für den Geschäftsbetrieb während einer IT-Krisensituation.

### **continuity (Unterbrechungsfreier Betrieb)**

Die ununterbrochene Konsistenz und Beständigkeit von Prozessen sowie die Gewissheit, dass die Prozesse ihren Betrieb fortsetzen. Siehe auch *Service Continuity Management*.

### **control (Steuern)**

Das Reagieren auf und Implementieren des Plans.

### **corrective action (Korrigierende Maßnahmen)**

Siehe *resolution action (Lösungsmaßnahme)*.

### **cost (Kosten)**

Die Höhe der Ausgaben (tatsächlich oder nominal), die für eine bestimmte Aktivität oder Geschäftseinheit angefallen sind oder dieser zugeordnet werden können.

**cost effectiveness (Kostenwirksamkeit)**

Der Vorgang des Sicherstellens, dass das Verhältnis zwischen der Qualität eines Dienstes und den dafür aufgewendeten Mitteln ausgewogen ist. Jede Investition, welche die Kosten der Bereitstellung von IT-Diensten übersteigt, muss stets in eine Verbesserung der Dienstqualität oder -quantität münden.

**costing (Kostenermittlung)**

Das Bestimmen der Kosten des Geschäftsbetriebs und deren Aufgliederung und Zuordnung zu den verschiedenen Unternehmensaktivitäten.

**cost management (Kostenmanagement)**

Alle Vorgänge, Tasks und durchzuführenden Arbeiten, die erforderlich sind, um die Anforderungen einer Organisation an Kostenermittlung und Rechnungsstellung zu erfüllen.

**cost unit (Kosteneinheit)**

Im CSBC-Kontext eine funktionale Kosteneinheit, die Standardkosten pro Aktivitätselement basierend auf berechneten Aktivitätsverhältniszahlen festlegt, die in Kostenverhältniszahlen umgewandelt wurden.

**countermeasure (Gegenmaßnahme)**

Eine technologische oder verfahrenstechnische Reaktion zur Bekämpfung von nicht redundanten Komponenten oder anderen Bedrohungen der Verfügbarkeit eines IT-Dienstes. Zwei Beispiele von Gegenmaßnahmen sind die Verwendung redundanter Netzteile und die Implementierung einer bewährten Sicherungsprozedur für die Datenbank.

**current values (Aktuelle Werte)**

Ein aktueller Wert wird definiert als Echtzeitwert eines Datenelementes, der als ausreichend wichtig angesehen wird, um dauerhaft überwacht zu werden. Aktuelle Werte sollen sicherstellen, dass der Dienst gepflegt oder schnell wiederhergestellt werden kann.

**customer (Kunde)**

Der Bezieher eines Dienstes.

**Data Access Server (DAS)**

Eine Komponente, die Ereignisse von den Consolidators empfängt und in die Datenbank einfügt. Anforderungen zum Auslesen von Daten aus der Datenbank und zum Einfügen von Daten in die Datenbank erfolgen üblicherweise über den DAS.

**data availability (Datenverfügbarkeit)**

Im Sicherheitszusammenhang die Fähigkeit autorisierter Benutzer auf die benötigten Daten zum gewünschten Zeitpunkt zuzugreifen.

**data backup (Datensicherung)**

Das regelmäßige Kopieren von Daten von einem Datenträgertyp (meist einer Festplatte) auf ein sekundäres Speichermedium zum möglichen Abruf zu einem späteren Zeitpunkt.

**database (Datenbank)**

Eine zentrale Produktkomponente, in der Informationen wie Ereignisse, Alarmmeldungen, Regeln und Skripts gespeichert werden.

**data confidentiality (Datenvertraulichkeit)**

Im Sicherheitszusammenhang die Fähigkeit zum Einschränken des Datenzugriffs.

**data integrity (Datenintegrität)**

Im Sicherheitszusammenhang gewährleisten, dass Daten, die autorisierten Benutzern präsentiert werden, fehlerfrei sind und nicht missbräuchlich geändert wurden.

**data recovery (Datenwiederherstellung)**

Das vollständige Wiederherstellen von Daten in den Zustand, den diese zu einem vorherigen Zeitpunkt hatten. Eine Datenwiederherstellung erfolgt normalerweise als Folge eines Fehlerfalls, der zu Datenverlusten, -beschädigungen oder beidem geführt hat.

**data restore (Datenwiederherstellung)**

Eine Wiederherstellung ist das Übertragen von Daten (einer oder mehrerer Dateien) von einem Speichermedium an einen Zielspeicherort (in der Regel eine Festplatte).

**DCAM**

Die Komponenten Database Access Server (DAS), Consolidator (C) und Agent Manager (AM) von Microsoft Operations Manager, die sich zwischen den Collection Agents und der/den zentralen Datenbank(en) befinden.

**Decision Support System (DSS)**

Ein Decision Support System (DSS) bietet Antworten auf gängige geschäftliche Informationsanforderungen. Eine einzelne RDBMS-Abfrage liefert einen Teil der Informationen, der für das Treffen einer Geschäftsentscheidung erforderlich sind. Decision Support System (DSS)-Lösungen sind für ihre Flexibilität und Fähigkeit zum Bereitstellen von Ad-hoc-Informationen bekannt.

**Definitive Hardware Store (DHS)**

Ein Raum für die sichere Lagerung von Hardware-Ersatzkomponenten. Diese Komponenten werden auf dem gleichen Stand wie die Systeme der Produktionsumgebung gehalten. Details zu diesen Komponenten und die entsprechenden Builds und Inhalte müssen in der CMDB verständlich dokumentiert sein. Die Komponenten können dann bei Bedarf für weitere Systeme oder für die Wiederherstellung nach kritischen Vorfällen kontrolliert eingesetzt werden.

**Definitive Software Library (DSL)**

Ein Lagerort, wie z. B. ein Aktenschrank oder Safe, für die Hauptkopien von Anwendungen und Lizenzen, die in der IT-Umgebung verwendet werden.

Eine sichere Softwarebibliothek, in der alle Versionen von Software-Konfigurationselementen, die das CAB (Change Advisory Board) für die Bereitstellung genehmigt hat, in definitiver Form mit gesicherter Qualität abgelegt werden.

### **depreciation (Abschreibung)**

Der Wertverlust einer Anlage aufgrund von Nutzung oder Zeitablauf. Der jährliche Abschreibungsbetrag im Abschluss repräsentiert den Umfang des Kapitalverschleißes im Abrechnungszeitraum. Er wird in den Kostenkonten verrechnet, um sicherzustellen, dass die Kosten der Investitionsgüter in den Stückkosten der Dienste wiedergegeben werden, die mit deren Hilfe bereitgestellt werden. Es gibt verschiedene Methoden zur Berechnung der Abschreibung für den entsprechenden Zeitraum. Gewöhnlich wird jedoch empfohlen, als Grundlage für den Abschreibungsbetrag die Bewertung des Anlagevermögens zum Tageswert zu verwenden.

### **detection (Erkennung)**

Das Entdecken eines Vorfalls, entweder automatisch über ein Ereignisverwaltungssystem oder mittels eines Berichtes eines Ansprechpartners.

### **diagnosis (Diagnose)**

Das Bestimmen der Ursache eines Vorfalls oder Problems.

### **differential charging (Unterschiedliche Berechnung)**

Geschäftskunden berechnen unterschiedliche Sätze für dieselbe Arbeit, in der Regel um die Nachfrage zu dämpfen oder Einnahmen für ungenutzte Kapazitäten zu erzeugen. Diese Methode kann auch die Systemnutzung außerhalb der Spitzenzeiten oder nachts fördern.

### **digital certificate (Digitales Zertifikat)**

Ein Sicherheitszwecken dienender Anhang an eine elektronische Nachricht. Der häufigste Zweck eines digitalen Zertifikats ist die Überprüfung, dass der eine Nachricht sendende Benutzer auch derjenige ist, der er vorgibt zu sein, und der Zweck, dem Empfänger eine Möglichkeit der Codierung einer Antwort zu geben.

### **direct cost (Einzelkosten)**

Kosten, die für ein Produkt, einen Dienst, eine Kostenstelle oder eine Abteilung anfallen und vollständig dafür verrechnet werden. Einzelkosten sind verrechnete Kosten. Beispiele sind Materialeinzelkosten, Lohn- und Gehaltseinzelkosten und direkte Kosten.

### **direct costs (Direkte Kosten)**

Kosten, die für eine bestimmte Aktivität oder Unternehmensabteilung verrechnet werden.

### **directory service (Verzeichnisdienst)**

Ein Verzeichnis ist eine Informations- oder Datenquelle, in der Informationen zu Objekten gespeichert werden. In einem digitalen Telefonteilnehmerverzeichnis werden Informationen zu Teilnehmern gespeichert. In einem Dateisystem speichert das Verzeichnis Informationen zu Dateien. Verzeichnisdienste ermöglichen Benutzern und Anwendungen das Finden von Netzwerkressourcen, wie z. B. Benutzern, Servern, Anwendungen, Tools, Diensten und anderen Informationen, über das Netzwerk. Verzeichnisdienste sollen sicherstellen, dass autorisierte Benutzer über einen einfachen und strukturierten Prozess Informationen über das Netzwerk anfordern können.

### **Directory Services Administration**

Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Betrieb". Verantwortlich für täglich anfallende Betriebsabläufe, Wartung und Support des Unternehmensverzeichnisses.

**disaster recovery (Wiederherstellung)**

Ähnlich einem Notfallplan bezieht sich diese Wiederherstellung herkömmlicherweise auf die Wiederinbetriebnahme des Systems nach einer Naturkatastrophe. Der Notfallplan kann bei entsprechender Gestaltung auch als Plan für eine solche Wiederherstellung dienen.

**discounted cash flow (Diskontierter Cash Flow)**

Eine Bewertung künftiger durch ein Investitionsprojekt erzeugter Netto-Cash Flows, indem diese auf ihren heutigen Wert diskontiert werden. Die beiden am häufigsten verwendeten Methoden sind: die Interne-Zinsfuß-Methode, bei der die Berechnung den internen Zinsfuß in Form eines Prozentsatzes zurückgibt, und die Kapitalwertmethode, bei der der Diskontsatz gewählt wird und die Rückgabe eine Geldsumme ist.

**discounting (Preisnachlass)**

Das Angebot an Geschäftskunden, Ressourcen außerhalb der Geschäftszeiten zu niedrigeren Sätzen zu nutzen. Siehe auch *surcharging (Preisaufschlag)*.

**disk cluster (Festplattencluster)**

Eine Technologie, mit deren Hilfe eine Organisation zwei oder mehrere Computer so miteinander verbinden kann, dass diese als ein Computer zu fungieren scheinen.

**Distributed Transaction Processing (DTP)**

Die Kapazitätsplanung kann Eingaben von Software ausnutzen, die dem Distributed Transaction Processing-Modell (DTP) entspricht. Dies ist ein international weithin anerkannter Standard, der von X/Open® definiert wurde, um die Interoperabilität heterogener Computersysteme zu fördern. Distributed Transaction Processing-Software (DTP) wird bereitgestellt, um Onlinetransaktionen zu überwachen und geschäftswichtige Online Transaction Processing-Anwendungen (OLTP) in verteilten Client/Server-Umgebung zu verwalten. Middleware, wie z. B. Transaktionsmonitore, sind in der allgemeineren Informationskategorie von DTP enthalten. Nicht zu verwechseln mit dem Desktoppublishing, das auch mit DTP abgekürzt wird.

**documentation coordinator (Dokumentationskoordinator)**

Die Rolle, die für das Überprüfen vorhandener Handbücher und deren den Anforderungen entsprechenden Änderungen zuständig ist und die die Modifikationen an der Produktionsumgebung einarbeitet.

**downtime (Ausfallzeit)**

Die Nichtverfügbarkeit eines oder mehrerer Konfigurationselemente. Wird gemessen ab dem Eintreten des Vorfalls bis zur Wiederherstellung eines IT-Dienstes.

**DSL**

Siehe *Definitive Software Library*.

**duplicate alert suppression (Unterdrückung duplizierter Alarmmeldungen)**

Eine Funktion, die mehrere identische Alarmmeldungen innerhalb eines festgelegten Zeitraums zu einer Alarmmeldung zusammenfasst.

## **Egress**

Unter Egress fällt alles, was die IT-Umgebung verlässt oder extern verbunden ist. Primäre Egressseinrichtungen befinden sich üblicherweise außerhalb der direkten Steuerung der IT-Abteilung und müssen deshalb von Dritten bereitgestellt werden. Aufgrund ihrer Wichtigkeit muss die IT beim Ausfall des Primärsystems gegebenenfalls sekundäre Quellen für alle Egressdienste bereitstellen. Zu den Egressdiensten zählen üblicherweise Sicherheit, Wasser, Abwasser, Hausmeisterdienste, Gas, Elektrizität und Internetzugang.

## **elements of cost (Kostenbestandteile)**

Die Bestandteile der Kosten entsprechend den Faktoren, gemäß denen Ausgaben anfallen, einschließlich Material, Arbeitskosten und Spesen.

## **end-user (Endbenutzer)**

Siehe *user (Benutzer)*.

## **environment (Umgebung)**

Eine Kombination aus Hardware, Software, Einrichtungen für die Netzwerkkommunikation und Verfahren, die interagieren, um einen einzelnen Typ von Computerdienst bereitzustellen. Auf einer physischen Plattform können sich mehrere Umgebungen befinden, z. B. Test und Produktion. Umgebungen haben eindeutige Eigenschaften und Merkmale, die bestimmen, wie diese auf ähnliche, jedoch unterschiedliche Weise verwaltet werden.

## **error (Fehler)**

Ein Defekt in der Software oder Hardware, der eine Störung verursacht. Umgangssprachlich als "Bug" bezeichnet. Siehe auch *known error (Bekannter Fehler)*.

## **error detection (Fehlererkennung)**

Ein Verfahren zur Erkennung, ob Daten während der Übertragung verloren gegangen sind. Ermöglicht der Software das Wiederherstellen verlorener Daten, indem der übertragende Computer informiert wird, dass er die Daten erneut übertragen soll.

## **escalation (Eskalation)**

Das Verdeutlichen der Wichtigkeit eines Problems, um die Aufmerksamkeit und/oder die verfügbaren Ressourcen zu seiner Lösung zu erhöhen. Siehe auch *functional escalation (Funktionale Eskalation)* und *management escalation (Managementeskalation)*.

## **event (Ereignis)**

Ein Vorkommen in der IT-Umgebung (gewöhnlich eine Störmeldung oder ein Vorfall), das von einem Überwachungstool oder einer Anwendung erkannt wird und vordefinierten Schwellenwerten ("Innerhalb", "Überschreitend" oder "Unterschreitend") entspricht. Auf ein Ereignis sollte eine geeignete Reaktion erfolgen. Zumindest sollte eine Aufzeichnung zur künftigen Betrachtung oder ein Eintrag in ein Protokoll stattfinden.

## **event consolidation (Ereigniszusammenfassung)**

Das Kombinieren mehrerer Ereignisse zu einem Ereignis. Dieses einzelne Ereignis identifiziert die Anzahl der zusammengefassten Ereignisse und die Zeitpunkte des ersten und letzten zusammengefassten Ereignisses.

**event correlation (Ereigniskorrelation)**

Die Ereigniskorrelation ist der Vorgang, gemäß dem Organisationen die Beziehungen zwischen Ereignissen identifizieren können. Nach der Identifizierung kann die Ereigniskorrelation eine kleinere (besser verwaltbare) Ereignismenge mit entweder demselben oder größerem Informationsgehalt erzeugen.

**event log (Ereignisprotokoll)**

Ereignisprotokolle sind Dateien, in denen Ereignisse gespeichert sind. Jedes Betriebssystem verfügt über eigene Gruppen von Ereignisprotokollen und Anwendungen (z. B. Netzwerk- und Systemverwaltungssysteme).

**event management system (Ereignisverwaltungssystem)**

Ein Softwaretool zur Überwachung und Aufzeichnung von Ereignissen, die in Komponenten der IT-Infrastruktur auftreten.

**event rule (Ereignisregel)**

Eine Verarbeitungsregel für das Erzeugen einer Alarmmeldung, wenn bestimmte Ereignisse eintreten.

**event view (Ereignisanzeige)**

Ein Fenster, das angegebene Ereignisse in der Konfigurationsgruppe anzeigt.

**evidence (Anhaltspunkt)**

Informationen, die das Wesen und/oder die Ursache eines Vorfalls oder Problems angeben.

**exception report (Ausnahmebericht)**

Ein Bericht mit Details zu einer identifizierten Unstimmigkeit.

**existing problem (Bestehendes Problem)**

Ein identifiziertes Problem, für das es gegebenenfalls eine Behelfslösung gibt, ohne dass eine endgültige Lösung vorhanden ist.

**expert user (Experte)**

Siehe *super user (Administrator)*.

**facilities (Einrichtungen und Anlagen)**

Einrichtungen und Anlagen umfassen das Gebäude mit dem Rechenzentrum sowie alle dazugehörigen Komponenten. Dazu zählen Gebäude, Kälte-, Klima- und Lüftungstechnik, Diebstahlschutz, Brandbekämpfungssysteme und Sanitäreinrichtungen.

