

# Integriertes Managementhandbuch

## INHALTSVERZEICHNIS

1	Anwendungsbereich .....	4
2	Kontext der Organisation .....	4
2.1	Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien .....	4
2.1.1	Kunden und Interessenten .....	4
2.1.2	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	4
2.1.3	Lieferanten und externe Dienstleister .....	4
2.1.4	Externe Themen .....	5
2.1.5	Interne Themen.....	5
2.2	Managementsystem und Prozesse .....	5
3	Führung.....	6
3.1	Führung und Verpflichtung .....	6
3.2	Politik.....	7
3.2.1	Strategie, Vision, Mission .....	7
3.2.2	Unsere Werte.....	7
3.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse.....	8
3.3.1	Geschäftsführung .....	8
3.3.2	Qualitätsmanagementbeauftragter.....	9
3.3.3	Information Security Coordinator .....	9

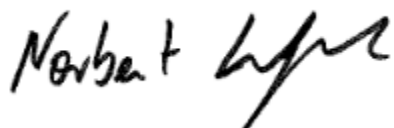
4	Planung.....	9
4.1	Ziele und Planung zu deren Erreichung.....	9
4.2	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen .....	9
5	Unterstützung.....	10
5.1	Ressourcen.....	10
5.2	Wissen, Kompetenz, Bewusstsein .....	10
5.3	Interne Kommunikation.....	11
5.4	Dokumentierte Information.....	11
6	Umsetzung und laufender Betrieb.....	12
6.1	Betriebliche Planung und Steuerung.....	12
6.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen.....	12
6.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.....	12
6.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen .....	12
6.5	Produktion und Dienstleistungserbringung.....	13
6.5.1	Produktion (ITIL: Service Transition).....	13
6.5.2	Betrieb (ITIL: Service Operation) .....	13
6.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen.....	13
6.7	Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse .....	14
7	Bewertung der Leistung.....	14
7.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	14
7.2	Internes Audit.....	15
7.3	Managementbewertung.....	15
8	Verbesserung.....	15

Sehr geehrte Kunden, liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

dieses Managementhandbuch bietet Ihnen einen Einblick in unsere Philosophie, unsere Ziele und unsere Arbeitsweisen. Wir wollen im Kommunikationsmarkt weiter wachsen und unsere Qualität und Informationssicherheit verbessern. Deshalb haben wir ein integriertes Managementsystem auf Basis der ISO 9001 und ISO 27001 eingeführt, entwickeln es ständig weiter und weisen seine Wirksamkeit durch die regelmäßige Zertifizierung nach ISO 9001 und ISO 27001 nach.

Das Managementsystem soll

- die Zufriedenheit unserer Kunden verbessern,
- die Prozesssicherheit erhöhen, indem Fehlerquellen systematisch aufgedeckt und beseitigt werden,
- helfen, die Effizienz aller Prozesse kontinuierlich zu verbessern,
- die Einhaltung der mit unseren Kunden geschlossenen Vereinbarungen zur Sicherheit und Verfügbarkeit der Dienstleistungen, sowie gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen, sicherstellen,
- die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen gewährleisten,
- die Verfügbarkeit der für die Informationsverarbeitung und Leistungserbringung notwendigen Infrastruktur und Technologie sicherstellen,
- der frühzeitigen Erkennung und Behandlung von Risiken dienen,
- für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Transparenz über geltende Prozesse, Zuständigkeiten, Regeln und Vorschriften schaffen,
- Synergien und Mehrwerte aus der gemeinsamen Betrachtung von Qualität und Informationssicherheit schöpfen, und
- die Basis für die effiziente Einbindung weiterer Normen und Managementsysteme bilden.



Norbert Westfal

Chief Executive Officer (CEO)

## 1 Anwendungsbereich

BREKOM bietet als Partner für Kommunikation und Sicherheit Geschäftskunden individuell durchdachte 360° Solutions in den Bereichen IT, Communication, Managed Services, und Safety & Security an. Als Tochterunternehmen der EWE TEL GmbH verbindet sich bei BREKOM die persönliche Nähe eines mittelständischen Unternehmens mit der Leistungsfähigkeit eines Konzerns. Mit der Expertise von über 140 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus dem Stammsitz in Bremen sowie aus der Niederlassung Ostwestfalen-Lippe (Paderborn und Bielefeld) findet BREKOM im Dialog mit dem Kunden hochwertige Lösungskonzepte, die optimal zum Kundenbusiness passen und sich auch langfristig als leistungsstark erweisen.

