

## Benutzerverwaltung

Zugriffsschutz ist eine wichtige Voraussetzung für einen sicheren Geschäftsablauf und hat elementare Bedeutung. Die zentrale Benutzerverwaltung des Auftragnehmers leistet hierzu einen wichtigen Beitrag.

Die Benutzerverwaltung ist zuständig für alle Aufgaben rund um die revisionssichere Durchführung und Dokumentation von Veränderungen in den Berechtigungssystemen des Auftraggebers. Bei diesen Berechtigungssystemen handelt es sich um Systeme / Anwendungen der Sparkasseninformatik, aber auch um Produkte, die vom Auftragnehmer sowie anderen Providern bereitgestellt werden.

Der Auftraggeber entscheidet, welche Benutzerrechte ein Mitarbeiter bekommen soll. Die Beauftragung der Umsetzung dieser Rechte erfolgt nach fest vereinbarten Prozessen. In der Benutzerverwaltung werden diese validen Aufträge administriert, wie vereinbart zurückgemeldet, dokumentiert und revisionssicher archiviert.

Standard- Leistungspaket	Optionale fortwährende Leistungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bearbeitung von Einzel- und Sammelabrufen</li> <li>■ individuelle Neuanlage von Benutzerkennungen</li> <li>■ Neuanlage über Rollenprofile</li> <li>■ Berechtigungsvergabe auf Laufwerke</li> <li>■ Sperren und Löschen von Benutzerkennungen</li> <li>■ Hinzufügen, Ändern, Entfernen von Gruppenrechten und von einzelnen Zugriffsrechten (sowie ggf. Anstoß der SW Bereitstellung)</li> <li>■ individuelle Änderung von Benutzerdaten</li> <li>■ Vergabe von Initialpassworten</li> <li>■ sichere Übermittlung von Passworten</li> <li>■ Prüfungssichere Dokumentation und Archivierung der durchgeführten Abrufe u.a.m.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Legitimationsservice / Validitätsprüfung</li> <li>■ elektronische Erfassung papierhafter Abrufe</li> <li>■ Verlängerung Servicezeit (samstags)</li> </ul>
	Optionale einmalige Leistungen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Abgleich von Personalbestand und Benutzerkennungen</li> <li>■ Überwachung der Nicht-Nutzung von Benutzerkennungen</li> </ul>

Auszug aus  
der SLA-Matrix

PS 10: Benutzerverwaltung		
	SLA 10.1	SLA 10.2
Merkmale	SLA-Erfüllungsquote Aufhebung Kontosperr (Freischalten vergessener Passwörter)	SLA-Erfüllungsquote Neuanlage, Änderung, Löschung von Benutzerberechtigungen (Ausführungsquote)
1. Beschreibung	Die Zielerfüllung ist gegeben, wenn die festgelegte Quote von Freischaltungen (bei vergessenem Passwort) bzw. Entsperrung von Benutzerkonten innerhalb der angegebenen Zeit erfolgt ist.	Die Zielerfüllung ist gegeben, wenn die festgelegte Quote von Neuansträgen, Änderungen, Löschungen von Benutzerberechtigungen und SW-Abrufen/-Bereitstellungen gemäß Standard-Warenkorb innerhalb der angegebenen Zeit in den entsprechenden Berechtigungssystemen erfolgt ist, bzw. die abgerufene SW dem Benutzer zur Verfügung steht. Die Zeitspanne zählt ab Vorlage eines validen Auftrages
2. Erwartetes Services-Level-Ziel	80,0% < 20 Minuten	95,0% <= 30 Stunden
3. Minimum Services-Level-Ziel	70,0% < 20 Minuten	90,0% <= 30 Stunden
4. Produktionszeit	-	-
5. Servicezeit	werktags Mo+ Do 8:00h-18:00h Di,Mi,Fr 8:00h-17:00h	werktags Mo+ Do 8:00h-18:00h Di,Mi,Fr 8:00h-17:00h