**Facilities Management**

Die Verwaltung der physischen Strukturen, welche die Betriebsumgebung unterstützen. Dazu zählen Immobilien, Energieversorgung, Notstromversorgung, Hausverwaltung und Überwachung. Dieser Prozess wird häufig von externen Spezialfirmen verwaltet.

## **Filter**

Eine Technologie, die es verschiedenen Administratoren ermöglicht, nur die Ereignisse anzuzeigen, die für sie als wichtig festgelegt wurden. Ein Administrator der Speicherverwaltung filtert demnach nur Elemente heraus, die Speicherverwaltungsereignisse betreffen. Die meisten Verwaltungssysteme anderer Anbieter können für das Filtern von Ereignissen konfiguriert werden.

## **Financial Management (Finanzverwaltung)**

Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Optimierung". Bietet die solide Verwaltung von Finanzmitteln zur Unterstützung unternehmerischer Ziele. Das Financial Management kann Buchhaltung, Finanzplanung, Bewertungen von Projektinvestitionen und – in einigen Organisationen – die Verrechnung von Aufwendungen umfassen.

## **financial year (Geschäftsjahr)**

Der 12 aufeinander folgende Monate umfassende Bilanzierungsperiode.

## **Firewall**

Ein dedizierter Gatewaycomputer mit speziellen installierten Sicherheitsvorkehrungen. Stellt Verbindungen mit der "Außenwelt" her, insbesondere in Form von Internet- und DFÜ-Verbindungen. Die Idee eines Firewalls ist der Schutz einer Gruppe nicht streng verwalteter Computer vor Hackerangriffen. Der typische Firewall ist ein kostengünstiges Gerät mit Mikroprozessor, auf dem keine wichtigen Daten gespeichert sind. Der Firewall verfügt über angeschlossene Modems und öffentliche Netzwerkanschlüsse, jedoch nur über eine sorgfältig überwachte Verbindung mit dem Rest des Clusters. Zu den besonderen Vorkehrungen innerhalb eines Firewalls gehören die Überwachung von Sicherheitsrisiken, Rückruf und eine so genannte Iron Box, die für bestimmte eingehende IDs und Aktivitätsmuster konfigurierbar ist.

## **font (Schriftart)**

Ein grafisches Design, das auf eine Zusammenstellung von Zahlen, Symbolen und Zeichen angewendet wird. Eine Schriftart zeichnet sich durch besondere Merkmale wie Größe, Abstand und Zeichendichte aus.

## **forwarding (Weiterleitung)**

Siehe *alert forwarding (Warnungsweiterleitung)*.

## **forward schedule of changes (Vorausschauender Änderungszeitplan)**

Ein Hauptzeitplan geplanter Änderungen mit Details zu allen für die Bereitstellung genehmigten Änderungen, einschließlich des vorgeschlagenen Datums der Bereitstellung.

## **frequently asked question (FAQ oder Häufig gestellte Fragen)**

Fragenkatalog mit weiterführenden Antworten.

## **full cost (Vollkosten)**

Die Gesamtkosten aller Ressourcen für die Bereitstellung eines Dienstes, z. B. die Summe der Einzelkosten der Herstellung des Produkts, ein proportionaler Anteil der Gemeinkosten sowie alle Verkaufs- und Vertriebsaufwendungen. Ferner müssen direkte Produktionskosten und indirekte Kosten einschließlich der Kapitalkosten einbezogen werden. Siehe auch *total cost of ownership (Gesamtkosten)*.

**full release (Vollständige Freigabe)**

Eine Freigabe, die alle Komponenten einer Freigabeeinheit unabhängig davon ersetzt, ob diese sich seit der letzten Version der Software geändert haben.

**function (Funktion)**

Beschreibung der Leistung eines Features, Produkts oder einer Komponente.

**functional escalation (Funktionale Eskalation)**

Das Zuweisen weiterer Mitarbeiter (mit verschiedenen Fähigkeiten) zu einem Vorfall, um Dienstziele einzuhalten. Siehe auch *escalation (Eskalation)* und *management escalation (Managementeskalation)*.

**functional management (Funktionsmanagement)**

Ein Prozess, der zuständig für die Erhaltung der Funktionalität eines Informationssystems ist, das zentral für dessen Nutzung ist.

**go/no-go decision (Ja/Nein-Entscheidung)**

Die formale Managemententscheidung, mit der Bereitstellung einer Freigabe in der Produktionsumgebung fortzufahren. Die Entscheidung erfolgt im Rahmen der Überprüfung der Freigabebereitschaft. Dieser Begriff wird manchmal auch verwendet, um Meilensteingenehmigungen während des Änderungsentwicklungsprozesses zu kennzeichnen.

**Hardware**

Eine Schicht in der MOF-IT-Infrastruktur. Der hier verwendete Begriff Hardware steht für einen großen Bereich von Komponententypen. Wenngleich die Liste nicht umfassend ist, zählen zur Hardware auf jeden Fall Computer und Speichergeräte. In diesen können sich Arbeitsspeicher, Lüfter, Netzteile und viele andere Gerätetypen befinden. Unabhängig von der Definition müssen zusätzliche Hardware und Ersatzteile einem Rechenzentrum zugewiesen werden, um Teile auszutauschen, die ausfallen können.

**hierarchical escalation (Hierarchische Eskalation)**

Siehe *management escalation (Managementeskalation)*.

**Hub**

Ein Netzwerkgerät, das alle eingehenden Pakete durch alle seine Anschlüsse weiterleitet. Siehe auch *Switch*.

**Hypertext Markup Language (HTML)**

Eine einfache Markierungssprache zum Erstellen von Hypertextdokumenten, die auf viele Plattformen portierbar sind. HTML-Dateien sind einfache ASCII-Textdateien mit eingebetteten Codes (die von Markierungstags gekennzeichnet sind), um Formatierungen und Hypertextlinks zu beschreiben.

**identification (Identifizierung)**

Verfahren zur eindeutigen Identifizierung eines Benutzers oder eines Berechtigungssatzes auf einem System. Die Identifizierung kann mit einem Schlüssel verglichen werden. Die Zugriffssteuerung ist mit einem Schloss vergleichbar. Schlüssel und Schloss müssen zusammenpassen, damit der Benutzer den Zugriff erhält.

**identify (Identifizieren)**

Das Feststellen einer Bedingung und einer Folge.

### **impact (Auswirkung)**

Maßstab der Unternehmenswichtigkeit eines Vorfall, Problems oder einer Änderungsanforderung. Häufig entsprechend dem Ausmaß einer Abweichung vom vereinbarten oder erwarteten Dienstniveau.

Im MOF-Risikomodell der Grad des Verlustes, den die Auswirkung verursacht. Der Verlustgrad wird anhand einer numerischen Skala gemessen: je stärker die Auswirkung, desto höher die Nummer. Eng verknüpft mit der ITIL-Bedeutung desselben Begriffs, der die Geschäftswichtigkeit eines Vorfalls beschreibt. Die Auswirkung kann auch in tatsächlichen Geldbeträgen anstatt anhand einer numerischen Skala gemessen werden.

### **impact analysis (Auswirkungsanalyse)**

Eine quantitative Untersuchungsmethode, bei der eine Analyse hinsichtlich der Auswirkungen, die eine Fehler- oder Änderungsimplementierung auf andere Teile der Konfiguration haben kann, sowie der entsprechenden Folgen für das Dienstniveau durchgeführt wird. Diese Analyse berücksichtigt auch die Risiken der Fehler- oder Änderungsimplementierung und den potenziellen Schweregrad.

Eine Analyse des potenziellen Schadens oder Verlustes für die Organisation, die sich aus einer Unterbrechung dieser Prozesse ergibt. Die Analyse der Auswirkungen für das Unternehmen bestimmt die Form des Verlustes oder Schadens, wie sich dieser Schadens- oder Verlustgrad nach dem Vorfall mit der Zeit erhöht und die Mindestanforderungen an Personal, technische Hilfsmittel und Dienste zur Aktivierung von Geschäftsprozessen zur Fortsetzung des Betriebs mit einem akzeptablen Mindestgrad und die Zeit, in der diese wiederhergestellt werden sollten. Die Zeit, in der eine vollständige Wiederherstellung der Geschäftsprozesse erreicht werden muss, wird ebenfalls festgelegt.

### **implementation scenario (Implementierungsszenario)**

Eine Kurzübersicht der organisatorischen Aspekte und des Zeitplans für die Ausführung der Installationsarbeiten. Dieses Szenario umfasst einen schrittweisen Plan mit folgendem Inhalt: die verschiedenen durchzuführenden Maßnahmen samt Dauer, Tests und zuständigen Personen.

### **implementation (Implementierung)**

Der Vorgang der Freigabe für die Produktion und Stabilisierung einer IT-Änderung, die ein oder mehrere Konfigurationselemente umfasst.

### **incident (Vorfall)**

Ein Ereignis, das nicht Teil des Standardbetriebs eines Dienstes ist und eine Unterbrechung bzw. Verringerung der Qualität dieses Dienstes bewirkt bzw. bewirken kann.

### **incident count (Vorfallzähler)**

Die Anzahl der Vorfälle, die als Folge eines bestimmten Problems oder bekannten Fehlers aufgetreten sind.

### **incident life cycle (Vorfalllebenszyklus)**

Die Folge von Zuständen, die ein Vorfall von der ersten Entdeckung bis zur endgültigen Auflösung durchläuft.

### **Incident Management**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Support". Die Funktion, die den Lebenszyklus aller Vorfälle vom Auftreten bis zur Auflösung steuert und verwaltet.

(2) Schnellstmögliches Wiederherstellen des normalen Dienstniveaus bei Minimierung negativer Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.

### **indirect cost (Indirekte Kosten)**

Kosten, die im Verlauf des Herstellens eines Produkts, des Bereitstellens eines Dienstes oder des Betriebens einer Kostenstelle anfallen, ohne direkt und vollständig mit dem Produkt, dem Dienst oder der Kostenstelle verrechnet werden zu können, da diese für verschiedene Kostenstellen oder Kostenträger angefallen sind. Diese Kosten werden Kostenstellen/Kostenträgern zugeteilt. Indirekte Kosten werden auch als Gemeinkosten bezeichnet.

### **information system (Informationssystem)**

Die Gesamtheit der Hardware, dazugehörige Basis- und Anwendungssoftware, Datenmengen, Personen und Verfahren, die erforderlich ist, um Geschäftsprozesse abzufragen, zu steuern und zu unterstützen.

### **information systems management (Informationssystemverwaltung)**

Die Gesamtheit der Aktivitäten bei der Pflege von Informationssystemen, der Komponenten, aus denen sie gebildet werden, und ihrer begleitenden Datenverarbeitungs- und Informationsprozesse.

### **information technology (Informationstechnologie)**

Die Architektur, Strukturen und Verfahren, die den Kern einer Informationssystemstrategie bilden. Die Gesamtheit dieser Komponenten (z. B. Computer, Netzwerke und Informationssysteme), mit der die Informationsbereitstellung erfolgt.

### **Information Technology Executive Committee (ITEC)**

Ein Managementgremium mit der Budget- und Ressourcenverwaltungsautorität zum Treffen von Entscheidungen zu vorgeschlagenen wichtigen und bedeutenden Änderungen in der IT-Umgebung. Das ITEC dient der Autorisierung von Änderungen, wenn das CAB keine Entscheidung fällen kann oder nicht die Autorität zum Treffen einer Entscheidung hat. ITEC-Entscheidungen sind endgültig.

### **IT Infrastructure Library (ITIL)**

Eine weithin anerkannte Zusammenstellung empfohlener Vorgehensweisen für die Verwaltung von IT-Diensten und Verfahrensanleitungen für die Verwaltung und Bereitstellung von IT-Diensten für den Systembetrieb. Wird vom Office of Government Commerce (OGC) der britischen Regierung geleitet.

### **informed customer (Informierter Kunde)**

Eine Person, ein Team oder eine Gruppe, die dafür zuständig ist, dass die für die IT aufgewendeten Mittel mit optimalem Nutzen eingesetzt werden, d. h. dass das Unternehmen das beste Preis-/Leistungsverhältnis erhält und weiterhin die vorteilhaftesten Ergebnisse erzielt. Um ihre Rolle zu erfüllen, muss die Funktion "Informierter Kunde" eine klare Zielsetzung in Bezug auf die Geschäftspläne haben und sicherstellen, dass für das Erreichen von Unternehmenszielen geeignete Strategien gewählt und gepflegt werden. Die Funktion "Informierter Kunde" sorgt dafür, dass die Unternehmensanforderungen effektiv in Spezifikationen umgesetzt werden, dass die IT-Investitionen sowohl effizient als auch wirtschaftlich gesteuert werden und dass der Fortschritt in Richtung effektive Geschäftslösungen überwacht wird. Der informierte Kunde sollte eine aktive Rolle beim Beschaffungsprozess spielen und sicherstellen, dass die beschafften Dienste und Lösungen effektiv im Unternehmen eingesetzt werden, um die geschäftlichen Vorteile zu maximieren.

### **infrastructure role (Infrastrukturrolle)**

Eine von sechs Rollen im MOF-Teammodell. Sie ist zuständig für das Entwickeln der Unternehmensarchitektur und stellt sicher, dass Pläne ausgearbeitet wurden, um neue und sich ändernde Anforderungen an den Geschäftsbetrieb aus der Sicht von Netzwerk, Telekommunikation, Hardware und Software zu erfüllen. Darüber hinaus umfasst die Infrastrukturrolle die Verantwortung für die Verwaltung gemeinsam genutzter/allgemeiner Daten, wie z. B. Kunden- und Produktdaten, Speicherplatz und Speicherplanung (Rechenzentren, Außendienst- und Zweigstellenbüros, Testlabore, Entwicklungslabore usw.) und der Tools, die für die Unterstützung der Infrastruktur benötigt werden.

### **initial support (Erstsupport)**

Versuch, einen Vorfall bei der ersten Kontaktaufnahme aufzulösen, und zwar mithilfe von Informationen aus bekannten Fehlern, vorhandenen Problemen, vorherigen Vorfällen, Wissensdatenbanken, Dokumentationen und der Erfahrung des Personals für den Erstsupport.

### **initiator (Auslöser)**

Die Quelle des ersten Vorfalls oder Problembereichs.

### **Integration**

Der Grad, mit dem aufeinander folgende Typen von Maßnahmen oder Arbeiten von einer Organisationseinheit ausgeführt werden.

### **integrity (Integrität)**

Ein Konzept, das sicherstellt, dass Daten während der Übertragung durch ein Netzwerk nicht beschädigt oder geändert werden bzw. verloren gehen. Stellt ferner sicher, dass Daten vom beabsichtigten Absender und nicht von einem Betrüger stammen. Zu den Mechanismen zum Sichern der Datenintegrität zählen Prüfsummen und digitale Signaturen.

### **intellectual property (Geistiges Eigentum)**

Geistiges Eigentum als Ergebnis von Kreativität.

### **interface (Schnittstelle)**

Eine physische oder funktionale Interaktion an der Grenze zwischen Konfigurationselementen.

### **Internet Control Message Protocol (ICMP)**

Ein Verwaltungsprotokoll in der TCP/IP-Protokollgruppe, das in jeder TCP/IP-Implementierung erforderlich ist und zwei Knoten in einem IP-Netzwerk ermöglicht, IP-Status- und Fehlerinformationen gemeinsam zu nutzen. ICMP wird vom Dienstprogramm PING verwendet, um die Erreichbarkeit eines Remotesystems zu bestimmen.

### **Internet**

Ein riesiges zusammengeschaltetes Netzwerk, das der Öffentlichkeit zur Verfügung steht. Das Internet wurde ursprünglich von der Defense Advanced Research Projects Agency (DARPA), einer Abteilung des US-Verteidigungsministeriums, für die Zusammenschaltung militärischer Auftragnehmer und Forschungsorganisationen entwickelt. Die Steuerung des Internets obliegt jedoch nicht mehr dem US-Militär.

### **internetwork (Zusammengeschaltetes Netzwerk)**

Eine Gruppe verbundener lokaler Netzwerke (LANs). Ein aus Netzwerken bestehendes Netzwerk. In vielen Fällen besteht ein zusammenschaltetes Netzwerk aus LANs an verschiedenen Standorten, die über ein WAN (Wide Area Network) verbunden sind. Die meisten zusammenschalteten Netzwerke sind Eigentum von Unternehmen und werden insbesondere für das Verbinden eines Unternehmens mit seinen Niederlassungen und Geschäftspartnern genutzt.

### **investigation (Untersuchung)**

Das fortschreitende Aufklären weiterer Einzelheiten eines Vorfalls.

### **IT infrastructure (IT-Infrastruktur)**

Die Summe der zur IT gehörenden Hardware, Software, Datenübertragungseinrichtungen, Verfahren, Automatisierungstools, Dokumentationen und Mitarbeiter einer Organisation.

### **IT infrastructure library (IT Infrastructure Library)**

Siehe *Information Technology Infrastructure Library*.

### **IT service (IT-Dienst)**

Ein bestimmter Satz von IT-Funktionen, der eine oder mehrere Anforderungen des Kunden erfüllt und dessen geschäftliches Ziel unterstützt. Dieser Begriff kann sich auch auf die Komponenten beziehen (wie z. B. Computer, Netzwerke, Informationssysteme, Prozesse und deren Kombination), mit denen für den Kunden Dienste bereitgestellt werden.