Mit unseren Betriebsdienstleistungen aus einer Hand bleibt Geschäftskunden aus allen Branchen sowie Institutionen und Behörden mehr Freiraum, sich um ihr Kerngeschäft zu kümmern. Innovative Technologie, Erfahrung und qualitativ hochwertige Dienstleistungen sind die Säulen, auf denen BREKOM sich stetig weiterentwickelt und als Unternehmen wächst.

Dieses Managementhandbuch gilt für alle Beschäftigten, Standorte, Produkte und Dienstleistungen sowie Prozesse von BREKOM.

## 2 Kontext der Organisation

### 2.1 Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

#### 2.1.1 Kunden und Interessenten

Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Tuns. Ihre Anforderungen und Erwartungen bestimmen den Umgang mit Qualität und Sicherheit. Wir arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung ihrer Zufriedenheit.

Durch geeignete Prozesse sorgen wir dafür, dass die qualitätsbezogenen Anforderungen unserer Kunden erfasst und umgesetzt werden. Im Rahmen von Service Level Agreements (SLA) mit Kunden vereinbaren wir Qualitätsziele und berichten deren Einhaltung mittels Kennzahlen.

BREKOM ist Teil des EWE-Konzerns und erbringt deshalb als Auftragnehmer auch wichtige Dienstleistungen für Konzerngesellschaften. BREKOM ist historisch gewachsener strategischer Partner der Freien Hansestadt Bremen und erbringt dort Dienstleistungen und infrastrukturelle Unterstützung.

#### 2.1.2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Unsere Beschäftigten sind der wichtigste Aktivposten für BREKOM. Wir arbeiten ausschließlich mit engagierten und bestens ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Zu den Grundpfeilern unseres Erfolgs gehören unsere familienfreundlichen Strukturen, kontinuierliche Förderung des Know-hows aller Beschäftigten sowie Freiräume für neue Ideen. Hochzufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen zu begeisterten Kunden als Ergebnis unseres Handelns.

#### 2.1.3 Lieferanten und externe Dienstleister

Unsere Lieferanten und externen Dienstleister sind wesentliche Faktoren für die Umsetzung von Kundenaufträgen. Das von BREKOM angebotene Lösungsportfolio ist dabei auf Basis von Produkten

verschiedener Hersteller aufgebaut, für die wir eine langfristige Lieferantenbeziehung zum gegenseitigen Nutzen anstreben. Wir bewerten die Dienstleistungsqualität unserer Lieferanten regelmäßig.

Zur Unterstützung der eigenen Managementsysteme arbeitet BREKOM bevorzugt mit Lieferanten zusammen, die eine durchgängige Zertifizierung nach ISO 9001 und ISO 27001 in der Lieferantenkette nachweisen können.

#### 2.1.4 Externe Themen

Der Geschäftsbetrieb von BREKOM unterliegt vielfältigen gesetzlichen Vorgaben. Dazu gehören die Anwendbarkeit von:

- Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), Telemediengesetz (TMG), Telekommunikationsgesetz (TKG);
- arbeitsrechtlichen und handelsrechtlichen Gesetzen, u.a. Handelsgesetzbuch (HGB), Gesetz betreffend die Gesellschaften mit beschränkter Haftung (GmbHG), Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG), Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG); sowie
- allgemeiner Gesetze, z.B. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) und Strafgesetzbuch (StGB).

Keine Anwendung findet die BSI-Kritisverordnung aufgrund deutlicher Unterschreitung der Schwellwerte gemäß Anhang 4, Teil 3, BSI-KritisV.

#### 2.1.5 Interne Themen

BREKOM gehört zum EWE-Konzern. Die Einbindung in den Konzernverbund führt zu verschiedenen Berührungspunkten mit anderen Konzerngesellschaften.

Es gibt Schnittstellen u.a. in den Bereichen Gebäudenutzung und Zutrittskontrolle, Zulieferungen im Bereich Leitungsnetz sowie Anwendbarkeit von Konzernanweisungen. In Teilen der BREKOM IT-Infrastruktur existieren gemeinsam mit Kunden genutzte Basis-Dienste, z.B. RZ-Infrastruktur und Teile des BREKOM-Kommunikationsnetzes (BKN).

Zur Gewährleistung einheitlicher Standards für unsere Kunden hält BREKOM verschiedene Zertifizierungen, u.a. nach ISO 9001 und ISO 27001, aufrecht. Ebenso werden konzernintern überschneidende Tätigkeitsbereiche wie Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagement aufeinander abgestimmt.

## 2.2 Managementsystem und Prozesse

Das Management von Qualität und Informationssicherheit findet bei BREKOM in einer Prozesslandschaft statt, die sich an den Best-Practices nach ITIL orientiert und durch ein Firmenglossar unterstützt wird.

