

Die Zertifizierungsstelle der TÜV Informationstechnik GmbH  
bescheinigt hiermit dem Unternehmen

**Deutsche Telekom AG**  
**Produkthaus**  
**T-Online-Allee 1**  
**64205 Darmstadt**

für die in der Anlage aufgeführten

**Prozesse des**  
**Service Control Centers**

die Erfüllung aller Anforderungen der Kriterien

**TÜViT Trusted Process, Version 1.0**

der TÜV Informationstechnik GmbH. Die Prüfanforderungen sind in  
der Anlage zum Zertifikat zusammenfassend aufgelistet.

Die Anlage ist Bestandteil des Zertifikats und besteht aus 5 Seiten.

Dieses Zertifikat gilt nur in Verbindung mit dem zugehörigen  
Prüfbericht.

Dieses Zertifikat ist bis zum 30.09.2010 gültig.



© 2008 TÜViT GmbH - Member of TÜV NORD Group

Zertifikat-Registrier-Nr.:  
TUVIT-TPCS5106.08

10

Essen, 12.09.2008

Dr. Christoph Sutter  
Leiter Zertifizierungsstelle

**TÜV Informationstechnik GmbH**  
Unternehmensgruppe TÜV NORD  
Langemarckstraße 20  
45141 Essen  
www.certuvit.de

**Zertifikat**

## **Prüfbericht**

- „Auditbericht – Prozesse des Service Control Centers der Deutsche Telekom AG, Produkthaus“, Version 1.2 vom 10.09.2008, TÜVIT GmbH.

## **Prüfkriterien**

- “TÜVIT Trusted Process (TPCS)”, Version 1.0 vom 31.10.2005, TÜVIT GmbH.

## **Begutachtete Prozesse**

Prüfgegenstand sind die folgenden Prozesse des Service Control Centers der Deutsche Telekom AG:

- Information und Beratung der Kunden von Überwachungs-dienstleistungen

Der Prozess „Information und Beratung der Kunden von Überwachungs-dienstleistungen“ dient der Information von Kunden über Möglichkeiten und Grenzen der Überwachung von Internetangeboten und internen Geschäftsprozessen durch das Service Control Center.

- Beauftragung und Spezifikation von Überwachungs-dienstleistungen

Im Prozess „Beauftragung und Spezifikation von Überwachungs-dienstleistungen“ verhandelt das Service Control Center Messaufträge mit seinen Kunden. Der Prozess führt zu vollständig spezifizierten, ausführbaren Messaufträgen (inkl. Messverfahren, Reporting, Informations-/Eskalationsverfahren, Monitoring und/oder Incidentmanagement) für eine der vom Service Control Center betriebenen Messplattformen.

- **Bereitstellung von Überwachungsdienstleistungen**

Der Prozess „Bereitstellung von Überwachungsdienstleistungen“ richtet die im Prozess „Beauftragung und Spezifikation von Überwachungsdienstleistungen“ verhandelten Messaufträge ein. Am Ende des Prozesses sind die Messaufträge in den Messplattformen aktiv geschaltet und liefern fortlaufend Daten über die Qualität (Verfügbarkeit, Performanz, Bild/Ton) der überwachten Internetangebote und internen Geschäftsprozesse.

Der Prozess „Bereitstellung von Überwachungsdienstleistungen“ mit den betriebenen Plattformen ist in Aufbau und Konfiguration geeignet, Ergebnisse und Aussagen über kundenseitige technische Nutzungssituationen hinsichtlich Verfügbarkeit, korrekter Funktion und Performance der überwachten Produkte, Geschäftsprozesse und IT-Services zu liefern.

- **Management der Kundenkontakte**

Der Prozess „Management der Kundenkontakte“ dient der Etablierung und Aufrechterhaltung des umfassenden Kontakts mit dem Kunden des Service Control Centers. Zielsetzung ist es, den Kunden und das Service Control Center jederzeit über den Stand der Abarbeitung eines Auftrags bzw. das Service Control Center über die Anforderungen des Kunden informiert zu halten.

- **Problembehandlung bei Überwachungsdienstleistungen**

Der Prozess „Problembehandlung bei Überwachungsdienstleistungen“ wird gestartet, wenn bei der Überwachung eines Internetangebots extreme Messergebnisse oder andere Anomalitäten auftreten. Der Prozess endet mit der Feststellung der Ursache des Problems. Die Problem-

behebung und der Ausschluss eventuell fehlerhafter Messungen aus dem Reporting ist angestoßen worden.