### **IT Service Management**

Ein Ansatz, den IT-Organisationen nutzen können, um IT-Qualitätsdienste zu planen, bereitzustellen und zu verwalten, die kundenzentriert und prozessgesteuert sind und die die in der Vereinbarung auf Dienst- oder Betriebsebene festgelegten Kosten- und Leistungsziele erfüllen.

### **IT service provider (IT-Diensteanbieter)**

Interne oder externe Organisationseinheit, die für einen Kunden IT-Dienste bereitstellt und diese unterstützt.

### **ITEC**

Siehe *Information Technology Executive Committee*.

### **ITIL**

Siehe *Information Technology Infrastructure Library*.

### **job scheduling (Auftragsplanung)**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Betrieb". Umfasst die fortlaufende Organisation von Aufträgen und Prozessen in der effizientesten Reihenfolge, wodurch Systemdurchsatz und -nutzung zur Erfüllung der Vereinbarung auf Dienstebene maximiert werden.

(2) Sicherstellen der effizienten Verarbeitung von Daten zu vorgegebenen Zeitpunkten und in vorgeschriebener Reihenfolge, um die Nutzung von Systemressourcen zu maximieren und die Auswirkungen auf Onlinebenutzer zu minimieren. Ziel ist das Sicherstellen der erfolgreichen Ausführung von Batchprogramläufen bei Minimierung der Auswirkungen auf die Onlinebenutzer von Systemressourcen. Die Hauptaufgaben der Auftragsplanung sind Überwachung, Analyse, Optimierung und Implementierung von Batchprogramläufen.

**key performance indicators (Hauptleistungsindikatoren)**

Wichtige Messgrößen, die den Grad der Funktionalität und Rentabilität einer Komponente angeben.

**knowledge base (Wissensdatenbank)**

Eine Zusammenstellung von Regelkommentaren, die angesammeltes Wissen zur Bedeutung von Ereignissen enthalten. Die Microsoft Knowledge Base enthält vordefinierte Informationen von Microsoft. Die Wissensdatenbank des Unternehmens enthält Informationen, die vom Microsoft Operations Manager 2000-Benutzer eingegeben wurden.

**known error (Bekannter Fehler)**

Vorfall oder Problem, dessen Grundursache bekannt ist und für den/das eine vorübergehende Behelfslösung oder einer dauerhafte Alternative gefunden wurde. Liegt ein Geschäftsfall (Business Case) vor, wird eine Änderungsanforderung ausgelöst. Ein bekannter Fehler behält so lange seinen Status, bis er durch eine Änderung dauerhaft behoben wird.

**lab testing (Labortest)**

Ein Test, der in einer simulierten Nichtproduktionsumgebung durchgeführt wird, die als Spiegelung der Produktionsumgebung eingerichtet wird. Diese Umgebung ist nicht mit der Produktionsumgebung verbunden.

**life cycle (Lebenszyklus)**

Die Phasen, die eine IT-Komponente vom Zeitpunkt der Inbetriebnahme bis zu dem der Außerbetriebnahme durchläuft. Der Lebenszyklus repräsentiert einen Genehmigungsprozess für Konfigurationselemente, Problembereiche und Änderungsdokumente.

**Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)**

LDAP ermöglicht einer Anwendung einen identischen Zugriff auf ein beliebiges Verzeichnis unabhängig vom Anbieter des Verzeichnisses und dessen Implementierung. Auf die meisten Mehrzweckverzeichnisse kann über LDAP zugegriffen werden. Anwendungen, die LDAP nutzen, verfügen über einen vereinfachten Zugriff auf mehrere Informationen in ungleichen Verzeichnissen.

**line-of-business application (Geschäftsbereichsanwendung)**

Eine Softwareanwendung, die wichtig für das Funktionieren des Unternehmens ist.

**local area network (LAN oder Lokales Netzwerk)**

Eine Gruppe von Computern und anderen Geräten, die über einen relativ begrenzten Bereich verstreut und über eine Kommunikationsverbindung verbunden sind, die einem Gerät die Interaktion mit einem anderen Gerät im Netzwerk ermöglicht.

**maintainability (internal focus); (Verwaltbarkeit (interner Schwerpunkt))**

Die Fähigkeit einer Komponente oder eines IT-Dienstes, die/der unter festgelegten Nutzungsbedingungen einen Status bewahren oder in einen Status zurückgesetzt werden kann, in dem diese/r die benötigten Funktionen ausführen kann.

**maintenance (Wartung)**

Tasks zu Instandhaltung und Schutz der technischen Infrastruktur, die sich z. B. aus Fehlern in der Anwendungssoftware, einer erforderlichen Erweiterung der Funktionalität oder technischen Entwicklungen im Bereich von Hardware und Basissoftware ergeben können.

### **major change (Umfangreiche Änderung)**

Eine Änderungskategorie, die Änderungen mit einer potenziellen Auswirkung auf den größten Teil der Benutzer oder ein geschäftswichtiges System beschreibt. Bei der Änderung kann es sich um neue Technologie oder eine Konfigurationsänderung handeln, die einen Ausfall des Netzwerks oder eines Dienstes mit sich bringen kann.

### **major incident (Größerer Vorfall)**

Ein Vorfall mit einer großen Auswirkung bzw. potenziell großen Auswirkung, der eine Reaktion erfordert, die über die bei "normalen" Vorfällen hinausgeht. In der Regel erfordern solche Vorfälle eine unternehmensübergreifende Koordination, Managementeskalation, Mobilisierung zusätzlichen Personals und einen erhöhten Informationsaustausch.

### **major problem (Größeres Problem)**

Ein Problem mit einer großen Auswirkung bzw. potenziell großen Auswirkung, das eine Reaktion erfordert, die über die bei "normalen" Problemen hinausgeht. In der Regel erfordern solche Probleme eine unternehmensübergreifende Koordination, Managementeskalation, Mobilisierung zusätzlichen Personals und einen erhöhten Informationsaustausch. Im Vergleich zu einem größeren Vorfall, der häufig eine sofortige Reaktion erfordert, steht für die Lösung eines größeren Problems normalerweise mehr Zeit zur Verfügung. Dies bedeutet, dass es besser ist, den Sachverhalt als proaktive Anforderung und daher im Rahmen des Problems Management (Krisenmanagement) als größeres Problem weiter zu behandeln. Wird das Problem dem Incident Management überlassen, besteht das Risiko, dass es nicht weiter behandelt wird, da ihm die Unmittelbarkeit anderer Vorfälle fehlt. Ein Beispiel aus der Vergangenheit eines größeren Problems war das Jahr-2000-Problem.

### **majority (Mehrheit)**

Eine einfache Mehrheit oder ein bestimmter Prozentsatz der Mitglieder muss mit Ja stimmen, damit die Änderung genehmigt wird.

### **management escalation (Managementeskalation)**

Das Verdeutlichen der Wichtigkeit eines Vorfalls, um sich die Aufmerksamkeit der Managementhierarchie mit dem Zweck zu sichern, die Verantwortlichen auf dem neuesten Stand zu halten und die erforderliche Befugnis für die benötigten Supportressourcen zu erhalten. Wird auch hierarchische Eskalation genannt. Siehe auch *escalation (Eskalation)* und *functional escalation (Funktionale Eskalation)*.

### **management pack modules (Management Pack-Module)**

Vordefinierte Lösungen von Microsoft. Enthalten Computergruppen und Verarbeitungsregeln mit Filtern, Leistungsindikatoren und für bestimmte Kundenanwendungen, wie z. B. Microsoft Exchange, festgelegte Warnungen.

### **management stations (Verwaltungsstationen)**

Dedizierte Computer für die Verwaltung und Überwachung der Knoten im System.

### **marginal cost (Grenzkosten)**

Die Kosten der sofortigen Bereitstellung des Dienstes basierend auf den bereits erfolgten Investitionen.

### **master configuration group (Hauptkonfigurationsgruppe)**

Eine Konfigurationsgruppe, zu der Zonenkonfigurationsgruppen Warnungen weiterleiten.

**match (Übereinstimmung)**

Ein bekannter Fehler, ein bestehendes Problem oder eine vorherige Vorfallaufzeichnung mit denselben Merkmalen wie ein Vorfall, der gegenwärtig bearbeitet wird.

**matching (Abgleichen)**

Das Vergleichen von Aufzeichnungen bekannter Fehler, bestehender Probleme oder vorheriger Vorfälle mit einer aktuellen Vorfallaufzeichnung, um eine Übereinstimmung zu finden.

**mean time between failure (Durchschnittliche Zeit zwischen Ausfällen)**

Die durchschnittliche Zeit ab dem Zeitpunkt, an dem ein IT-Dienst oder eine unterstützende Komponente wieder vollständig hergestellt ist, bis zum nächsten Ausfall desselben Dienstes oder derselben Komponente.

**mean time between system incidents (Durchschnittliche Zeit zwischen Systemvorfällen)**

Die durchschnittliche Zeit zwischen einem Systemausfall und dem nächsten Ausfall.

**mean time to failure (Durchschnittliche Zeit bis zum Ausfall)**

Die erwartete durchschnittliche Zeit bis zum ersten Ausfall einer Komponente. Ein statistischer Wert, der den Durchschnitt über einen langen Zeitraum und eine große Anzahl von Komponenteneinheiten repräsentiert.

**mean time to repair (Durchschnittliche Zeit bis zur Fehlerbehebung)**

Die durchschnittliche Zeit ab dem Auftreten eines Vorfalls bis zu dessen Behebung.

**measurement (Messwert)**

Ein Wert, der mithilfe einer Berechnung oder der Datenerfassung eines Sensors bestimmt wird.

**metadirectory (Metaverzeichnis)**

Metaverzeichnisse sind im Wesentlichen Verzeichnisse von Verzeichnissen. Sie bieten eine allgemeine Infrastruktur auf einer Ebene oberhalb verschiedener Verzeichnisse und ermöglichen die Steuerung von Abfragen und Rückgabe von Antworten über eine einzelne transparente Benutzeroberfläche. Metaverzeichnisse sorgen für Integration und Vereinheitlichung.

**metric (Metrik)**

Die Untersuchung einer oder mehrerer Messwerte zur Bereitstellung von Informationen. Beispiel: "Aktuelle Temperatur" ist ein Messwert (Bezugswert). Die Untersuchung des Vergleichs der aktuellen Temperatur mit der durchschnittlichen Temperatur dieses Bezugswertes wird als Metrik bezeichnet (Information).

**Microsoft IT life cycle (Microsoft-IT-Lebenszyklus)**

Ein konzeptuelles Modell, das beschreibt, wie Aktivitäten wie Analyse, Entwicklung, Erstellung, Bereitstellung und Betrieb effektiver IT-basierter Freigaben zwischen den einzelnen Frameworks der Framework-Produktfamilie von Microsoft positioniert und verknüpft werden. Die Bereitstellung ist der Punkt, an dem MSF und MOF für eine erfolgreiche Inbetriebnahme der Lösung zusammenarbeiten.

## **Microsoft Operations Framework (MOF)**

Die Phase "Verwalten, Ausführen und Warten" in den einzelnen Frameworks der Framework-Produktfamilie von Microsoft. MOF bietet umfassende technische Unterstützung, um auf Microsoft-Technologien basierende Zuverlässigkeits-, Verfügbarkeits- und Verwaltungslösungen und -dienste zu erhalten. MOF umfasst Whitepaper, Betriebshandbücher, Bewertungstools, Betriebskits, empfohlene Vorgehensweisen, Fallstudien und Supporttools für Benutzer, Prozesse und Technologien, um Produktionssysteme in einer komplexen, verteilten IT-Umgebung effizient verwalten zu können.

## **Microsoft Solutions Framework (MSF)**

Die Phase "Planen und Erstellen" in den einzelnen Frameworks der Framework-Produktfamilie von Microsoft. MSF bietet Anleitungen für die Planungs-, Erstellungs- und Bereitstellungsphasen des Projektzyklus. Diese Anleitungen liegen in Form von Whitepapers, Fallstudien und Schulungsunterlagen in den Bereichen Unternehmensarchitektur, Anwendungsentwicklung, Komponentenentwurf und Infrastrukturbereitstellung vor.

## **Middleware**

Eine Schicht im MOF-IT-Infrastrukturmodell. Middleware kann als Teil der Anwendung definiert werden, die den Benutzern nicht angezeigt wird. Zur Middleware gehören Datenbanken, Webdienste und Messagingsysteme wie Microsoft COM+. Vor dem Hintergrund dieser allgemeinen Definition variiert die Frage, aus was die Middleware besteht, von Anwendung zu Anwendung stark.

## **milestone review (Meilensteinüberprüfung)**

Eine Besprechung, die am Ende jeder Änderungsentwicklungsphase stattfindet und eine Verständigung über das Fortfahren mit dem nächsten Schritt signalisiert. Der Grad der Formalität der Überprüfungen hängt von der Komplexität der Änderung ab.

## **minor change (Geringe Änderung)**

Eine Kategorie für Änderungen, die im Vergleich zu umfangreichen Änderungen nur einen kleinen Prozentsatz der Benutzer betrifft. Sie sind aufgrund des relativ hohen Erfahrungsgrades der Organisation hinsichtlich der vorgeschlagenen Änderung weniger risikobehaftet.

## **missing event (Ausgebliebenes Ereignis)**

Ein Ereignis, das in einem angegebenen Zeitraum eintreten sollte, jedoch nicht eingetreten ist.

## **missing event rule (Regel für ausgebliebenes Ereignis)**

Eine Verarbeitungsregel für das Erzeugen einer Alarmmeldung, wenn bestimmte Ereignisse nicht im festgelegten Zeitraum eintreten. Siehe auch *missing event (Ausgebliebenes Ereignis)*.

## **MOF**

Siehe *Microsoft Operations Framework*.

## **MOF process model (MOF-Prozessmodell)**

Das Kernstück des MOF-Ansatzes zur Dienstverwaltung. Das Modell bietet einen umfassenden und strukturierten Ansatz für das Release Management. Es ist in die vier Quadranten Änderung, Betrieb, Support und Optimierung unterteilt, die jeder eine unterschiedliche, jedoch in gegenseitiger Beziehung stehende Rolle bei der Dienstverwaltung spielen.

### **MOF risk model (MOF-Risikomodell)**

Ein Risikomanagementprozess in fünf Schritten, der im MOF verwendet wird. Der Prozess sieht eine durch die sechs im Teammodell definierten Rollencluster geteilte Verantwortlichkeit anstatt die ausschließliche Verantwortlichkeit eines beliebigen Rollenclusters oder einer beliebigen Rolle vor. Die fünf Schritte lauten wie folgt:

*Identifizieren* Ermitteln der Fehlerbedingung und der Folgen.

*Analysieren* Bewerten des Risikos.

*Planen* Definieren von abschwächenden Faktoren, Triggern und Notfallplänen.

*Nachverfolgen* Führen einer formalen Dokumentation des Plans, die ständig aktualisiert wird.

*Steuern* Das Reagieren auf den und Implementieren des Plans.

### **MOF role cluster (MOF-Rollencluster)**

Eine Gruppierung ähnlicher oder verwandter IT-Betriebsverantwortlichkeiten, die im MOF-Teammodell definiert sind. Es gibt sechs MOF-Rollencluster: Infrastruktur, Betrieb, Freigabe, Support, Partner und Sicherheit. Die Kernmitglieder des CAB sind Repräsentanten von je einem dieser Cluster und bei Besprechungen stets anwesend.

### **MOF service management functions (MOF-Dienstmanagementfunktionen)**

Grundlegende empfohlene Vorgehensweisen und Anleitungen, die den Kern des MOF-Prozessmodells bilden. Wenngleich keine Dienstmanagementfunktion für einen bestimmten Quadranten im MOF reserviert ist, hat jede Dienstmanagementfunktion einen "Stammquadranten" bzw. primären Planungs- und Ausführungsquadranten. Im Folgenden sind einige Dienstmanagementfunktionen aufgeführt:

- Configuration Management
- Problem Management
- Service Continuity Management
- Workforce Management

### **MOF team model (MOF-Teammodell)**

Ein organisatorisches Arbeitsmodell, das mit Rollen arbeitet und Gruppen zusammengehöriger Rollen (Rollencluster) an die im MOF-Prozessmodell definierten IT-Prozesse anpasst. Die sechs Rollencluster heißen Infrastruktur, Betrieb, Freigabe, Support, Partner und Sicherheit.

### **MOM administrator console (MOM-Administratorkonsole)**

Eine auf der Microsoft Management Console-Technologie (MMC) basierende Benutzeroberfläche für Überwachung und Ereignisverwaltung. Kann den Microsoft Operations Manager 2000 Monitor, Regeln und Konfigurations-Snap-Ins enthalten.

### **MSF**

Siehe *Microsoft Solutions Framework*.

## **Network Administration (Netzwerkadministration)**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Betrieb". Umfasst die Verwaltung von Kommunikationssystemen und -verbindungen sowie dazugehöriger Datenverarbeitungsverfahren gemäß den Anforderungen und Voraussetzungen, die sich aus deren Verwendung und den Merkmalen der Netzwerkkomponenten ergeben.