Der Themenbereich Informationssicherheit ist über den Prozess „Information Security Management“ abgebildet, während „Quality“ den Themenbereich Qualitätsmanagement abbildet. Beide integrieren sich damit nahtlos in die Prozesslandschaft. Ergänzenden Festlegungen dieser Themenbereiche sind in den nicht öffentlichen Dokumenten „Handbuch Qualitätsmanagement“ sowie „Handbuch Informationssicherheit“ beschrieben.



### 3 Führung

#### 3.1 Führung und Verpflichtung

Die Geschäftsführung hat den hohen Stellenwert von Qualität und Informationssicherheit für BREKOM erkannt und stellt deshalb die erforderlichen Ressourcen für das Management von Qualität und Informationssicherheit bereit, sorgt für die Durchsetzung im Unternehmen und kontrolliert den Erfolg der Umsetzung, um so zur ständigen Verbesserung beizutragen.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu, alle Tätigkeiten nach den Beschreibungen dieses Managementhandbuchs und den jeweils mitgeltenden Vorgaben auszuführen. Damit stellen wir sicher, dass die Qualität unserer Dienstleistungen und Produkte den Erwartungen und Anforderungen unserer Kunden und den selbstgestellten Anforderungen, insbesondere an die Informationssicherheit, entspricht. Wir verpflichten uns zur ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung des Managementsystems.

### 3.2 Politik

#### 3.2.1 Strategie, Vision, Mission

Strategie spielt für BREKOM eine zentrale und wichtige Rolle. Die Strategie soll BREKOM auf Stärken und Marktchancen ausrichten und eine Leitplanke für unser zukünftiges gemeinsames Handeln sein. Unsere Unternehmenssituation und die Unternehmensstrategie unterziehen wir regelmäßig einer eingehenden Analyse und entwickeln hieraus Rahmenbedingungen für unser zukünftiges Handeln.



#### 3.2.2 Unsere Werte

Für leistungsstarke Lösungen zum Kommunikations- und Sicherheitsbedarf unserer Geschäftskunden bieten wir außergewöhnliches Know-how, Hightech und praktische Erfahrung. Doch genauso wichtig sind Vertrauenswürdigkeit und Verantwortungsbereitschaft – erst in dieser Kombination entsteht eine hochwertige Dienstleistung.

Wir erbringen unsere Leistungen im Rahmen einer vertrauensvollen Beziehung zu unseren Kunden und entwickeln ganzheitliche Lösungen, die sich auch langfristig als modern, flexibel und stabil erweisen. Damit ermöglichen wir unseren Kunden sich voll auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren und gemeinsam mit uns weiter zu wachsen.

Folgende Werte leiten uns bei unserem täglichen Handeln:

##### **Erleben und lösen**

Erleben Sie uns als Partner, der aktiv Ihre Bedürfnisse versteht und daraus Lösungen für Ihren individuellen Bedarf entwickelt. Dieses schaffen wir im Team mit Ihnen gemeinsam.

##### **Flexibel und verlässlich**



Wir legen Wert auf eine vertrauensvolle langjährige Partnerschaft. Auf dieser Basis gehen wir flexibel und verlässlich auf Ihre Bedürfnisse ein.

**Einfach und klar**

Für uns bedeutet Qualität einfache und klare Lösungen, die für unsere Partner einen echten Mehrwert darstellen.

**Modern und professionell**

Mit dem Blick auf aktuelle und zukünftige technologische Trends bieten wir Ihnen eine professionelle Basis für Ihr Kerngeschäft.

Der langfristige Erfolg von BREKOM beruht neben dem Qualitätsmanagement auf dem Vertrauen unserer Kunden und Beschäftigten, dass BREKOM Informationssicherheit und die damit verbundenen Grundwerte Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit in allen Dienstleistungen sicherstellt. Kern hierfür ist der Schutz von Informationswerten und informationsverarbeitenden Einrichtungen, der sich durch alle Prozesse bei BREKOM zieht und durch die Prozess- und Organisationsverantwortlichen sichergestellt wird.

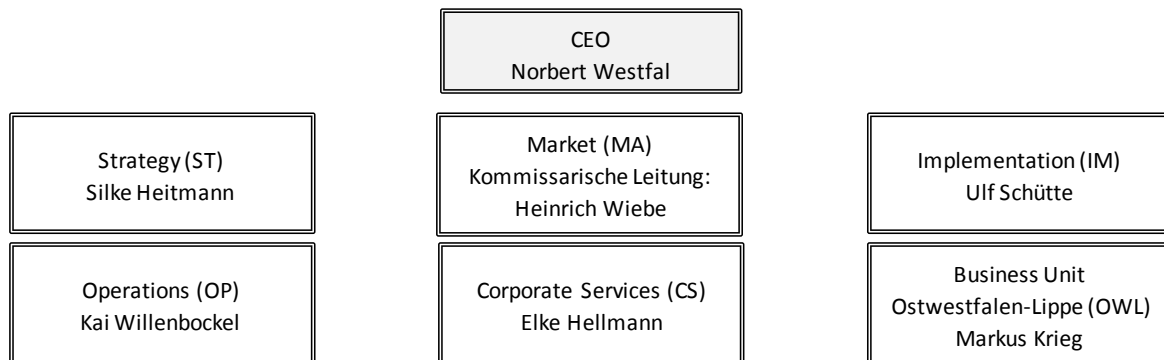
**3.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse**