Die Problembehandlungen werden im Produkthaus vom Service Desk des Service Control Centers so angestoßen, dass nur verifizierte Messungen zu Störungsmeldungen führen.

- Qualitätssicherung der Überwachungsdienstleistungen

Der Prozess „Qualitätssicherung der Überwachungsdienstleistungen“ stellt periodisch fest, ob die Messungen wie beauftragt funktionieren, valide Messergebnisse erzeugen und korrekt berichtet werden. Fehlerhafte Messergebnisse werden zuverlässig von der weiteren Verarbeitung zu Einzel- und Managementreports ausgeschlossen. Fehlerhafte Reports werden vor der Veröffentlichung korrigiert.

Die „Qualitätssicherung der Überwachungsdienstleistungen“ vom Service Control Center des Produkthauses stellt sicher, dass nur gültige Messungen durch das Reporting weiterverarbeitet werden.

- Planung und Betrieb von verschiedenen Messplattformen

Der Prozess „Planung und Betrieb von verschiedenen Messplattformen“ stellt den überdauernden Betrieb der vom Service Control Center betriebenen Messplattformen sicher. Er legt technische Anforderungen an die Messplattformen fest und setzt diese in Beschaffung von Hard- oder Software, in die Betriebssoftware sowie in betriebliche Vorgehensweisen um.

Der Betrieb von verschiedenen Messplattformen durch das Service Control Center des Produkthauses erfolgt so, dass die Parameter von Monitoringaufgaben entsprechend der

genannten kundenseitigen technischen Nutzungssituationen gewählt werden,

**TÜV**<sup>®</sup>

## **Prozessdokumentation**

Diese überprüften Prozesse sind in der folgenden Prozessdokumentation beschrieben:

- Prozessbeschreibung der Service Control Center Prozesse als ADONIS-Download inklusive darin aufgeführter mitgeltender Dokumente, Stand 27.07.2008.

## **Zusammenfassung der TÜViT Trusted Process**

### **Kriterien:**

#### **1 Prozessdokumentation**

Die Prozessdokumentation beschreibt den Prozess angemessen und damit in gewissen Grenzen wiederholbar, dokumentiert Anforderungen und dient als Grundlage der Beurteilung und Verbesserung des Prozesses.

#### **2 Prozessentwicklung und -verwirklichung**

Der Prozess wurde auf der Grundlage der Zielsetzungen von interessierten Parteien (z. B. Kunden) entwickelt und verwirklicht. Wesentlicher Bestandteil sind die aus den Zielsetzungen abgeleiteten bzw. gestellten Anforderungen. Die tatsächliche Durchführung des Prozesses und die Prozessdokumentation sind konsistent.

#### **3 Prozessleistung und -wirksamkeit**

Die Wirksamkeit des Prozesses wird sichergestellt. Dies gilt vor allem auch langfristig. Deshalb wird der Prozess ständig verbessert. Die Verbesserung basiert auf der Messung der Prozessleistung. Der Prozess ist dokumentiert und konsistent realisiert, um gezielt Änderungen durchzuführen.

#### **4 Berücksichtigung von interessierten Parteien**

Die Zielsetzungen des Prozesses ist auf die Parteien ausgerichtet, die ein Interesse an der Leistung oder dem Erfolg der Organisation bzw. Organisationseinheit haben.

#### **5 Qualitätssicherung**

Der Prozess sieht Tätigkeiten zur Prüfung der Qualität von wichtigen (Zwischen-) Ergebnissen vor. Dazu wurden Prüfkriterien abgestimmt und die Dokumentation der Ergebnisse des Prüfprozesses festgelegt.

#### **6 Ressourcen**

Der Prozess besteht aus einer Reihe von Tätigkeiten und den dazugehörigen Ressourcen, um gewünschte Ergebnisse zu erreichen.

#### **7 Risiken und Gefahren**

Es bestehen ein Konzept sowie Aussagen zur Beherrschung von Risiken und Gefahren, die mit dem Prozess verbunden sind. Die Risiken und Gefahren können aus fehlerhaftem oder korrektem Prozessverlauf entstehen