(2) Die Verantwortung für einen jederzeit effizienten Netzwerkbetrieb und das Bereitstellen einer zuverlässigen, konsistenten und skalierbaren Netzwerkinfrastruktur, die Dienstvereinbarungen erfüllt oder übertrifft sowie die Aktivposten des Unternehmens optimiert. Ziel ist das Bereitstellen alltäglicher Verwaltungsdienste zur Unterstützung der Netzwerkinfrastruktur. Dies umfasst das Verwaltung und Lösen von Vorfällen und Problemen, das Verwalten der Leistung und Einrichten einer sicheren Netzwerkkumgebung. Arbeitet mit anderen Dienstmanagementfunktionen wie Capacity Management und Security Administration zusammen.

## **network interface adapter (Netzwerkkarte)**

Computersysteme werden mithilfe von Netzwerkkarten mit dem Netzwerk verbunden. Diese Komponenten sind relativ preiswert, weshalb üblicherweise mehrere Karten in die einzelnen Computer eingebaut werden, um für den Fall des Ausfalls einer Karte eine Redundanz bereitzustellen. Ferner ist es die Regel, den gesamten externen Webverkehr zu einer Karte zu leiten und die andere für interne Verwaltungsdaten zu reservieren.

## **network interface card (NIC oder Netzwerk-Schnittstellenkarte)**

Siehe *network interface adapter (Netzwerkkarte)*

## **network operating system (NOS oder Netzwerkbetriebssystem)**

Ein Betriebssystem mit Software zur Kommunikation mit anderen Computern über ein Netzwerk. Dadurch können Ressourcen wie Dateien, Anwendungsprogramme und Drucker von mehreren Computern gemeinsam genutzt werden.

## **node (Knoten)**

Ein Computersystem oder eine Serverplattform mit einer eindeutigen Adresse in einem Netzwerk. Ein Knoten kann mehr als einen Prozessor haben und verfügt in der Regel über eigene Startlaufwerke (direkt angeschlossenes Speichersystem). Normalerweise werden die gespeicherten Daten jedoch gemeinsam genutzt, um skalierbare, hoch verfügbare Datenressourcen und Inhalte zu ermöglichen.

## **non-authoritative restore (Nicht autorisierende Wiederherstellung)**

Diese Art der Wiederherstellung dient dem Bereitstellen eines Ausgangspunktes (des Zeitpunktes, an dem die Sicherung erstellt wurde) für die Datenreplikation, um den Replikationsverkehr im Netzwerk zu minimieren. Die wiederhergestellten Daten werden über die Replikation mit Daten auf anderen Domänencontrollern synchronisiert. Repliziert werden nur geänderte Daten (anstelle des gesamten Verzeichnisses). Bei Fehlen dieses Ausgangspunktes werden alle Daten von anderen Servern repliziert.

## **nonrepudiation (Unleugbarkeit)**

Ein Sicherheitskonzept für den Nachweis der Übertragung einer bestimmten Nachricht. Wenn ein System mit der technischen Unleugbarkeit arbeitet, kann der Absender einer Nachricht später nicht abstreiten, die Nachricht gesendet zu haben, und der Empfänger einer Nachricht kann später nicht abstreiten, die Nachricht empfangen zu haben. Wenn die Nachricht darüber hinaus Vertragsinformationen enthält, kann das Vorhandensein einer digitalen Signatur der Nachricht später sicherstellen, dass die Vertragsinformationen nicht missbräuchlich geändert wurden.

## **Norm**

Ein Konzept der Mitglieder einer Gruppe, das in Form einer Regel ausgedrückt werden kann und festlegt, was die Mitglieder unter bestimmten Umständen zu tun haben.

## **notification group (Benachrichtigungsgruppe)**

Eine Liste mit Bedienern und der geplanten Verfügbarkeit zum Empfang von Pager- oder E-Mail-Antworten.

## **OMR**

Siehe *operations management review (Überprüfung des Operations Management)*.

## **OnLine Transaction Processing (OLTP)**

OLTP-Anwendungen sind in der Regel geschäftswichtig und werden hauptsächlich in verteilten Client/Server-Umgebungen bereitgestellt. Mit der OLTP werden Transaktionsmonitore verknüpft, um die Verwaltung und Koordination von Transaktionen mit Unternehmensdatenspeichern, wie z. B. RDBMS-Systemen (relationale Datenbank-Managementsystemen), zu vereinfachen. OLTP wird als Lösung im Allgemeinen von Decision Support Systems (DSS) abgegrenzt. Beide Lösungen arbeiten üblicherweise mit einem RDBMS zusammen.

## **Open Systems Interconnection (OSI)**

OSI wurde 1978 von der ISO als Framework für internationale Standards in heterogenen Computernetzwerk-Architekturen entwickelt und umfasst ein Modell der Netzwerkarchitektur sowie eine Gruppe von Protokollen (einem Protokollstapel), um diese zu implementieren. Die OSI-Architektur umfasst sieben Schichten. Dies sind von unten nach oben: 1. physische (Bitübertragungs-) Schicht, 2. Sicherungsschicht, 3. Vermittlungsschicht, 4. Transportschicht, 5. Kommunikationsschicht, 6. Darstellungsschicht und 7. Anwendungsschicht. Jede Schicht verwendet die Schicht unmittelbar darunter und stellt der Schicht darüber einen Dienst bereit. Bei einigen Implementierungen kann eine Schicht aus mehreren Unterschichten bestehen.

## **operating level agreement (OLA oder Vereinbarung auf Betriebsebene)**

Eine interne Vereinbarung zwischen zwei oder mehreren IT-Entitäten, die die Zuständigkeiten aller Beteiligten regelt. Eine Vereinbarung auf Betriebsebene fordert von diesen Beteiligten die Bereitstellung eines bestimmten Dienstes (oder einer Dienstkomponente, wie z. B. Hardware, Software usw.) in einer bestimmten, vereinbarten Menge und Qualität und beschränkt die Anforderungen, die die Benutzer an diesen Dienst (oder diese Dienstkomponente) stellen können, auf die in der Vereinbarung festgelegten Grenzwerte.

## **operating level objective (Ziel auf Betriebsebene)**

Ein zwischen zwei oder mehreren IT-Entitäten vereinbartes, messbares Dienstziel. Gilt für die Dienste, die diesen Entitäten bereitgestellt werden, und wird in einer Vereinbarung auf Betriebsebene definiert.

## **operating quadrant (Quadrant "Optimierung")**

Der zweite Quadrant im MOF-Prozesszyklus. Umfasst die alltäglichen Aktivitäten einer IT-Organisation. Diese Aktivitäten sollen den reibungslosen Betrieb der IT-Umgebung sicherstellen.

## **operating system (Betriebssystem)**

Ein Programm zur Steuerung der Hardware. Das Betriebssystem bietet einen Zugriff auf die CPU, den Arbeitsspeicher, Speichergeräte usw. Aufgrund dieser Beziehung ist eine korrekte Betriebssystemleistung für eine korrekte Anwendungsleistung von Bedeutung. Die Benutzer mögen sich des Betriebssystems und seiner Aufgaben nicht bewusst sein, doch merken sie, wenn wichtige Dienste aufgrund fehlerhafter Gerätetreiber oder anderer Betriebssystemprobleme nicht verfügbar sind. (2) Eine Schicht in der MOF-IT-Infrastruktur.

### **operational costs (Betriebskosten)**

Kosten, die sich beim alltäglichen Betrieb der IT-Dienste ergeben, z. B. für Personal, Hardwarewartung und Strom. Betriebskosten beziehen sich auf zu wiederholende Zahlungen, deren Auswirkungen innerhalb eines kurzen Zeitrahmens, der in der Regel kürzer als das zwölfmonatige Geschäftsjahr ist, gemessen werden können.

### **operations (Betrieb)**

Die fortlaufenden Aktivitäten des IT-Personals bezüglich der Komponenten der IT-Umgebung zur Ausführung und Verwaltung des IT-Systems und Unterstützung der geschäftlichen Abläufe. Diese Aktivitäten beziehen sich explizit auf die Ausführung und sind insbesondere im MOF-Quadranten "Betrieb" evident.

### **operations management review (OMR oder Überprüfung des Operations Management)**

Einer von vier wichtigen Meilensteinen zur Integration von Qualität und Messungen in den Lebenszyklus der Freigabe oder zur Bewertung des fortlaufenden Systembetriebs. Die Überprüfungen des Systembetriebsmanagements dienen dem formalen Einbeziehen des gehobenen Managements in die Überprüfungs-, Bewertungs- und Entscheidungsfindungsaktivitäten, die im Lebenszyklus einer Freigabe sowie bei der Bewertung des Systembetriebs erfolgen.

### **operations review (Betriebsüberprüfung)**

Die Managementüberprüfung im Quadranten "Betrieb". Das Hauptziel dieser Überprüfung ist das Bewerten der Effektivität interner Betriebsprozesse und -verfahren und das Vornehmen von Verbesserungen, falls erforderlich. Diese Bewertung basiert auf den internen Prozessen und Verfahren zum Erfüllen der Anforderungen auf Dienstebene und zur Verbesserung dieser Aktivitäten. Die Betriebsüberprüfung sorgt für den Aufbau von Unternehmenswissen. Wichtig ist, dass das Betriebspersonal die bei einem Prozess, System oder einer Anwendung gewonnenen Erfahrungen dokumentiert und in der Wissensdatenbank des Unternehmens speichert. Überprüfungen des IT-Betriebs können sowohl freigabe- als auch zeitbasiert erfolgen.

### **operations role (Betriebsrolle)**

Eine von sechs Rollen im MOF-Teammodell. Umfasst kompetente Spezialisten, die sich auf Technologiebereiche und Produktionssystemtasks konzentrieren, die für den täglichen Geschäftsbetrieb erforderlich sind. Zu den Betriebsrollen im Unternehmen zählen dedizierte Spezialbereiche wie Messaging, Telekommunikation, Netzwerkbetrieb und Datenbankadministration.

### **operator (Bediener)**

Die Person, die für den Empfang von E-Mail- oder Pagerantworten in Microsoft Operations Manager 2000 festgelegt wurde.

### **operator-driven actions (Bedienergesteuerte Aktionen)**

Manuelle Tasks, die als Reaktion auf eine Nachricht erfolgen, die von einem oder mehreren Systemverwaltungstools erzeugt wurden. Der Bediener muss manuelle Kennwortänderungsverfahren befolgen, um den Vorfall zu beheben. Betriebsverfahren wie diese müssen eindeutig definiert, dokumentiert und getestet werden.

### **operator-initiated actions (Vom Bediener ausgelöste Aktionen)**

Mit Nachrichten verknüpfte vorkonfigurierte Reaktionen auf Vorfälle, die von Ereignissen ausgelöst werden. Diese Aktionen werden von einem Bediener gestartet und beendet.

**opportunity cost (or true cost), (Opportunitätskosten (oder tatsächliche Kosten))**

Der Wert eines Vorteils, der zugunsten einer alternativen Handlungsweise geopfert wurde. Die Kosten der Nutzung von Ressourcen bei einem bestimmten Vorgang im Vergleich zum entgangenen Vorteil, der sich aus der besten alternativen Nutzung dieser Ressourcen hätte ergeben können.

**Optical Character Recognition (OCR oder Optische Zeichenerkennung)**

Identifizierung gedruckter Zeichen mithilfe photoelektrischer Geräte (Scanner).

**optimizing quadrant (Quadrant "Optimierung")**

Der vierte Quadrant im MOF-Prozesszyklus. Bewertet die Funktionalität des Systembetriebs einer IT-Organisation. Ziel dieses Quadranten ist das Optimieren von Kosten, Leistung, Kapazität und Verfügbarkeit bei der Bereitstellung von IT-Diensten. Der Quadrant "Optimierung" umfasst die Dienstmanagementfunktionen zur Verwaltung der Kosten bei Erhaltung oder Verbesserung der Dienstebenen. Dies beinhaltet die Überprüfung von Ausfällen/Vorfällen sowie die Untersuchung von Kostenstrukturen, Personalbeurteilungen, Verfügbarkeit, Leistungsanalyse und Kapazitätsprognose.

**organizational unit (OU oder Organisationseinheit)**

Ein Container zum Strukturieren von Objekten in einer Datenbank in logische Verwaltungsgruppen. Eine Organisationseinheit (Organizational Unit oder OU) kann Objekte wie Benutzerkonten, Gruppen, Computer, Drucker, Anwendungen, Dateifreigaben und andere Organisationseinheiten enthalten. Organisationseinheiten dienen der Strukturierung des Verzeichnisdienstes Microsoft Active Directory®, basierend auf der Organisationsstruktur eines Unternehmens und dem Modell der Netzwerkverwaltung.

**outsourcing (Auslagerung)**

Der Vorgang, bei dem von der Organisation durchgeführte Funktionen im Auftrag der Organisation an externe Unternehmen vergeben werden.

**overhead (Gemeinkosten)**

Die Summe der Materialgemeinkosten, Löhne und Aufwendungen.

**package release (Paketfreigabe)**

Eine Freigabe mit einem Paket mit Software-Konfigurationselementen, die in die Produktionsumgebung eingeführt werden.

**Packet Internet Groper (PING)**

Ein Programm zum Testen, ob ein bestimmtes Netzwerkziel online ist, indem eine ICMP-Echoanforderung (Internet Control Message Protocol) gesendet und auf eine Antwort gewartet wird. (Wird auch Packet Internet Gopher genannt).

**packet (Paket)**

Eine Übertragungseinheit auf der OSI-Vermittlungsschicht (Open Systems Interconnection), die aus Binärinformationen besteht. Diese Informationen umfassen sowohl Nutzdaten als auch Kopfdaten mit einer Identifikationsnummer, Quell- und Zieladresse und Fehlerkontrolldaten.

## **Page Description Language (PDL oder Seitenbeschreibungssprache)**

Eine Computersprache zur Beschreibung der Anordnung von Text und Grafiken auf einer Druckseite.

## **partner role (Partnerrolle)**

Eine von sechs Rollen im MOF-Teammodell. Umfasst die Verwaltung einer umfangreichen Zusammenstellung von IT-Partnern, Dienst Anbietern und externer Unternehmen, die als virtuelle Mitglieder des IT-Personals bei der Bereitstellung von Hardware-, Software-, Netzwerk-, Host- und Supportdiensten mitarbeiten.

## **passive components (Passive Komponenten)**

Die Teile eines Netzwerks, die Informationen übertragen, ohne eine eigene Stromversorgung zu benötigen. Passive Komponenten wie Kabel, Telefonanschlussdosen usw. sind für ein Netzwerk unverzichtbar. Mit der steigenden Beliebtheit drahtloser Netzwerktechnologien nimmt die Bedeutung von Kupferkabeln ab.

## **Patch**

Eine Aktualisierung (auch "Fix" genannt) einer Version oder einer Freigabe. Jedes in die Umgebung eingeführte Patch erfordert eine entsprechende Versionsanpassung.

## **Peer-to-Peer Network (Peer-to-Peer-Netzwerk)**

Ein Netzwerk, in dem alle Computer gleichrangig sind und sowohl als Client als auch als Server fungieren. Dies bedeutet, dass ein beliebiger Computer seine Ressourcen mit dem Netzwerk gemeinsam nutzen und auf die freigegebenen Ressourcen auf anderen Computern zugreifen kann. Peer-to-Peer-Netzwerke sollten im Allgemeinen auf 10 bis 15 Knoten in einem einzelnen LAN begrenzt werden, da jedes System seine eigenen Benutzerkonten und andere Sicherheitseinstellungen verwalten muss.

## **performance data (Leistungsdaten)**

Eine Auswahl numerischer Daten, die von Microsoft Windows NT®-Leistungsindikatoren erfasst wird.

## **performance data view (Leistungsdatenansicht)**

Ein Fenster mit festgelegten Leistungsdaten.

## **performance measure (Leistungsmessung)**

Eine Auswahl numerischer Daten, die zur Unterstützung der Kapazitätsplanung erfasst werden.

## **Performance Management**

Ein Unterprozess, der sich auf das Management der Leistung der von Kunden genutzten IT-Lösungen sowie der Leistung der zugrunde liegenden Ressourcen konzentriert, auf denen die Lösung aufbaut. Dieser Unterprozess ist verantwortlich für das Sicherstellen der Überwachung der Leistung aller IT-Lösungen auf wichtigen IT-Schichten in der technischen Infrastruktur entsprechend den Details in den Vorgaben der Vereinbarung auf Betriebsebene. Er ist ferner zuständig für das Sicherstellen der Überwachung der Leistung der zugrunde liegenden Ressourcen. Alle erfassten Daten werden aufgezeichnet, analysiert und in Berichten dokumentiert. Bei Bedarf sorgt das Capacity Management-Personal dafür, dass die Leistung der Lösungen die Geschäftsanforderungen erfüllt. Die Dienstüberwachung und -steuerung ist eine wichtige Dienstmanagementfunktion dieses Unterprozesses.

## **performance threshold (Leistungsschwellenwert)**

Ausgewählte numerische Daten im Vergleich zu einem Schwellenwert. Microsoft Operations Manager 2000 erzeugt eine Alarmmeldung, wenn der Schwellenwert über- oder unterschritten wird.