BREKOM verfügt über eine Aufbauorganisation, die sich an der Struktur unserer Prozesslandschaft orientiert. Die benötigten ITIL-orientierten Rollen sind in den Prozessbeschreibungen integriert.

Die Aufgaben, Verantwortungen und die Befugnisse der verschiedenen Organisationseinheiten sind dokumentiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Rollen zugeordnet, deren Aufgaben, Verantwortungen und Befugnisse definiert sind.

**3.3.1 Geschäftsführung**

Die Geschäftsführung (Board of Directors) ist das oberste Entscheidungsgremium und hat die Gesamtverantwortung für das integrierte Managementsystem. Es besteht aus dem Chief Executive Officer und den Directors der Units (Fachbereiche). Im Board of Directors werden unternehmensrelevante Entscheidungen beschlossen und die strategische Weiterentwicklung des Unternehmens konzipiert und umgesetzt:



Die Geschäftsführung stellt sicher, dass das integrierte Managementsystem umgesetzt und aktualisiert wird und dass die notwendigen Ressourcen verfügbar sind.



Sie stellt ausreichende finanzielle und zeitliche Ressourcen zur Verfügung, damit sich die Beschäftigten regelmäßig weiterbilden und informieren können, um die vom Management festgelegten Ziele zu erreichen.

Sie überprüft das Managementsystem regelmäßig und bei erheblichen Änderungen in Form einer Managementbewertung. Zweck der Managementbewertung ist der Nachweis der Angemessenheit, Eignung und Wirksamkeit des Managementsystems.

Sie entscheidet über Möglichkeiten der fortlaufenden Verbesserung sowie grundlegenden Änderungsbedarf am integrierten Managementsystem.

Die Führungskräfte sind für die operative Umsetzung der Managementsysteme verantwortlich.

### 3.3.2 Qualitätsmanagementbeauftragter

Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) berät alle Leitungsebenen und Prozessverantwortlichen in Fragen des Qualitätsmanagements und arbeitet mit diesen sowie dem Information Security Coordinator eng zusammen. Der QMB berichtet der Geschäftsführung in regelmäßigen Abständen über das integrierte Managementsystem und wirkt auf eine nahtlose Integration des Informationsicherheitsmanagements in die Mechanismen der Managementsysteme hin.

Gemeinsam werden darüber hinaus Anforderungen an die Prozesse zur Optimierung der Managementsysteme definiert.

### 3.3.3 Information Security Coordinator

Der Information Security Coordinator hat die Durchführungsverantwortung für den Informationssicherheitsprozess. Er vertritt Konzeption, Durchsetzung der Umsetzung sowie die kontinuierliche Verbesserung des Managements der Informationssicherheit gegenüber der Geschäftsführung. Er berät alle Leitungsebenen und Organisationseinheiten in Fragen der Informationssicherheit und arbeitet mit diesen sowie dem Qualitätsmanagementbeauftragten und dem Datenschutzbeauftragten eng zusammen.

## 4 Planung

### 4.1 Ziele und Planung zu deren Erreichung

Die Ziele für das integrierte Managementsystem werden in Strategieworkshops und Managementbewertungen als Beschlüsse dokumentiert. Dabei werden Risiken und Chancen im Kontext der Organisation beurteilt und berücksichtigt. Die sich daraus ergebenden Maßnahmen werden umgesetzt und nachverfolgt. Verantwortlich dafür ist die Geschäftsführung.

Die Planung von Zielen orientiert sich dabei an den Schutzzielen des jeweiligen Themenbereiches, wie im folgenden Abschnitt näher detailliert.

### 4.2 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Wesentlich für die Weiterentwicklung unseres Unternehmens ist risikobewusstes Denken. Die Identifikation, Analyse, Bewertung und Behandlung von Risiken und Chancen wird regelmäßig durchgeführt.