**pilot (Pilotphase)**

Die Versuchs- und Einleitungsphase eines Projektes oder einer Bereitstellung mit dem Ziel, die Auswirkungen der Bereitstellung zu minimieren und wertvolle Rückmeldungen zur Wahrscheinlichkeit des erfolgreichen Abschlusses des Projektes zur Verfügung zu stellen.

**pilot plan (Pilotplan)**

Ein Dokument mit den Zielen, Einführungs- und Zurücksetzungsprozeduren, Support- und Schulungsanforderungen und einer Kommunikationsstrategie für den Pilottest einer Änderung.

**pilot test (Pilottest)**

Ein Test in einer kontrollierten und begrenzten Bereitstellung eines Freigabepakets in der Produktionsumgebung. Ist anfänglich auf IT-Organisationen begrenzt und wird später für eine vorausgewählte Benutzergruppe eingeführt.

**plan (Planen)**

Definieren von abschwächenden Faktoren, Triggern und Notfallplänen.

**Plug & Play**

Ein von Intel entwickelter Spezifikationsatz, der einem Computer die automatische Erkennung und Konfiguration eines Gerätes sowie die Installation der entsprechenden Gerätetreiber ermöglicht.

**Pod (self-managed team)**

Eine Methode für die Einplanung von Kundendienstpersonal, bei der sich ein Team selbst organisiert.

**Post-Implementation Review (PIR oder Auf die Implementierung folgende Überprüfung)**

Die Managementüberprüfung einer Änderung nach der Bereitstellung. Zweck der Überprüfung ist die Bestimmung, ob die Änderung ihre ursprünglichen Ziele erfüllt und ob Erfahrungen gemacht wurden, die in künftige Freigaben einfließen können.

**PostScript®**

Eine von Adobe® Systems Incorporated entwickelte Seitenbeschreibungssprache für das Drucken mit Laserdruckern, die flexible Schriftartfunktionen und Grafiken hoher Qualität bietet. PostScript ist der Standard für das Desktop Publishing, da die Sprache von Imagesettern, den hoch auflösenden Druckern, die von Druckunternehmen für die Druckfahnenherstellung verwendet werden, unterstützt wird.

**pre-approved change (Vorab genehmigte Änderung)**

Siehe *standard change* ("Standard"-Änderung).

**predictive fault management (Vorausschauendes Fehlermanagement)**

Die analytische Nutzung von Daten, die durch Überwachung und Messung gewonnen werden. Die Daten dienen der Vorhersage potenzieller Systemausfälle und der Formulierung einer Strategie der präventiven Wartung.

**primary restore (Primäre Wiederherstellung)**

Diese Art der Wiederherstellung wird verwendet, wenn der wiederherzustellende Server der einzige funktionierende Server eines replizierten Datensets ist und aus einer Sicherung erneut hergestellt wird.

## **PRINCE2**

Die Standardmethode der britischen Regierung für das Projektmanagement.

### **Print and Output Management**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Betrieb". Verantwortlich für das Verwalten der Kosten und Ressourcen von Druck- und elektronischen Ausgaben. Zu diesen Ausgaben zählen gedruckte Dokumente, Faxe, E-Mails, Webseiten, elektronische Transaktionen und Computerdateien.

(2) Verantwortung für die Herstellung gedruckter Materialien in einem Unternehmen, wobei es sich um ein einzelnes Blatt oder einen großen Druckauftrag handeln kann. Ferner Verantwortung für das Zusammentragen von Ausgaben in elektronischen Formaten wie Webseiten, CDs und automatisierten E-Mails. Ziel ist das Sicherstellen, dass alle gedruckten und elektronischen Materialien mithilfe der am besten geeigneten Hardware und Software so effektiv und effizient wie möglich hergestellt werden.

### **print job (Druckauftrag)**

Der Quellcode, der sowohl die zu druckenden Daten als auch die Druckbefehle enthält. Druckaufträge werden basierend auf den Modifikationen, die der Spooler nötigenfalls zur korrekten Ausgabe des Auftrags vornehmen muss, in Datentypen unterteilt.

### **print server (Druckserver)**

Ein Computer, der für die Verwaltung der Drucker in einem Netzwerk reserviert ist. Der Druckserver kann ein beliebiger Computer im Netzwerk sein.

### **Print Spooler (Druckwarteschlange)**

Computersoftware, die ein vom Benutzer an einen Drucker übertragenes Dokument übernimmt und auf Festplatte oder im Arbeitsspeicher speichert, bis der Drucker es verarbeiten kann. Diese DDL-Zusammenstellung (Dynamic-Link Libraries) empfängt, verarbeitet, plant und verteilt zu druckende Dokumente. Der Begriff "Spooler" ist ein aus "Simultaneous Print Operations On Line" (gleichzeitige Druckvorgänge online) erzeugtes Akronym.

### **Printer Control Language (PCL)**

Eine von Hewlett Packard® für seine Laser- und Tintenstrahldrucker entwickelte Seitenbeschreibungssprache. Aufgrund der weiten Verbreitung von Laserdruckern ist diese Befehlssprache zu einem Standard für viele Drucker geworden. Printer Control Language wird mit PCL abgekürzt.

### **printer driver (Druckertreiber)**

Ein Programm, das anderen Programmen das Arbeiten mit einem bestimmten Drucker ohne Rücksichtnahme auf die Eigenarten der Druckerhardware oder internen Sprache ermöglicht. Mithilfe von Druckertreibern, welche die Besonderheiten der einzelnen Drucker beachten, können Programme ordnungsgemäß mit einer Vielzahl von Druckern kommunizieren.

### **priority (Priorität)**

Die Reihenfolge, in der ein Vorfall oder Problem basierend auf Auswirkung und Dringlichkeit gelöst werden muss.

### **Private Branch Exchange (PBX oder Nebenstellenanlage)**

Eine Telefonanlage im Besitz einer Privatperson oder eines Unternehmens und nicht einer Telefongesellschaft. Um einen Anruf von einem Telefon in einer Nebenstellenanlage mit dem öffentlichen Telefonnetz durchzuführen, müssen die Teilnehmer in der Regel eine Vorwahl (wie z. B. die 0) wählen. Um z. B. die Nummer 0221/123456 zu erreichen, muss 00221/123456 gewählt werden.

### **private view (Private Ansicht)**

Eine Ansicht, auf die nur der Benutzer zugreifen kann, der diese erstellt und im Ordner **My Views** gespeichert hat.

### **proactive fault management (Proaktives Fehlermanagement)**

Das Reagieren auf Alarmmeldungen, die erzeugt werden, wenn Leistungsschwellenwerte erreicht wurden. Diese Schwellenwerte werden vom Netzwerkbetriebsteam festgelegt und sind üblicherweise ein Zeichen einer möglichen Dienstverschlechterung, die letztlich zu einem Ausfall führen kann.

### **Problem**

Eine unbekannt Ursache eines oder mehrerer Vorfälle.

### **Problem Management (Krisenmanagement)**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Support". Ihr primäres Ziel ist das effektive Angeben der Grundursache von Vorfällen, um deren Quantität und Schweregrad in der IT-Produktionsumgebung zu mindern. Die Funktion arbeitet mit den Prozessen zur Erkennung und Umsetzung von Strukturverbesserungen in der technischen Infrastruktur und zur Lösung von Problemen, die sich bei der Verwendung und Verwaltung von Informationssystemen ergeben können.

(2) Minimieren der nachteiligen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb durch Vorfälle und Probleme, die durch Fehler in der Infrastruktur verursacht werden. Proaktives Verhindern des Auftretens von Vorfällen, Problemen und Fehlern.

### **procedure (Prozedur)**

Die Beschreibung einer formalisierten Arbeitsmethode (Zeitpunkt und Reihenfolge auszuführender Aktionen) für einen bestimmten Prozess oder einen Teil davon. Prozeduren ermöglichen die Koordination zwischen Abteilungen.

### **Prozess**

Eine Folge von Aktionen oder Vorgängen zum Erreichen eines Zieles.

### **process control (Prozesssteuerung)**

Das Planen und Regulieren eines Prozesses, damit dieser effektiv und effizient erfolgen kann.

### **processing (Verarbeitung)**

Der tägliche Betrieb aller Systeme in der IT-Umgebung.

### **processing rule (Verarbeitungsregel)**

Eine Regel, die festlegt, wie Microsoft Operations Manager 2000 Informationen erfasst, verarbeitet und darauf reagiert. In Microsoft Operations Manager 2000 gibt es unter anderen folgende Regeltypen: Event, Filtering, Missing Event, Consolidation, Alert, Performance Measuring und Performance Threshold.

### **processing rule group (Verarbeitungsregelgruppe)**

Verschiedene Verarbeitungsregeln, die unter einem Namen gruppiert werden. Durch das Gruppieren von Regeln können Organisationen mehr als eine Verarbeitungsregel mit einer Computergruppe verknüpfen.

### **processing rule match (Übereinstimmung mit einer Verarbeitungsregel)**

Erfolgt, wenn Microsoft Operations Manager 2000 Informationen empfängt, die mit einer Verarbeitungsregel übereinstimmen. Kommt es zu einer Übereinstimmung mit einer Verarbeitungsregel, führt das Produkt die in dieser Regel festgelegten Aktionen und Reaktionen aus.

### **process model (Prozessmodell)**

Siehe *MOF process model (MOF-Prozessmodell)*.

### **protocol (Protokoll)**

Die standardisierte Weise, in der die Kommunikation zwischen zwei Komponenten erfolgt.

### **Public Key Infrastructure (PKI oder Infrastruktur öffentlicher Schlüssel)**

Allgemein verwendeter Begriff zur Beschreibung der Bestimmungen, Richtlinien, Standards und Software, mit denen Zertifikate sowie öffentliche und private Schlüssel geregelt bzw. bearbeitet werden. In der Praxis ein System aus digitalen Zertifikaten, Zertifizierungsstellen und anderen Registrierungsstellen, welche die Gültigkeit aller Beteiligten an einer elektronischen Transaktion prüfen und authentifizieren. Standards für eine Infrastruktur öffentlicher Schlüssel befinden sich noch in der Weiterentwicklung, wenngleich diese in großem Rahmen als notwendiges Element des E-Commerce implementiert werden.

### **Public Switched Telephone Network (PSTN oder Öffentliches Telefonnetz)**

Ein System für die Sprachübertragung, das Telefone mithilfe eines Vermittlungsnetzes verbindet. Die Teilnehmer zahlen eine Gebühr an das Unternehmen, das den Dienst bereitstellt. Umgangssprachlich wird dieses Unternehmen als "Telefongesellschaft" bezeichnet.

### **public view (Öffentliche Ansicht)**

Eine Ansicht, auf die alle Benutzer zugreifen können und die im Ordner **Public Views** gespeichert wird.

### **Quadrant**

Die vier getrennten Bereiche des MOF-Prozessmodells, die in einer größeren oder externen Überprüfung zusammengefasst werden.

### **quality level (Qualitätsstufe)**

Ein Qualitätsmaßstab, der als messbare Größe (z. B. Antwortzeit oder Prozentsatz der Verfügbarkeit) ausgedrückt wird.

### **quality (Qualität)**

Die Gesamtheit der Eigenschaften und Merkmale eines Produktes oder Dienstes, die wichtig für das Ermöglichen der Erfüllung festgelegter oder offensichtlicher Anforderungen sind.

### **Quorum**

Legt die Mindestzahl oder den Mindestprozentsatz der Mehrheit von Personen fest, die für eine Abstimmung anwesend sein müssen.

### **reactive fault management (Reaktives Fehlermanagement)**

Die Prozesse und Verfahren zum Ergreifen von Maßnahmen bei einem ungeplanten Systemausfall.

### **recording (Aufzeichnen)**

Dauerhaftes Konservieren von Informationen.

### **recovery (Wiederherstellung)**

Das Ausführen von Maßnahmen zum Wiederherstellen des normalen Dienstbetriebs nach Auflösung eines Vorfalls.

### **Redundant Arrays of Independent Disks (RAID)**

Die Verwendung zweier oder mehrerer Festplattenlaufwerke anstelle einer Festplatte zur Ermöglichung einer besseren Festplattenleistung, Wiederherstellung nach einem Fehler und Fehlertoleranz, bei der verschachtelte Speichertechniken und die Spiegelung wichtiger Daten genutzt werden. (Ursprünglich "Redundant Arrays of Inexpensive Disks".)

### **Relational Database Management Systems (RDBMS)**

RDBMSs sind die vorherrschende Datenbanksoftware für Datenspeicher in IT-Dienstlösungen. Ein relationales Datenbank-Managementsystem ist in der Regel ein handelsübliches Softwarepaket. Andere Zusammenstellungen von Softwaretools, welche die IT bei der Entwicklung von Anwendungen und Inhalten unterstützen, werden in der Regel von den RDBMS-Anbietern angeboten.

### **release (Freigabe)**

Eine Zusammenstellung einer oder mehrerer Änderungen mit neuen und/oder geänderten Konfigurationselementen, die getestet und anschließend in die Produktionsumgebung eingeführt werden.

### **release approved review (Genehmigte Freigabe-Überprüfung)**

Die Genehmigte Freigabe-Überprüfung kennzeichnet die formale Genehmigung einer bzw. mehrerer vorgeschlagenen Änderungen, die zu einer festgelegten Freigabe entwickelt und zusammengestellt werden sollen. Die Überprüfung ist von großer Bedeutung für die Betriebsumgebung, da hierdurch der Investitionszyklus für Entwicklung und Bereitstellung einer gegebenen Freigabe beginnt.

### **Release Management**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Änderung". Umfasst die Prozesse des Koordinierens und Verwaltens der Aktivitäten, gemäß denen alle Freigaben in der Produktionsumgebung geplant, getestet und implementiert werden.

(2) Sicherstellen, dass alle sowohl technischen als auch nicht technischen Aspekte einer Freigabe gemeinsam berücksichtigt werden.

### **Release Manager**

Rolle, die für die Verwaltung der Aktivitäten des Release Management-Prozesses der IT-Organisation zuständig ist. Bei Freigaben mit großem und komplexem Geltungsbereich bildet der Release Manager ein Team, um die Freigabeaktivitäten zu verwalten. Der Release Manager wählt die Teammitglieder aus und weist Teamrollen und -verantwortlichkeiten zu.

### **release mechanism (Freigabemechanismus)**

Methode und Prozess der Einführung einer Änderung. Das Release Team muss jede Freigabe mithilfe einer Methode bereitstellen, die eine größtmögliche Automatisierung erlaubt, da dadurch eine Wiederholbarkeit und Konsistenz sichergestellt wird.

### **release package (Freigabepaket)**

Die Prozesse, Tools, Technologien und Dokumente, die für das Einführen einer Freigabe in die Produktionsumgebung erforderlich sind; ferner alle Komponenten der Änderungen, aus denen die Freigabe besteht.

### **release planning (Freigabeplanung)**

Die Aktivität im Release Management-Prozess, die alle Anforderungen für die Freigabe festlegt und diese mit Prioritäten versieht. Dabei werden verschiedene Freigabepläne, einschließlich Testplan, Einführungsplan u. a., erstellt. Diese Pläne werden von allen Teammitgliedern beim Durchlaufen der Freigabe durch den Release Management-Prozess verwendet.

### **release readiness review (Freigabebereitschaftsüberprüfung)**

Die letzte Managementgenehmigung vor der Einführung einer Freigabe in die Produktionsumgebung. Dabei werden die Bereitschaft der Freigabe sowie die Produktionsumgebung, die Einführungs- und Zurücksetzungspläne und der Risikomanagementplan bewertet.

### **release role (Freigaberolle)**

Eines von sechs Rollenclustern im MOF-Teammodell. Dieses Rollencluster nimmt an Systemupgrades und fortlaufenden Überarbeitungen von Software-Entwicklungsprojekten teil. Es dient häufig als primäre Instanz bei der Freigabe eines neuen Dienstangebotes für den IT-Systembetrieb. Die Freigaberolle des MOF-Teammodells ist die Stelle, an der sich die Logistikmanager-Rolle des MSF-Teammodells mit MOF überschneidet. An dieser Stelle erfolgt die Übergabe von der Bereitstellungs-/Testphase zur Produktionsphase. Dies ist ein kritischer Augenblick für den reibungslosen Übergang des Systems in den Produktionsbetrieb.

### **release rollout plan (Freigabeeinführungsplan)**

Eine Reihe von Dokumenten, die vom Change Owner entwickelt werden und angeben, wie eine Freigabe in der IT-Produktionsumgebung eingeführt werden soll. Diese Dokumente enthalten den Freigabezeitplan, den Schulungszeitplan und eine Liste der Einführungsstandorte.

### **release schedule (Freigabezeitplan)**

Ein vom Release Manager erstellter Zeitplan zur Planung der Einführung basierend auf der Priorität und Dringlichkeit der Freigabe im Vergleich zu anderen. Die entsprechend eingeplanten Aktivitäten und Ressourcen werden im Detail festgehalten.

### **release scope (Freigabeumfang)**

Der Release Manager legt den Umfang der Freigabe fest, um das Team mit Antworten auf wichtige Fragen zu versorgen, die der Planung der Freigabe dienen. Die sich ergebenden Schritte und alle getroffenen Entscheidungen werden erfasst und im Änderungsprotokoll aufgezeichnet.