Auf operativer Ebene gibt es ein einheitliches Verfahren für Informationssicherheitsthemen und Qualitätsthemen. Grundlage dafür ist die Bestimmung des Schutzbedarfs und die Klassifizierung der relevanten Elemente (Assets) nach den festgelegten Schutzzielen. Im Management der Informationssicherheit sind Schutzziele dabei die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen. Im Qualitätsmanagement sind Schutzziele die Qualität und Performance der Prozessschritte - und damit der Prozesse als Ganzes.

Erkannte Risiken werden dokumentiert, bewertet und durch angemessene Maßnahmen abgewendet oder auf ein tolerierbares Restrisiko beschränkt. Nach dem Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung werden die erfassten Risiken regelmäßig neu bewertet, weitere erkannte ergänzt sowie entfallene gestrichen. Die Umsetzung der besonderen Anforderungen der ISO 27001 an die Beurteilung und Behandlung von Risiken ist in mitgeltenden Regelungen ausführlich beschrieben.

## 5 Unterstützung

### 5.1 Ressourcen

Die für das Management von Qualität und Informationssicherheit erforderlichen Ressourcen werden von der Geschäftsführung im Rahmen der Managementbewertung freigegeben.

Unsere Gebäude, Arbeitsorte und Arbeitsplätze, Ausrüstungen, und die zugehörigen Versorgungs- und Entsorgungseinrichtungen entsprechen dem aktuellen Stand der Technik und den gesetzlichen Vorschriften. Sie unterliegen einer vorbeugenden Instandhaltung. Unsere IT-Infrastruktur unterstützt wesentlich die Erfüllung unserer Qualitäts- und Informationssicherheitsziele. Wir haben Regelungen für Notfälle getroffen.

### 5.2 Wissen, Kompetenz, Bewusstsein

Für BREKOM sind motivierte, engagierte und leistungsfähige Beschäftigte von zentraler Bedeutung und Voraussetzung dafür, Lösungskonzepte für unsere Kunden erfolgreich umsetzen zu können.

Für die Durchführung aller Arbeiten im Unternehmen wird qualifiziertes Personal eingesetzt. Eine ausreichende Qualifikation wird durch Überprüfung der Eignung bei der Einstellung und durch bedarfsorientierte Weiterbildung sichergestellt. Dafür stellen wir in unserer Budgetierung ausreichende Mittel zur Verfügung.

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von erfahrenem Fachpersonal angeleitet und eingearbeitet. Dabei lernen die Beschäftigten auch die für ihr Fachgebiet anzuwendenden qualitätssichernden und informationssicherheitsrelevanten Anweisungen, Prozesse und Maßnahmen kennen.

Um die zielorientierte Weiterbildung zu gewährleisten, werden gemeinsam mit den Beschäftigten der Schulungsbedarf und die daraus resultierenden Schulungsmaßnahmen in einem fortlaufenden Schulungsplan festgelegt.

Der Fachbereich Human Resources (HR) organisiert und koordiniert auf Grundlage dieser Bedarfsmeldungen die Schulungen. Für die Beantragung, Genehmigung und Abwicklung von Schulungen und Fortbildungen existiert ein eingeführter Ablauf.

Qualifikation, Schulung und Einweisung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden in einer Datenbank dokumentiert. Die Wirksamkeit von Schulungen wird stets durch Bewertungen erfasst und bei Auffälligkeiten über HR nachverfolgt.

Wir stellen die für unsere Beschäftigten geltenden Prozesse und Regelungen in unserem Intranet zur Verfügung. Erkenntnisse aus Projekten, dem Problemmanagement und anderen Quellen werden für Schulungs- und Verbesserungszwecke in geeigneten Tools erfasst. Regelmäßig werden Themen in Einzel- oder Teamvorträgen aufbereitet und firmenöffentlich präsentiert.

Eine Bereitschafts- und Vertretungsregelung sichert die Einhaltung der SLA zu unseren Dienstleistungen.

Alle Beschäftigten erhalten intranetgestützt Unterweisungen zum Arbeitsschutz, zur Informationssicherheit sowie eine Datenschutzeinweisung. Auf Anfrage findet eine Begehung und Bewertung der Arbeitsplätze statt.

BREKOM versteht sich als familienfreundlicher Arbeitgeber. Deshalb haben wir uns dem Prüf- und Beratungsverfahren des „audit berufundfamilie“ unterzogen und hierfür das Zertifikat erhalten.

BREKOM erfüllt die gesetzlichen Auflagen zum Arbeitsschutz. Unsere für Sicherheit zuständige Fachkraft unterstützt in enger Abstimmung mit dem Fachbereich Human Resources die Führungskräfte und Beschäftigten dabei, Unfälle, Berufskrankheiten und arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren zu vermeiden. Sie gibt Anstöße zur Verbesserung der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes und informiert über Sicherheitsprobleme.

Entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen hat BREKOM außerdem eine Fachkraft für Arbeitssicherheit und einen Betriebsärztliche Betreuung bestellt.

### 5.3 Interne Kommunikation

Durch regelmäßige Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie jährliche Befragungen unserer Belegschaft erhalten wir wichtige Ansatzpunkte für die Verbesserung von Motivation, Engagement und damit unserer Leistungsfähigkeit.

Unser Intranet ist ein wichtiges Instrument für die interne Kommunikation. Hier erfahren die Beschäftigten regelmäßig Neues aus dem Unternehmen und alles Wissenswerte zum integrierten Managementsystem. Zudem gibt es einen Blog der Geschäftsführung.

Bereichsübergreifende Themen werden (wo sinnvoll) in regulären Arbeitskreisen behandelt. In den Organisationseinheiten gibt es regelmäßige Abstimmungsgespräche zwischen Beschäftigten und Führungskräften.

### 5.4 Dokumentierte Information

Der Umgang mit dokumentierter Information in Form von Regelungen und Aufzeichnungen ist per Richtlinie für die Managementsysteme nach ISO 9001 und ISO 27001 geregelt.

## 6 Umsetzung und laufender Betrieb

### 6.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Wir planen und entwickeln Prozesse für die Herstellung unsere Produkte und Dienstleistungen. Dabei werden die Konformität zum Qualitätsmanagementsystem sowie die Anforderungen der Informationssicherheit beachtet. Wichtige Änderungen und Ereignisse werden aussagefähig dokumentiert und aufbewahrt.

### 6.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Kunden stellen wir das Unternehmen mit seinen Produkten und Dienstleistungen gerne persönlich im Rahmen des Prozesses „Bid Management“ vor. Unser Service Desk ist zentraler Ansprechpartner für die Kunden.

Rückmeldungen von Kunden zu unseren Produkten und Dienstleistungen sind uns wichtig. Wir beschreiben die Pflege der Kundenbeziehung im Prozess „Business Relationship Management“. Mit unseren Großkunden führen wir regelmäßige Abstimmungsgespräche auf Management- und operativer Ebene zur Qualität unserer Leistungen und zur Einhaltung der vereinbarten Service Level.

In der Angebotsphase klären wir die Wünsche der Kunden und erstellen eine Anforderungsdefinition. Auf dieser Basis erstellen wir im Prozess „Service Design“ ein Lösungskonzept und kalkulieren die Kosten und Preise. Daraus entsteht unter effizienter Einbeziehung von Lieferanten und Dienstleistern über unser Supplier Management ein Angebot mit einem den Kundenwünschen entsprechenden Service Level Agreement.

### 6.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Wir sorgen im Prozess „Service Portfolio Management“ für die planmäßige Entwicklung und Verbesserung unseres Leistungsportfolios und richten uns dabei nach den Bedürfnisse der Kunden und den Anforderungen des Marktes aus.

Die Entwicklung individueller Lösungen im Projektgeschäft findet gemeinsam mit dem Kunden in den Prozessen „Service Design“ und „Project Management“ statt.

### 6.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Unsere Lieferanten und Dienstleister sind wesentliche Faktoren für die Umsetzung von Kundenaufträgen. Wir streben langfristige Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen an und bewerten regelmäßig die Dienstleistungsqualität. BREKOM bevorzugt Lieferanten, die eine durchgängige Zertifizierung nach ISO 9001 und ISO 27001 in ihrer Lieferantenkette nachweisen können.

Unser zentraler Einkauf bündelt im Prozess „Supply Chain“ die Ressourcen für die Beschaffung von Waren und Dienstleistungen und den Umgang mit Lieferanten. Alle gelieferten Waren und Produkte unterliegen der Wareneingangsprüfung. Vor der Einlagerung wird die Übereinstimmung der Lieferung mit Bestellung und Lieferschein nach Produktidentität, Menge, Preis, und Lieferzeit geprüft. Wir sorgen für sachgemäße Lagerung (ggf. auch Instandhaltung und Prüfung) nach Systemen und Herstellfirmen sortiert. Dabei übernehmen wir möglichst die Verpackungen der Lieferanten. Bei der Lagerung legen wir Wert auf die ausreichende Verfügbarkeit der Systemkomponenten unter

Berücksichtigung der Wartungsverträge und der vertraglich festgelegten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten. Produkte, die besondere Lagerungsbedingungen erfordern, werden entsprechend den geltenden Vorschriften gelagert. Materialien, Produkte und Rohstoffe werden vor widrigen Einflüssen, Beschädigung, Temperatur, Staub und Nässe geschützt. In unseren Fahrzeugen halten wir die gängigsten Systemkomponenten bereit. Nach Vereinbarung mit den Kunden lagern wir auch vor Ort, um die Ersatzteilversorgung zu gewährleisten. Bei Komponenten mit Haltbarkeitsdatum wird regelmäßig der Ablauf der Haltbarkeit überprüft.

Eigentum von Kunden, das sich während der Vertragslaufzeit in der Obhut von BREKOM befindet, wird eindeutig gekennzeichnet und im Materialmanagement verwaltet. Funktionelle Prüfungen finden bei der Inbetriebsetzung bzw. bei Instandhaltungsarbeiten statt. Falls bei der Funktionsprüfung das Produkt nicht voll einsatzfähig ist, wird das Produkt ausgetauscht und bei unserem zuliefernden Unternehmen zur Ersatzbestellung bzw. Reklamation abgegeben.

## 6.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

### 6.5.1 Produktion (ITIL: Service Transition)

Wir sorgen für geregelte Abläufe bei der Realisierung von Aufträgen. Wir planen und projektieren technische Lösungen und erstellen die Ausführungsunterlagen unter Nutzung des Wissens unserer Fachkräfte. Die Spezifikationen der Lösung, ihre Funktionen und Bestandteile werden auf der Basis des Angebotes festgelegt. Die geeignete Lösung wird ausgewählt und unter Steuerung durch das „Project Management“ bzw. „Change Management“ effizient umgesetzt.

Wir montieren die Systeme unter Beachtung der Ausführungsunterlagen und Herstellervorgaben. Das System wird parametrisiert, eingeschaltet und anschließend die Installation überprüft.

Wir klären, ob Bestandteile, Installation und Funktionen den Ausführungsunterlagen und dem Konzept entsprechen. Sollte das einmal nicht der Fall sein, korrigieren wir Abweichungen in Rücksprache mit unseren Kunden. Unser „Release Management“ stellt sicher, dass Patches, Updates und neue Release nach Absprache mit den Kunden bereitgestellt und installiert werden.

Wir sorgen für die zeitnahe, verständliche und korrekte Abrechnung der erbrachten Dienstleistungen.

### 6.5.2 Betrieb (ITIL: Service Operation)

Um die ständige Funktionsfähigkeit eines Kundensystems zu erhalten, führen wir die laufende Instandhaltung und Wartung auf der Basis der abgeschlossenen Instandhaltungs- und Serviceverträge aus. Für die Zufriedenheit unserer Kunden ist die schnelle Reaktion bei Standardaufgaben im „Request Fulfillment“ sowie die Störungsbearbeitung im „Incident-“, und nötigenfalls auch „Problem Management“ besonders wichtig. Wir sorgen durch geeignete Abläufe für die Einhaltung der vereinbarten Servicelevel und nutzen das „Event Management“ proaktiv für das Erkennen von Verbesserungen. Unser „Facility Management“ bedient alle Aspekte der Gebäudesicherheit einschließlich Brandmelde- und Sprachalarmanlagen.

## 6.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Vor der Einführung neuer Services oder größerer Änderungen beurteilen wir die damit verbundenen Risiken im Prozess „Change Evaluation“ - bevor diese Änderungen die Freigabe erhalten.



Die Planung und Durchführung von Release-Tests wird im „Release Management“ vor dem Ausrollen in die Live-Umgebung zur Vermeidung negativer Auswirkungen im späteren Betrieb durchgeführt.

In „Service Validation“ stellen wir sicher, dass die aus neuen oder verbesserten Releases resultierenden Services im IT-Betrieb immer fachgerecht unterstützt werden können.

Im Projektgeschäft erfolgt nach der Inbetriebnahme die Leistungsprüfung der Lösung. Falls noch nicht alle im zugrunde liegenden Lösungskonzept beschriebenen Merkmale verfügbar sind, erfolgt die Klärung und Verbesserung mit allen Beteiligten des Konzeptes, der Umsetzung und der Inbetriebnahme. Nach Zustimmung des verantwortlichen Projektleiters wird dann die Schlussabnahme mit dem Kunden durchgeführt.

## 6.7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse

Mit Fehlern, Abweichungen oder nicht konformen Prozessergebnissen muss – egal zu welchem Zeitpunkt sie bemerkt werden – so umgegangen werden, dass ihre Auswirkungen möglichst gering gehalten werden.

Wir überwachen daher die Systeme und Services, die wir für die Dienstleistungserbringung benötigen – wo möglich automatisiert. Im Prozess „Event Management“ gewinnen wir so proaktiv Erkenntnisse über möglicherweise entstehende Schwierigkeiten und erkennen frühzeitig bereits entstehende Störungen.

Im Prozess „Incident Management“ sorgen wir dafür, dass Störungen erfasst und entsprechend den vereinbarten Service Level Agreements gelöst werden.