### **release strategy (Freigabestrategie)**

Der allumfassende Entwurf, Plan und Ansatz für die Bereitstellung einer Änderung in der Produktionsumgebung.

**release unit (Freigabeeinheit)**

Eine Komponente bzw. verschiedene Komponenten, die zu einer einzelnen Freigabeeinheit kombiniert und in der Test- bzw. Produktionsumgebung freigegeben werden.

**reliability (Zuverlässigkeit)**

Die Fähigkeit einer Komponente oder eines IT-Dienstes, die gewünschte Funktion über einen festgelegten Zeitraum und unter festgelegten Bedingungen fehlerfrei auszuführen.

**replicas (Replikate)**

Onlinekopien der Verzeichnisdaten. Bei einem Serverausfall ermöglichen gleichrangige Replikate eine Fortsetzung des Dienstes und einen Zugriff auf die Daten, bis der ausgefallene Server repariert ist. Nach der Wiederherstellung des Servers kann er seinen Betrieb als Replikatserver wieder aufnehmen.

**reporting (Berichterstellung)**

Die Erfassung, Herstellung und Verteilung von Informationen zur Dienstqualität (z. B. zur Verwendung für das Capacity, Availability und Service Level Management).

**request (Anforderung)**

Siehe *service request (Dienstanforderung)*.

**request for change (RFC oder Änderungsanforderung)**

Eine Beschreibung einer vorgeschlagenen Änderung samt Umfang und beteiligter Konfigurationselemente. Auf der Grundlage des Vorschlages werden die Auswirkungen bewertet. Bei Genehmigung wird die Änderung zur Implementierung eingeplant.

**request for information (RFI oder Informationsanforderung)**

Eine Anforderung von Informationen zu einem bestimmten Thema.

**resilience (Ausfallsicherheit)**

Die Fähigkeit eines IT-Dienstes zur fortgesetzten Bereitstellung einer benötigten Funktion bei einem Ausfall eines Teiles der zugrunde liegenden Infrastruktur.

**resolution (Lösung)**

Das Implementieren von Lösungsmaßnahmen in Übereinstimmung mit Change und Release Management-Prozessen.

**resolution action (Lösungsmaßnahme)**

Eine Aktion, mit der ein Vorfall oder Problem beseitigt wird. Bei einem Vorfall kann es sich um eine Problemumgehung handeln.

**resolution completion (Lösungsabschluss)**

Der Punkt, an dem manuelle/automatische Maßnahmen ergriffen und alle Aufzeichnungs- und Incident Management-Aktionen erfolgreich abgeschlossen wurden.

**resolver group (Lösungsgruppe)**

Ein spezialisiertes Supportteam, dem ein Vorfall zugewiesen werden kann. Dies kann ein internes Team oder ein Team eines externen Unternehmens sein.

**resolution history (Lösungsverlauf)**

Eine Funktion in Microsoft Operations Manager 2000, die Änderungen an Warnungsfeldern automatisch überwacht. Die Benutzer können auch eigene Informationen zu einer Alarmmeldung eingeben.

**resolution state (Lösungsstatus)**

Der Status einer Alarmmeldung in Bezug auf den Zyklus ihrer Auflösung. Eine Lösung kann u. a. standardmäßig folgenden Status haben: New, Acknowledged und Resolved.

**resource cost (Ressourcenkosten)**

Die Menge an Computerressourcen, die einen gegebenen Task belegt. Diese Ressource wird gewöhnlich für die CPU in Sekunden und für ein Laufwerk oder Bandgerät als Anzahl der E/A-Vorgänge ausgedrückt.

**resource management (Ressourcenverwaltung)**

Ein Unterprozess, der sich auf die Verwaltung der einzelnen Ressourcen der IT-Infrastruktur konzentriert. Anhand der Verarbeitungslasten werden die aktuell und künftig erforderlichen Ressourcen bestimmt. Dieser Prozess soll sicherstellen, dass alle Ressourcen zeit- und kostengerecht beschafft und implementiert werden.

**resource profile (Ressourcenprofil)**

Die gesamten Ressourcenkosten, die von einer einzelnen Onlinetransaktion, einem Batchauftrag oder einem Programm belegt werden. Wird im Allgemeinen in Form von CPU-Sekunden, E/A-Anzahl und Arbeitsspeicherbelegung ausgedrückt.

**resource unit costs (Kosten von Ressourceneinheiten)**

Ressourceneinheiten können anhand einer Standardkostenbasis berechnet werden, um die erwarteten (Standard-)Kosten für die Nutzung einer bestimmten Ressource zu bestimmen. Da Computerressourcen viele Formen haben, müssen mithilfe logischer Gruppierungen Einheiten festgelegt werden. Beispiele: CPU-Zeit oder –Anweisungen, Festplatten-E/A-Vorgänge, Druckzeilen, Kommunikationstransaktionen.

**resources (Ressourcen)**

Ressourcen sind in der Regel Computer und dazugehörige Geräte, Software, Einrichtungen und Anlagen sowie Mitarbeiter. Die IT-Diensteseite muss dem Kunden die benötigten Dienste bereitstellen.

**response (Reaktion)**

Eine Aktion, die Microsoft Operations Manager 2000 auslöst, wenn eine Übereinstimmung mit einer Verarbeitungsregel eintritt. Benachrichtigungen, Befehls- oder Batchdateien, Skripts und SNMP-Traps sind Beispiele möglicher Reaktionen. Reaktionen, die auf dem Consolidator-Computer erfolgen, heißen zentrale Reaktionen. Reaktionen, die auf dem Agentencomputer erfolgen, heißen lokale Reaktionen.

**response time (Reaktionszeit)**

Die Zeit zwischen dem Start (Senden einer Anforderung oder eines Befehls) und dem Ende (Erhalten des Ergebnisses) einer Onlinetransaktion.

## **review (Überprüfung)**

Die wiederholte Bewertung und Untersuchung der Beteiligten, Prozesse und Toolelemente der Dienstüberwachungs- und -steuerungsfunktion. Die wiederholte Bewertung soll sicherstellen, dass die Prozesse weiter wie gewünscht arbeiten und weiterhin die Geschäftsanforderungen erfüllen.

## **RFC**

Siehe *request for change (Änderungsanforderung)*.

## **risk (Risiko)**

Die Möglichkeit des Erleidens eines Verlustes. Ein Ereignis, das eintreten kann oder nicht. Falls ein Ereignis garantiert eintritt, ist es kein Risiko, sondern ein bekanntes Problem, für das Vorkehrungen getroffen werden können. Der Verlust ist relativ. Das Nichterreichen des maximal möglichen Gewinns wird als Verlust betrachtet. Das Gegenteil eines Risikos ist eine Chance oder die Möglichkeit des Entstehens eines Gewinns.

## **risk management (Risikomanagement)**

Eine Disziplin und Umgebung eingebetteter Entscheidungen und Maßnahmen zur fortgesetzten Bewertung möglicher Fehlerquellen, zur Bestimmung der Risiken, die unbedingt berücksichtigt werden müssen, und zur Implementierung von Strategien für den Umgang mit diesen Risiken.

## **risk management process (Risikomanagementprozess)**

Ein aus fünf Schritten bestehender Prozess, der im MOF-Risikomodell für das Risikomanagement definiert ist. Die fünf Schritte heißen folgendermaßen: Identifizieren, Analysieren, Planen, Nachverfolgen und Steuern. Jedes Risiko durchläuft alle fünf Schritte mindestens einmal und häufig mehrere Male. Außerdem besitzt jedes Risiko einen eigenen Zeitrahmen. Deshalb können in jedem Schritt zu jedem beliebigen Zeitpunkt mehrere Risiken vorhanden sein.

## **role (Rolle)**

Eine Zusammenstellung von Zuständigkeiten, Aktivitäten und Berechtigungen. Je nach Arbeitsaufwand und Größe des Unternehmens kann eine Person mehrere Rollen innerhalb des Unternehmens übernehmen, oder mehrere Personen können für nur eine Rolle verantwortlich sein.

## **role cluster (Rollencluster)**

Ein Konzept, das sechs allgemeine Aktivitäts- und Prozesskategorien definiert. Die Prozesse innerhalb eines Rollenclusters unterstützen alle dasselbe Qualitätsziel. Es ist wichtig zu wissen, dass es sich bei Rollenclustern um Gruppen von Aktivitäten handelt, die ein gemeinsames Ziel haben. Rollencluster sind keine Tätigkeitsbeschreibungen, und sie sind mit keinem Organigramm irgendeiner Art verbunden.

## **rollback plan (Zurücksetzungsplan)**

Dokumentierte Einzelheiten zum Anhalten oder Rückgängigmachen einer Änderung, die bereitgestellt wurde oder gerade bereitgestellt wird, um den vorherigen Status der IT-Umgebung wiederherzustellen.

## **rollout (Einführung)**

Die physische Bereitstellung der Freigabe in der Produktionsumgebung.

### **rollout plan (Einführungsplan)**

Ein umfassender vom Release Management erstellter Plan zum Identifizieren der Aktivitäten (und der Ressourcen), die für eine erfolgreiche Bereitstellung einer Freigabe in der Produktionsumgebung erforderlich sind. Außerdem eine detaillierte Dokumentation dazu, wie eine Änderung vom Release Team physisch bereitgestellt wird.

### **rollout preparation (Einführungsvorbereitung)**

Der Schritt im Release Management-Prozess, in dem das Einführungsteam die IT-Infrastruktur für die Freigabe vorbereitet. Dazu sind eine Zusammenstellung von Ressourcen und das Vorkonfigurieren von Hardware und Software erforderlich.

### **Roll-Up**

Eine Folge fortlaufend verknüpfter Patches.

### **Router**

Router ermöglichen LANs und WANs das Erreichen einer Interoperabilität und Konnektivität und können LANs mit verschiedenen Netzwerktopologien (wie Ethernet and Token Ring) miteinander verbinden. Router gleichen Paketkopfdaten mit einem LAN-Segment ab und wählen den besten Pfad für das Paket. Die Weiterleitungsentscheidung basiert auf Routingtabellen, wodurch die Netzwerkleistung optimiert wird.

### **rule (Regel)**

Eine Methode zum Gruppieren von Computern oder Bestimmen zu erfassender Daten. Organisationen können zwei Regeltypen definieren. Die *Computergruppierung* ist eine Regel, mit der eine Zusammenstellung von Computern für die Verwaltung ähnlicher Ereignisse erstellt wird. Die *Verarbeitung* ist eine Regel, die zu erfassende Ereignisse, Alarmmeldungen und Leistungsdaten definiert, die Verarbeitung der erfassten Informationen bestimmt und die Reaktion auf die angezeigte Bedingung festlegt.

### **rules (Regeln)**

Regeln sind vorbestimmte Tasks oder Taskgruppen, entweder automatisch oder vom Bediener ausgelöst, die beim Eintreten eines Ereignisses befolgt werden müssen.

### **scalability (Skalierbarkeit)**

Die Skalierbarkeit beschreibt die Fähigkeit der Anwendung zur Ausführung steigender Verarbeitungsmengen bei Erhaltung akzeptabler Leistungswerte. Beispiel: wenn ein System/Prozessor zehn Benutzer unterstützt, müssen zwei Systeme/Prozessoren 20 Benutzer unterstützen usw. Die lineare Skalierbarkeit geht von einer Geraden mit der Steigung 1 aus.

### **scaling out (Horizontales Skalieren)**

Beim horizontalen Skalieren wird die Kapazität einer Lösung vergrößert, indem schrittweise weitere Server samt Prozessoren, Speicherkapazität und Bandbreite hinzugefügt werden, um die Verarbeitungsanforderungen der Benutzer auf diese Server zu verteilen.

### **scaling up (Vertikales Skalieren)**

Beim vertikalen Skalieren wird die Kapazität einer Lösung vergrößert, indem einem Server schrittweise weitere Geräte hinzugefügt werden, wobei es sich in der Regel um CPUs, Arbeitsspeicher, Festplatten und Netzwerkkarten handelt.

**script (Skript)**

Ein einfaches Programm, das einer Verarbeitungsregel als Reaktion hinzugefügt oder als Erweiterung der Definition eines Ereigniskriteriums verwendet wird.

**security (Sicherheit)**

Umfasst vom Sicherheitsdesign und dazugehörigen Prozessen festgelegte Sicherheitsrichtlinien zum Sichern der Vertraulichkeit (Schutz von Daten), Integrität (Fehlerfreiheit von Daten) und Verfügbarkeit (Zugriff auf Daten).

**Security Administration**

Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Betrieb". Umfasst das Entwickeln, Implementieren und Verwalten von Sicherheitssteuerelementen. Zu den dazugehörigen Komponenten gehören die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten.

**security incident (Sicherheitsvorfall )**

Ein Vorkommnis mit (potenziellen) Konsequenzen für die Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit der Daten und/oder Dienste der Organisation.

**security role (Sicherheitsrolle)**

Eines von sechs Rollenclustern im MOF-Teammodell. Zuständig für Unternehmensdaten, Netzwerk und Sicherheit des Systembetriebs. Ein zweiter Zuständigkeitsbereich ist die Entwicklung und Implementierung eines umfassenden Plans für das Erhalten, Klassifizieren und sichere Entfernen von Daten. Darüber hinaus ist die Sicherheitsrolle verantwortlich für die Pflege eines geeigneten Plans zum kurzfristigen Wiederherstellen eines Unternehmensnetzwerks einschließlich aller wichtigen Geschäftsanwendungen mit einer Mindestbetriebskonfiguration.

**self-managed team (Selbstverwaltetes Team)**

Bezeichnung eines Kundendienstteams, das sich üblicherweise selbst verwaltet. Außerdem eine Methode für die Einplanung von Kundendienstpersonal.

**self service (Selbstorganisation)**

Vorgang, bei dem IT-Kunden einige Teile des Incident Management-Prozesses selbständig ohne Einbeziehung des Kundendienstes durchführen können.

**self tracking (Eigenständige Nachverfolgung)**

Vorgang, bei dem IT-Kunden Details zu den Anrufen beim Kundendienst anzeigen, jedoch nicht aktualisieren können.

**Server**

Ein Computer, der anderen Computern, die mit ihm über ein Netzwerk verbunden sind, Dienste bereitstellen kann. Das geläufigste Beispiel ist ein Dateiserver mit einer lokalen Festplatte und Dienstanforderungen von Remoteclients zum Lesen und Schreiben von Dateien auf dieser Festplatte.

### **service (Dienst)**

(1) Eine Schicht im MOF-IT-Infrastrukturmodell. Die Funktion, die die IT zur Durchführung des Geschäftsbetriebs unterstützt. Diese Funktion hat meist eine leicht verständliche Bezeichnung, wie z. B. Lohn- und Gehaltsliste. Um diese Funktion ausführen zu können, benötigt das Unternehmen die Unterstützung der IT-Schichten darunter. (2) Eine Anwendung mit langer Ausführungsdauer, die im Hintergrund auf Servern mit Windows NT, Windows 2000 und Windows 2003 ausgeführt wird. Dienste führen in der Regel unterstützende Funktionen für andere Anwendungen aus.

### **serviceability (external focus), (Betriebsfähigkeit (externer Schwerpunkt))**

Die Vertragsbedingungen mit externen Unternehmen hinsichtlich der Verfügbarkeit eines IT-Dienstes und die Bedingungen, gemäß derer die Vertragsbedingungen für ein Konfigurationselement oder System gelten.

### **service achievement (Dienstserfolg)**

Die tatsächlichen Dienstebenen, die die IT-Organisation einem Kunden innerhalb eines festgelegten Zeitraums bereitstellt.

### **service catalog (Dienstkatalog)**

Ein Verzeichnis aller Dienste, die eine IT-Organisation anbietet, oder eine schriftliche Aufstellung der IT-Dienste, des Standardleistungsumfangs und Optionen.

### **Service Continuity Management**

Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Optimierung". Konzentriert sich auf die Verfahren und Komponenten, die zur Minimierung von Dienstunterbrechungen unternehmenswichtiger Systeme erforderlich sind.

### **service delivery (Dienstbereitstellung)**

Eine Zusammenstellung von Verfahren und Prozessen des IT Service Management, die auf die Optimierung betrieblicher Prozesse zielen (Dienstunterstützung) und für die endgültige Dienstbereitstellung verantwortlich sind. Die Unterbereiche der Dienstbereitstellung heißen Service Level Management, Service Continuity Management, Availability Management, Capacity Management und Financial Management (Finanzverwaltung).

### **Service Desk**

Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Support". Ferner der Ansprechkontakt innerhalb der IT-Organisation für Benutzer von IT-Diensten.

### **service level (Dienstebene)**

Vereinbarungsabhängige Qualität und Menge der bereitzustellenden Dienste.

### **service level agreement (SLA oder Vereinbarung auf Dienstebene)**

Eine Vereinbarung zwischen der IT und der Benutzergemeinde, in der die Zuständigkeiten aller Teilnehmer festgelegt werden und die das IT-Management verpflichtet, einen bestimmten Dienst in einem vereinbarten Umfang und einer vereinbarten Qualität bereitzustellen. Sie beschränkt die Anforderungen der Benutzer an den Dienst auf den Umfang, der in der Vereinbarung festgelegt wurde.