Im Prozess „Problem Management“ stellen wir Ursachen fest, die möglicherweise zu wiederholten Störungen bei ähnlichen Services führen. Daraus leiten wir Verbesserungen ab und dokumentieren diese. Das Wiederauftreten des Problems wird dadurch deutlich unwahrscheinlicher.

## 7 Bewertung der Leistung

### 7.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Wir erfassen die Zufriedenheit unserer Kunden mit der Qualität unserer Dienstleistungen. Dazu werden regelmäßig Kunden durch unseren Service Desk nach ihrer Einschätzung befragt. Außerdem erfassen wir nach jedem Projekt Rückmeldungen in Bezug auf die Qualität der Planung, Durchführung und Steuerung des Projektes. Aus diesen Rückmeldungen erhalten wir Hinweise zur Verbesserung und setzen diese in Maßnahmen um. Mit unseren Großkunden gibt es regelmäßige Abstimmungsgespräche auf Management- und operativer Ebene zur Qualität unserer Leistungen und zur Einhaltung der vereinbarten Service Level.

Nur was man messen kann, kann man auch objektiv verbessern. Zu allen Prozessen gibt es deshalb Kennzahlen und Key Performance Indikatoren (KPI) mit Zielwerten. Wir beobachten auf diesem Wege die Weiterentwicklung von Qualität und Performance unserer Prozesse und leiten Maßnahmen zur Prozessverbesserung ab.

## 7.2 Internes Audit

Der Prozess „Audit Management“ wird einheitlich für die regelmäßige Überprüfung unserer Prozesse sowohl nach ISO 9001 als auch nach ISO 27001 (hier auch angewendet auf Organisationseinheiten) benutzt. Die Audits werden im jeweiligen Jahresauditplan konzipiert und anschließend durchgeführt und die Ergebnisse dokumentiert. Verbesserungsfähige Ergebnisse werden über Maßnahmen toolgestützt festgelegt und nachverfolgt.

## 7.3 Managementbewertung

Im Rahmen des Prozesses „Strategy“ werden regelmäßig Workshops zur Überprüfung und Weiterentwicklung unserer Strategie durchgeführt. Integraler Bestandteil ist dabei die Bewertung des Managementsystems durch die Geschäftsführung. Die Bewertung des Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001 und des Informationssicherheitsmanagementsystems nach ISO 27001 findet dabei nach einem einheitlichen System statt. Im Rahmen der Managementbewertung werden korrigierende Maßnahmen beschlossen, die weiterverfolgt werden.

## 8 Verbesserung

Wir wollen in allen Bereichen besser werden. BREKOM versteht kontinuierliche Verbesserung als elementaren Teil der Informationssicherheits- und Qualitätskultur im Unternehmen.

Die Leitung unterstützt die ständige Verbesserung des Informationssicherheits- und Qualitätsniveaus. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind angehalten, mögliche Verbesserungen oder Schwachstellen an die entsprechenden Stellen weiterzugeben.

Verbesserungen können auf verschiedenen Wegen in das Managementsystem einfließen.

Wesentliche Bausteine dafür sind:

- Prozess „Quality“;
- Prozess „Information Security Management“;
- Prozessmessungen (KPIs);
- Interne und externe Audits;
- Managementbewertungen;
- Risikomanagement / Risikobewertungen;
- (Security-)Incident Management;
- Problem Management;
- Umsetzung von Managemententscheidungen, z.B. Verfolgen einer neuen Unternehmensstrategie und dadurch Änderungen in den Informationssicherheitszielen;
- Betriebliches Vorschlagswesen
- Änderungen in den zur Verfügung stehenden Ressourcen;
- Änderungen im Stand der Technik;
- Änderungen in Compliance-Anforderungen von Gesetzgebern, Vertragspartnern oder Kunden.

Durch eine kontinuierliche Revision der Regelungen und deren Einhaltung wird das angestrebte Informationssicherheits- und Qualitätsniveau sichergestellt. Aus den Ergebnissen bestimmen wir mögliche und tatsächliche Abweichungen zu den Anforderungen aus dem Managementsystem. Die



identifizierten Abweichungen werden analysiert und deren Ursachen erforscht. Erforderlichenfalls müssen neue Risikoanalysen für die Abweichungen durchgeführt werden. Wird Verbesserungspotential identifiziert, so werden Maßnahmen mit Zuständigkeit und Realisierungszeitraum definiert. Diese werden in einem zentralen Ticketsystem abgebildet und nachverfolgt.

Qualität und Informationssicherheit – auf dieser Basis bleiben wir bei BREKOM weiter auf dem Weg der kontinuierlichen Verbesserung für unsere Kunden.