## **Service Level Management**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Optimierung". Umfasst die Planung von, Koordination von, den Entwurf von, die Zustimmung zu, die Überwachung von und Berichterstellung zu Vereinbarungen auf Dienstebene sowie die fortlaufende Überprüfung des Diensteserfolges, um sicherzustellen, dass IT und Unternehmen koordiniert und die Kosten der Dienstqualität vertretbar sind.

(2) Festlegen der, Zustimmung zu den, Dokumentieren der und Verwalten der Stufen des IT-Dienstes, die zu vertretbaren Kosten erforderlich sind.

### **service level objective (Ziel auf Dienstebene)**

Ein zwischen der IT-Organisation sowie einem oder mehreren ihrer Kunden vereinbartes, messbares Dienstziel. Gilt für die Dienste, die diesen Kunden bereitgestellt werden, und wird in einer Vereinbarung auf Dienstebene definiert.

### **service level requirement (Anforderung auf Dienstebene)**

Ein Dokument mit den Anforderungen des Kunden zur Bereitstellung eines oder mehrerer IT-Dienste.

### **service management (Dienstverwaltung)**

Eine Zusammenstellung von Personen, Prozessen und Technologie, die Bedingungen festlegt, gemäß denen die Unterbrechungsfreiheit und Qualität vereinbarter Dienste gewährleistet werden soll. Die Dienstverwaltung umfasst auch IT-Vorgänge zur Bereitstellung von Diensten. Ihre Hauptaufgabe besteht jedoch hauptsächlich in der Unterstützung und kontinuierlichen Verbesserung von IT-Diensten.

### **service management architecture (Dienstverwaltungsarchitektur)**

Ein System zur Strukturierung von Verwaltungsprozessen, Personal, der Verwaltungsorganisation und des unterstützenden Informationssystems sowie der dazugehörigen gegenseitigen Beziehungen. Mithilfe einer durchdacht entworfenen Architektur kann eine IT-Verwaltungsorganisation ihren Kunden IT-Funktionalität strukturiert bereitstellen.

### **Service Management Function (SMF oder Dienstmanagementfunktionen)**

20 definierte zusammenhängende Prozesse und Verfahren innerhalb der vier Quadranten des MOF-Prozessmodells. Dienstmanagementfunktionen repräsentieren grundlegende empfohlene Vorgehensweisen und bindende Anleitungen. Beispiele hierfür sind Change Management, Release Management und Configuration Management (Konfigurationsmanagement).

### **Service Manager**

Die Entität, die letztlich für die alltägliche Bereitstellung und Überwachung eines einzelnen Dienstes an allen relevanten Standorten verantwortlich ist. Der Service Manager ist ferner für das Festlegen der Messgrößen für die Einhaltung der Vereinbarung auf Dienstebene und die Durchführung der Dienstüberprüfung zuständig. Normalerweise gibt es pro Dienst einen Service Manager.

### **Service Monitoring and Control**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Betrieb". Ermöglicht dem Betriebsteam die Überwachung des Status einer IT-Organisation in Echtzeit. Dieser Prozess stellt sicher, dass die Dienstebenen die Anforderungen stets einhalten.

(2) Proaktives Überwachen der IT-Infrastruktur zur Bestimmung von Vorfällen und Systemereignissen unmittelbar nach deren Eintreten. Einrichten von Frühwarnungen zu potenziellen Vorfällen, die eintreten können, falls keine vorbeugenden Maßnahmen getroffen wurden.

### **service monitoring and control requirements (Service Monitoring and Control-Anforderungen)**

Die vereinbarten Dienste sowie die zu jedem Dienst gehörenden Konfigurationselemente, die überwacht werden müssen. Ferner die erforderlichen Schwellenwerte und Werte zur Sicherstellung von Frühwarnungen zu Vorfällen, Systemereignissen oder potenziellen Vorfällen, die eintreten können, falls keine vorbeugenden Maßnahmen getroffen wurden.

### **service provider (Dienstanbieter)**

Ein in- oder externer Anbieter eines IT-Dienstes.

### **service request (Dienstforderung)**

Jeder Vorfall, der keine Fehlfunktion in der IT-Infrastruktur darstellt.

### **services (Dienste)**

Die durchzuführenden Aufgaben der IT-Dienstorganisation aus der Sicht des Kunden. Die Dienste bestehen nicht ausschließlich darin, dem Kunden Computerressourcen zur Verfügung zu stellen.

### **service target (Dienstziel)**

Ein erreichbares und messbares Ziel auf Dienstebene, das im Rahmen einer formellen Vereinbarung dokumentiert ist.

### **significant change (Erhebliche Änderung)**

Eine Änderungskategorie für Änderungen, die nicht vom Typ "Standard" sind und sehr viele Benutzer betreffen. Die Prozesse zur Entwicklung und Freigabe dieser Änderungen erfordert im Vergleich zu Änderungen der Typen "Standard" und "Gering" meist eine sorgfältigere Planung, mehr Zeit und mehr Ressourcen. Diese Änderungen können den Ausfall des Netzwerks oder eines Dienstes hervorrufen. Beispiele sind neue Produkte, neue Benutzer und Änderungen am Netzwerk.

### **significant incident (Erheblicher Vorfall)**

Ein Vorfall, der sich auf vereinbarte Dienstebenen ausgewirkt hat oder sich möglicherweise darauf auswirken kann.

### **Simple Network Management Protocol (SNMP)**

Ein Netzwerkprotokoll zur Verwaltung von TCP/IP-Netzwerken. Unter Windows stellt der SNMP-Dienst Statusinformationen zu einem Host im TCP/IP-Netzwerk bereit.

### **single point of failure (Teilsystem ohne Redundanz)**

Von Einzelpunktversagen ist die Rede, wenn eine beliebige nicht korrekt arbeitende Komponente eines IT-Dienstes einen Systemausfall hervorruft. Das Availability Management versucht, mithilfe der geeigneten Gegenmaßnahmen das Eintreten eines solchen Falles zu verhindern.

### **SLA review (Überprüfung der Vereinbarung auf Dienstebene)**

Die auf Intervallen basierende Überprüfung am Ende des Quadranten "Support". Das vom Supportteam geleitete Betriebsteam überprüft hierbei die Anforderungen auf Dienstebene und dazugehörigen Metriken und bestimmt, welche Dienste die Anforderungen auf Dienstebene erfüllt haben. Die Mitarbeiter ergreifen anschließend korrigierende Maßnahmen für die Bereiche, welche die Anforderungen nicht erfüllen.

### **software environment (Softwareumgebung)**

Software zur Unterstützung einer Anwendung. Beispiele sind Betriebssysteme, Datenbank-Managementsysteme, Entwicklungstools, Compiler und Anwendungssoftware.

### **software release (Softwarefreigabe)**

Alle neuen, geänderten und vorhandenen Software-Konfigurationselemente, die zu einem gegebenen Zeitpunkt verfügbar gemacht werden.

### **solution (Lösung)**

(1) Die koordinierte Bereitstellung benötigter Elemente (wie Technologien, Dokumentation, Schulungen und Support), die für eine erfolgreiche Reaktion auf ein Geschäftsproblem benötigt werden.

(2) Eine ermittelte Möglichkeit der Behebung eines Vorfalles oder eines Problems zur Beseitigung der Grundursache.

### **specialist support team (Spezialisiertes Supportteam)**

Siehe *resolver group (Lösungsgruppe)*.

### **standard change ("Standard"-Änderung)**

Eine Änderungskategorie zur Beschreibung von Änderungen, die vorab genehmigt sind und den Genehmigungsprozess umgehen können, um direkt freigegeben werden zu können. Dies ist bei diesen Änderungen möglich, da sie einen festgelegten Bereitstellungspfad haben und von allen Änderungskategorien den kleinsten Prozentsatz der Benutzer betreffen. Änderungen vom Typ "Standard" repräsentieren vertrauenswürdige und akzeptierte Lösungen für einen Anforderungssatz.

### **standard cost (Standardkosten)**

Eine vorbestimmte Berechnung zur Höhe von Kosten unter festgelegten Arbeitsbedingungen. Diese Kosten basieren auf einer Bewertung des Wertes von Kostenfaktoren und setzen technische Spezifikationen und die Mengenbestimmung von Materialien, Arbeitsaufwand und anderen Kosten in Beziehung zu den Preisen und/oder Löhnen, die für den Zeitraum gelten sollen, in dem die Standardkosten verwendet werden sollen. Hauptzweck ist das Bereitstellen von Steuerungsgrundlagen mithilfe der Abweichungsrechnung, um eine Bewertung noch nicht abgeschlossener Arbeiten und feste Verkaufspreise zu ermöglichen.

### **standard costing (Standardkostenrechnung)**

Eine Methode, die mit Standardwerten für Kosten und Einnahmen zum Zwecke der Steuerung mithilfe der Abweichungsrechnung arbeitet.

### **standardization (Standardisierung)**

Die Festlegung technischer Spezifikationen für Produkte, Arbeitsmethoden und ähnliche Elemente, um eine Systemeinheitlichkeit zu erreichen. Die Verwendung von Standardspezifikationen kann für untergeordnete Organisationen angeordnet werden.

### **Storage Area Network (SAN)**

Ein Hochgeschwindigkeits-Netzwerk zur Verbindung mehrerer Speichergeräte, damit auf diese von allen Servern in einem lokalen Netzwerk (LAN) oder WAN (Wide Area Network) zugegriffen werden kann.

### **storage event monitoring (Speicherereignisüberwachung)**

Die Speicherereignisüberwachung ist eine proaktive Überwachung der Leistungs- und Kapazitätsindikatoren von Speichergeräten, um die negativen Auswirkungen von Vorfällen zu minimieren, bevor diese den Geschäftsbetrieb beeinträchtigen.

### **Storage Management**

(1) Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Betrieb". Dient der Verwaltung der standortinternen und -externen Datenspeicherung zum Zweck der Datenwiederherstellung und -archivierung.

(2) Definieren, Überwachen und Pflegen von Daten und Datenressourcen in der IT-Produktionsumgebung. Festlegen der Speicheranforderungen, Überwachen dieser Anforderungen und Durchführen einer fortlaufenden Pflege der Speicherinfrastruktur.

### **storage media (Speichermedium)**

Medium zum Speichern von Daten, wie z. B. Festplatte, Diskette, optische Platte und Magnetband.

### **strategic management/level (Strategisches Management/Strategische Ebene)**

Aktionen hinsichtlich der Beziehung der Organisation zu ihrer Umgebung und der Grundkonturen der Organisationsstruktur. Entscheidungen auf einer strategischen Ebene beeinflussen die Prozesse innerhalb der Organisation. Die endgültige Verantwortung liegt bei der Geschäftsführung, doch spielen Funktionsträger auf unteren Managementebenen eine wichtige Rolle als Informationslieferanten. Das strategische Management gibt hinsichtlich der geschäftlichen, wirtschaftlichen, organisatorischen und technologischen Aspekte des Managements die Richtung vor.

### **subenvironment (Unterumgebung)**

Ein logisch autonomer Teil der konzeptuellen Umgebung, der zu einer bestimmten Anwendung oder einem bestimmten Dienst gehört.

### **sunk cost (Versunkene Kosten)**

Irreversibel vordisponierte Kosten, die heute und in Zukunft nicht mehr beeinflussbar sind.

### **super user (Administrator)**

In einigen Organisationen werden zur Reaktion auf wichtige Supportprobleme und -fragen besonders erfahrene Benutzer bzw. Experten eingesetzt. Dies ist häufig in bestimmten Anwendungsbereichen oder an geografischen Standorten der Fall, an denen ein Vollzeit-Supportteam nicht erforderlich ist. Diese wertvolle Ressource muss jedoch sorgfältig koordiniert und eingesetzt werden.

### **support chain (Supportkette)**

Die Hierarchie des Supportteams vom Erstsupport bis zu den Entwicklungsteams oder externen Anbietern, die die auszuführenden Supportprozesse unter sich aufteilen.

### **support role (Supportrolle)**

Eines von sechs Rollenclustern im MOF-Teammodell. Die Supportrolle umfasst Funktionen für Kundendienst und Produktion. Ziel des Kundendienstes ist das Bereitstellen einer zeitgerechten, effizienten und präzisen Unterstützung der Kunden bei der Behandlung von Vorfällen.

### **supporting quadrant (Quadrant "Support")**

Der dritte Quadrant im MOF-Prozesszyklus. Dient der Unterstützung von IT-Abläufen im alltäglichen Geschäftsbetrieb. Im Quadranten "Support" sind die Konzepte integrierter Lösungsprozesse eingegliedert. Zu diesen Prozessen gehören Service Desk, Incident Management, Problem Management (Krisenmanagement) und Dienstwiederherstellung. Im Quadranten "Support" ausgeführte Tasks erfolgen gleichzeitig mit im Quadranten "Betrieb" ausgeführten Tasks.

### **surcharging (Preisauflschlag )**

Benutzern eine höhere Gebühr für das Verwenden von Ressourcen zu Spitzenzeiten berechnen.

### **Switch**

Ein Netzwerkgerät, das alle eingehenden Pakete ausschließlich an den Port weiterleitet, der den Zugriff auf das Zielsystem ermöglicht. Siehe auch *Hub*.

### **Symptoms (Symptome)**

Das Beschreiben der Auswirkungen eines Vorfalls oder Problems.

### **System**

Eine integrierte Struktur bestehend aus Prozessen, Hardware, Software, Einrichtungen und Anlagen sowie Personal, mit deren Hilfe eine festgelegte Anforderung erfüllt werden kann.

### **System Administration**

Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Betrieb". Ihr Schwerpunkt liegt auf den alltäglichen Tasks zur Wartung des Unternehmenssystems.

### **SYSVOL**

Das SYSVOL ist ein repliziertes Dataset, das auf allen Domänencontrollern gespeichert ist. Es enthält die Skripts und Richtlinien, die in der Domäne verwendet werden.

### **task scheduler (Taskplaner)**

System oder Anwendung, das bzw. die zu festgelegten Zeiten Skripts und Programme automatisch aufruft.

### **team model (Teammodell)**

Ein organisatorisches Arbeitsmodell mit Schwerpunkt auf dem Einsatz kleiner, zusammenhängender Teams von Spezialisten, die sich auf gleichrangiger Basis über das Erfüllen ihrer einzelnen und von Gruppentasks austauschen.

### **testing coordinator (Testkoordinator)**

Die Rolle, die für das Entwickeln von Testskripts, Verwalten der Testprozesse der Benutzerakzeptanz der Freigabe, Auswerten der Testergebnisse, Starten der Problemkorrekturen und Bestimmen des Umgangs mit Fehlern verantwortlich ist. Nach Abschluss der Testphase erstellt der Koordinator einen Testanalysebericht, mit dessen Hilfe das Management entscheidet, ob der Freigabeprozess fortgesetzt und die Pilotphase begonnen werden soll.

**Test plan (Testplan)**

Ein Dokument mit einer detaillierten Vorlage für die Typen und Stufen von Tests, die für eine zu entwickelnde Änderung durchgeführt werden müssen.

**Test scripts (Testskripts)**

Dokumentierte schrittweise Verfahren oder automatisierte Prozesse, die den für eine Freigabe durchzuführenden Testprozess bestimmen.

**third-party supplier (Externer Anbieter)**

Eine unternehmensexterne Firma, die dem Unternehmen Dienste und/oder Produkte bereitstellt.

**third-party contracts (Verträge mit externen Anbietern)**

Verträge mit externen Anbietern über die vollständige oder teilweise Bereitstellung der Infrastruktur, wobei ein zu überwachender Dienst komplett oder teilweise zur Verfügung gestellt wird.

**threshold/criteria (Schwellenwert/Kriterium)**

Im Rahmen der System- und Netzwerkverwaltung ist ein Schwellenwert ein konfigurierbarer Wert, der als Überwachungskriterium dient. Schwellenwerte dienen der Festlegung vorgegebener Stufen. Bei der Überschreitung eines Schwellenwertes können Aktionen erfolgen.

**threshold rule (Schwellenwertregel)**

Eine Verarbeitungsregel für die Erzeugung einer Alarmmeldung, wenn ein Windows NT-Leistungsindikatorwert einen festgelegten Schwellenwert überschreitet. Siehe auch *performance threshold (Leistungsschwellenwert)*.

**Ticket**

Eine Zusammenstellung von Identifikationsdaten für ein Sicherheitsprinzipal, das vom Domänencontroller zum Zweck der Benutzerauthentifizierung ausgegeben wird. Die beiden Formen von Tickets unter Windows sind TGT (Ticket-Granting Ticket) und Dienstticket.

**total cost of ownership (TCO oder Gesamtkosten)**

Die Berechnung, die Folgendes einbezieht: Abschreibungen, Instandhaltung, Personalkosten, Versorgung und geplante Wiederbeschaffung.

**track (Nachverfolgen)**

Das Pflegen einer formalen Dokumentation eines Plans, die ständig aktualisiert wird.

**training plan (Schulungsplan)**

Ein Dokument, das beschreibt, wie die Organisation die Schulungsanforderungen für eine Freigabe erfüllt. Es enthält eine Lückenanalyse, die die Art der durchzuführenden Schulungen bestimmt, und berücksichtigt die auftretenden Auswirkungen auf Produktivität und alltäglichen Systembetrieb.

**Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP)**

Eine Zusammenstellung im Internet verwendeter Netzwerkprotokolle, die eine Kommunikation durch zusammengeschaltete Netzwerke ermöglicht, die aus Computern mit vielfältigen Hardwarearchitekturen und verschiedenen Betriebssystemen bestehen. TCP/IP umfasst Standards zur Kommunikation unter Computern sowie Richtlinien für das Verbinden von Netzwerken und Weiterleiten von Verkehr.

## **Triade**

Eine Methode für die Einplanung von Kundendienstpersonal.

## **unanimous (Einstimmig)**

Alle Mitglieder müssen mit "Ja" stimmen, damit eine Änderung genehmigt wird.

## **underpinning contract (Grundlagenvertrag)**

Ein Vertrag zwischen der IT und zwei oder mehreren externen Anbietern, der die Zuständigkeiten aller Beteiligten regelt. Der Vertrag verpflichtet diese Beteiligten zur Bereitstellung eines bestimmten Dienstes (oder einer bestimmten Dienstkomponente, wie z. B. Hardware, Software usw.) mit einer spezifischen vereinbarten Qualität und Quantität. Er beschränkt die Anforderungen der IT und/oder ihrer Benutzer an den Dienst (oder die Dienstkomponente) auf den Umfang, der im Vertrag festgelegt wurde.

## **unit costs (Stückkosten)**

Kosten, die auf die einzelnen Komponenten umgelegt werden. Wenn beispielsweise ein Papierkarton mit 1000 Blatt 10 € kostet, dann kostet ein einzelnes Blatt 1 Cent. Wenn eine CPU 1 Mio. € pro Jahr kostet und zum Verarbeiten von 1000 Aufträgen in diesem Jahr genutzt wird, kostet jeder Auftrag durchschnittlich 1000 €.

## **upgrade (Aktualisierung)**

Eine Anpassung zu einer Version oder Freigabe, bei der sich die Versionsnummer ändert.

## **uptime (Betriebszeit)**

Die Zeit zwischen Vor- oder Ausfällen, in der die Kundenerwartungen gemäß der Vereinbarung auf Dienst- oder Betriebsebene erfüllt werden.

## **urgency (Dringlichkeit)**

Ein Maßstab der Geschäftswichtigkeit eines Vorfalls oder Problems basierend auf den Auswirkungen und den Geschäftsanforderungen des Kunden.

## **user (Benutzer)**

Die Person, die die Dienste alltäglich nutzt.

## **Utility Cost Center (UCC oder Hilfskostenstelle)**

Eine Kostenstelle für die Bereitstellung von Supportdiensten für andere Kostenstellen.

## **variance analysis (Abweichungsanalyse)**

Die Abweichungsanalyse ist eine Untersuchung der Faktoren, die für die Differenz zwischen vordefinierten Standards und tatsächlichen Ergebnissen gesorgt haben. Eine Abweichung ist die Differenz zwischen Standard- und Ist-Kosten (gleiches gilt für Einnahmen). Abweichungen können sich insbesondere hinsichtlich der Vorgänge entwickeln, die zusätzlich zu den zuvor genannten ausgeführt werden.

## **Version**

Der Status eines Konfigurationselementes, das eine oder mehrere Änderungen auf Spezifikationsebene umfasst.

### **vetoos (Einspruchsrechte)**

Ein Mitglied kann die Befähigung haben, mit "Nein" zu stimmen, was zur Ablehnung der Änderungsanforderung führt. Das für die Sicherheit zuständige Mitglied kann z. B. ein Einspruchsrecht für alle Änderungen mit potenziellen Auswirkungen auf entweder das Domain Name System oder einen Firewall haben.

### **view (Ansicht)**

Ein Fenster im Monitor-Snap-In von Microsoft Operations Manager 2000, in dem festgelegte Daten aus der Datenbank angezeigt werden.

### **Virtual Private Network (VPN oder Virtuelles privates Netzwerk)**

Die Erweiterung eines privaten Netzwerks, die gekapselte, verschlüsselte und authentifizierte Verbindungen durch gemeinsam genutzte bzw. öffentliche Netzwerke umfasst. VPN-Verbindungen können über das Internet einen Remotezugriff auf und geroutete Verbindungen mit privaten Netzwerken ermöglichen.

### **Web console (Webkonsole)**

Eine Schnittstelle, die Benutzern den Zugriff von allen Windows-Plattformen, auf denen Microsoft Internet Explorer ausgeführt werden kann, auf Datenbankinformationen ermöglicht.

### **WAN (Wide Area Network)**

Eine Einrichtung, die mehrere geografisch voneinander entfernte lokale Netzwerke verbindet. Ein Beispiel einer WAN-Verbindung ist ein Unternehmen mit zwei Niederlassungen in entfernten Städten, die je über ein lokales Netzwerk verfügen und über eine Standleitung verbunden sind.

### **Windows Management Instrumentation (WMI)**

Microsoft Windows Management Instrumentation (WMI) stellt Verwaltungsinformationen über eine konsistente, auf Standards basierende, erweiterbare und objektorientierte Schnittstelle bereit. WMI ist die Microsoft-Implementierung von WBEM (Web-Based Enterprise Management), einer IT-Brancheninitiative zur Entwicklung einer Standardtechnologie für den Zugriff auf Verwaltungsinformationen in einer Unternehmensumgebung. Zweck dieser Initiative ist es, die Unternehmen bei der Senkung ihrer Gesamtkosten zu unterstützen, indem eine leistungsstarke Verwaltung von Systemen, Anwendungen und Geräten ermöglicht wird. Die vom anfänglich von Microsoft, Compaq®, Intel, Cisco® und BMC® ins Leben gerufenen WBEM-Konsortium entwickelten Standards werden mittlerweile von Hunderten von Unternehmen unterstützt.

### **Workaround (Problemumgehung)**

Eine Methode zum Vermeiden eines Vorfalls oder Problems entweder durch Implementieren einer vorübergehenden Problemlösung oder durch Sicherstellen, dass der Kunde nicht auf einen bestimmten Aspekt eines Dienstes angewiesen ist, dessen Problematik bekannt ist.

### **Workforce Management**

Eine MOF-Dienstmanagementfunktion im Quadranten "Optimierung". Empfiehlt optimale Vorgehensweisen zum Beschaffen, Weiterbeschäftigen, Verwalten und Motivieren des IT-Personals.

## **Anhang B: Akronyme**

ACD Automatic Call Distributor (Automatische Anrufverteilung)

ACL Access Control List (Zugriffssteuerungsliste)

ADF Automated Document Factory (Automatische Dokumenterstellung und -verwaltung)

AMDB Availability Management-Datenbank

AMM Availability Metrics Model (Metrikmodell zur Verfügbarkeit)

API Application Programming Interface (Anwendungsprogrammier-Schnittstelle)

ASCII American Standard Code for Information Interchange

AST Agreed Service Time (Vereinbarte Dienstdauer)

ATM Automated Teller Machine (Geldautomat)

BCM Business Continuity Management

BIA Business Impact Analysis (Analyse der geschäftlichen Auswirkungen)

BRM Business Relationship Management (Verwaltung der Geschäftsbeziehungen)

BSI British Standards Institute (Britisches Institut für Normierung)

CA Certification Authority (Zertifizierungsstelle)

CAB Change Advisory Board (Beratungsgremium für Änderungen)

CAB/EC Change Advisory Board Emergency Committee (Beratungsgremium für Änderungen/Notfallausschuss)

CASE Computer-Aided Software Engineering (computergestützte Softwareentwicklung)

CBF Critical Business Function (Wichtige Geschäftsfunktion)

CCTA Central Computer and Telecommunications Agency (Einrichtung der britischen Regierung)

CDB Capacity Database (Kapazitätsdatenbank)

CERT Computer Emergency Response Team (Computer-Notfallteam)

CFIA Component Failure Impact Analysis (Analyse der Auswirkungen von Computerausfällen)

CI Configuration Item (Konfigurationselement)

CIA Confidentiality, Integrity and Availability (Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit)

CIM Common Information Model

CLI Caller Line Identification (Rufnummernübertragung)

CMDB Configuration Management-Datenbank

COP Code of Practice (Verhaltenscodex)

COPC Customer Operation Performance Center

CPS Certificate Practice Statements

CPU Central Processing Unit (Zentrale Verarbeitungseinheit)

CRAMM CCTA Risk Analysis Management Method (CCTA-Methode zur Verwaltung der Risikoanalyse)

CSBC Computer Services Business Code

CSS Customer Satisfaction Survey (Umfrage zur Kundenzufriedenheit)

CTI Computer-/Telefon-Integration

DCAM Database Access Server (DAS), Consolidator (C) und Agent Manager (AM), Komponenten von Microsoft Operations Manager 2000

DHS Definitive Hardware Store (Lager geprüfter und freigegebener Hardware)

DMTF Desktop Management Task Force (Standardisierungsgremium)

DSL Definitive Software Library (gesicherte Softwarebibliothek)

DT Downtime (Ausfallzeit)

E2E End-To-End (Ende-zu-Ende)

EDI Electronic Data Interchange (Elektronischer Datenaustausch)

EFQM European Foundation for Quality Management (Europäische Stiftung zur Förderung des Qualitätsmanagements)

EUAE End-User Availability (Verfügbarkeit für Endbenutzer)

EUDT End-User Downtime (Ausfallzeit für Endbenutzer)

EUPT End-User Processing Time (Verarbeitungszeit für Endbenutzer)

FAQ Frequently Asked Questions (häufig gestellte Fragen)

FSC Forward Schedule of Changes (vorausschauender Änderungszeitplan)

FTA Fault Tree Analysis (Fehlerbaumanalyse)

GOT Global Operations & Technology - zuvor Microsoft Information Technology Group (ITG)

GUI Graphical User Interface (grafische Benutzeroberfläche)

HR Human Resources (Personalwesen)

HTML Hypertext Markup Language

ICAM Integrated Computer-Aided Manufacturing (integrierte computergestützte Fertigung)

ICT Information and Communication Technology (Informations- und Kommunikationstechnologie)

IDEF ICAM-Definition

IIS Internet Information Services (Internet-Informationsdienste)

IPSec Internet Protocol Security

IR Incident Report (Vorfallbericht)

ISO International Organization for Standardization

ISP Internet Service Provider (Internetdienstanbieter)

IT Informationstechnologie

ITAMM Availability Metrics Model (Metrikmodell zur IT-Verfügbarkeit)

ITEC Information Technology Executive Committee

ITIL Information Technology Infrastructure Library

ITSC IT Service Continuity (Unterbrechungsfreiheit von IT-Diensten)

ITSCM IT Service Continuity Management

ITSMF IT Service Management Forum

IVR Interactive Voice Response (computergestützter Dialog mit dem Anrufer)

KDC Key Distribution Center (Zentrale für die Verteilung von Schlüsseln)

KER Known Error Record (Aufzeichnung eines bekannten Fehlers)

KPI Key Performance Indicator (Hauptleistungsindikator)

KSF Key Success Factors (Haupterfolgskriterien)

LAN Local Area Network (lokales Netzwerk)

LDAP Lightweight Directory Access Protocol

LOB Line Of Business (Geschäftsbereich)

MBNQA Malcolm Baldrige National Quality Award

MCS Microsoft Consulting Services

MIB Management Information Base

MIM Major Incident Management (Verwaltung größerer Vorfälle)

MMC Microsoft Management Console

MOF Microsoft Operations Framework

MOM Microsoft Operations Manager

MSF Microsoft Solutions Framework

MTBF Mean Time Between Failures (durchschnittliche Zeit zwischen Ausfällen)

MTBSI Mean Time Between System Incidents (durchschnittliche Zeit zwischen Systemvorfällen)

MTTR Mean Time To Repair (durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur)

NOS Network Operating System (Netzwerkbetriebssystem)

OCR Optical Character Recognition (Optische Zeichenerkennung)

OGC Office of Government Commerce

OLA Operating Level Agreement (Vereinbarung auf Betriebsebene)

OLR Operating Level Requirement (Anforderung auf Betriebsebene)

OLTP Online Transaction Processing

PBX Private Branch Exchange (Nebenstellenanlage)

PC Personal Computer

PCL Printer Control Language

PDA Personal Digital Assistant

PDF Portable Document Format

PDL Page Description Language (Seitenbeschreibungssprache)

PIN Persönliche Identifikationsnummer

PING Packet Internet Groper

PIR Post-Implementation Review (auf die Implementierung folgende Überprüfung)

PKI Public Key Infrastructure (Infrastruktur öffentlicher Schlüssel)

PPP Point-to-Point Protocol

PR Problem Record (Problemaufzeichnung)

PRINCE Projects in Controlled Environments (Projekte in kontrollierten Umgebungen)

PSA Projected Service Availability (geplante Dienstverfügbarkeit)

PSTN (Public Switched Telephone Network) Öffentliches Telefonnetz

QA Quality Assurance (Qualitätssicherung)

RAG Red-Amber-Green (Rot, Gelb, Grün)

RAID Redundant Array Of Independent Disks (redundantes Array unabhängiger Festplatten)

RBAC Role-Based Access Control (rollenbasierte Zugriffssteuerung)

RFC Request For Change (Änderungsanforderung)

RFI Request For Information (Informationsanforderung)

ROCE Return On Capital Employed (Ertrag aus investiertem Kapital)

ROI Kapitalrendite

RWO Real-World Object

SAN Storage Area Network (Speichernetzwerk)

SIP Service Improvement Program (Programm zur Dienstverbesserung)

SLA Service Level Agreement (Vereinbarung auf Dienstebene)

SLAM Service Level Agreement Monitoring (Überwachung der Vereinbarung auf Dienstebene)

SLR Service Level Requirement (Anforderung auf Dienstebene)

SMF Service Management Function (Dienstmanagementfunktion)

SMO Service Maintenance Objective (Dienstwartungsziel)

SMTP Simple Mail Transport Protocol

SNMP Simple Network Management Protocol

SOA System Outage Analysis (Systemausfallanalyse)

SOO Service Outage Objective (Dienstausfallziel)

SPOF Single Point Of Failure (Einzelpunktversagen)

SQL Structured Query Language

TCO Total Cost of Ownership (Gesamtkosten)

TCP/IP Transmission Control Protocol/Internet Protocol

TGT Ticket-Granting Ticket

TOP Technical Observation Post (Besprechung zu Aspekten der IT-Verfügbarkeit)

TOR Terms Of Reference (Aufgabenstellung)

TP Transaction Processing (Transaktionsverarbeitung)

TQM Total Quality Management (unternehmensweite Qualitätsverbesserung)

UC Underpinning Contract (Grundlagenvertrag)

UPS Uninterruptible Power Supply (unterbrechungsfreie Stromversorgung)

VB Visual Basic

VBF Vital Business Function (wichtige Geschäftsfunktion)

VoIP Voice over Internet Protocol

VPN Virtuelles privates Netzwerk

VSI Virtual Storage Interrupt

WAN Wide Area Network

WFD Work Flow Diagram (Arbeitsablaufdiagramm)

WIP Work In Progress (laufende Arbeitsvorgänge)

WMI Windows Management Instrumentation

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen stellen die behandelten Themen aus der Sicht der Microsoft Corporation zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dar. Da Microsoft auf sich ändernde Marktanforderungen reagieren muss, stellt dies keine Verpflichtung seitens Microsoft dar, und Microsoft kann die Richtigkeit der hier dargelegten Informationen nach dem Zeitpunkt der Veröffentlichung nicht garantieren.

Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. MICROSOFT SCHLIESST FÜR DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT JEDE GEWÄHRLEISTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER KONKLUDENT.

Die Benutzer/innen sind verpflichtet, sich an alle anwendbaren Urheberrechtsgesetze zu halten. Unabhängig von der Anwendbarkeit der entsprechenden Urheberrechtsgesetze darf ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der Microsoft Corporation kein Teil dieses Dokuments für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder in einem Datenempfangssystem gespeichert oder darin eingelesen werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln (elektronisch, mechanisch, durch Fotokopieren, Aufzeichnen usw.) dies geschieht.

Es ist möglich, dass Microsoft Rechte an Patenten bzw. angemeldeten Patenten, an Marken, Urheberrechten oder sonstigem geistigen Eigentum besitzt, die sich auf den fachlichen Inhalt dieses Dokuments beziehen. Das Bereitstellen dieses Dokuments gibt Ihnen jedoch keinen Anspruch auf diese Patente, Marken, Urheberrechte oder auf sonstiges geistiges Eigentum, es sei denn, dies wird ausdrücklich in den schriftlichen Lizenzverträgen von Microsoft eingeräumt.

Sofern nichts anderes angegeben ist, sind die in den Beispielen verwendeten Firmen, Organisationen, Produkte, Domänennamen, E-Mail-Adressen, Logos, Personen, Orte und Ereignisse frei erfunden. Jede Ähnlichkeit mit bestehenden Firmen, Organisationen, Produkten, Domänennamen, E-Mail-Adressen, Logos, Personen, Orten und Ereignissen ist rein zufällig.

© 2002 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

Microsoft, Microsoft Systems Management Server, Microsoft Software Update Services, Microsoft Operations Manager, Microsoft Active Directory, Microsoft Windows und Microsoft Windows NT sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere in diesem Dokument aufgeführte tatsächliche Produkt- und Firmennamen können geschützte Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.