



RiMaGo-Update (Stand: 11.06.2024)

Aktuelle Informationen für Sparkassen

→ Dieses Update adressiert ausschließlich Sparkassen.

Gerne informieren wir Sie über aktuelle Situationen und Lösungen rund um RiMaGo

1. Rund um RiMaGo

Wie Sie es von uns gewohnt sind, halten wir Sie stets über die neuesten Entwicklungen und Lösungsansätze rund um RiMaGo auf dem Laufenden. Heute möchten wir Ihnen daher wieder einen aktuellen Überblick geben.

1.1 Übersicht geplanter Neuerungen „Release 10.8“

Release 10.8					
Nr	Anforderung	Mod	Nr	Anforderung	Mod
1	Implementierung der Verrechnungsfunktionalität (Controlling)	COPR	9	Wesentliche Anforderungen der Begleitsparkassen (DSM) (DSFA)	DSM
2	Umfassendes Änderungslog für Datenänderungen	MÜ	10	Abnahme und Historisierung RIA	BCM
3	Performance Optimierung 10.8	MÜ	11	Detaillierung der Rollen und Rechte für Szenario	BCM
4	Anpassungen an versch. Instrumenten aufgrund 44.Prüfungsfeststellungen	VM	12	Modul Optimierungen	MÜ
5	Archivanbindung von RiMaGo	MÜ			
6	Zusammenführung Funktionen Rechnungsbuchschnittstelle compact+	VM			
7	SMK, Anpassung der Methodik an die neue Profil-Landkarte	ISM			
8	Risikomanagement 10.8	ISM			

Die geplanten, detaillierten Inhalte für das RiMaGo-Release 10.8. stellen wir Ihnen im Folgenden vor:

1 Implementierung der Verrechnungs-funktionalität (Controlling)

Ziel ist es, die in der Desktop-Version vorhandene Verrechnungsfunktionalität im Controlling in die Webversion zu integrieren. Das Epic umfasst die Entwicklung und Integration verschiedener Komponenten, darunter Unterbau, Auswertungen, Pflegemöglichkeiten in Pflegemasken und Importfunktionen.

2 Umfassendes Änderungslog für Datenänderungen

Das Ziel ist die Entwicklung eines lückenlosen Änderungslogs, das Änderungen an Daten, unabhängig von der Quelle der Änderung, transparent und nachvollziehbar für den Kunden darstellt. Dabei ist zu beachten, dass das dynamische Modell, das im Hintergrund verwendet wird, für Auswertungen genutzt wird, während die UI-Elemente anders benannt sein können.

5 Anpassungen an versch. Instrumenten aufgrund 44-Prüfungsfeststellungen

Dieses Epic bezieht sich auf DSGVO-Instrumente im Bereich Vertragsmanagement/ Dienstleistersteuerung. Basierend auf dem Feedback aus unterschiedlichen 44er Prüfung unserer Kunden sowie allgemeinen DSGVO Anpassungen an den Instrumenten sind Veränderungen und neue Funktionen geplant. Diese beziehen sich primär auf die Risikermittlung, Checkliste Vertrag, LKSG Bewertungen sowie Ausstiegsprozesse. In allen genannten Bereich handelt es sich um kleine Anpassungen und detaillierte Erweiterungen. Die grundsätzlichen Funktionalitäten bleiben gleich.

6 Zusammenführung Funktionen Rechnungsbuchschnittstelle "compact+"

RiMaGo verfügt bereits über eine Schnittstelle zum Rechnungsbuch. In diesem Epic sind neue Funktionen geplant die primär im Rahmen der GAP-Analyse von compact+ zu RiMaGo identifiziert wurden. Wesentliche Punkte sind die Erweiterung der Schnittstelle um die Vertragsart, die Aufteilung von Verträgen aufgrund mehrerer Positionen, eine Erweiterung des Schnittstellenlogs sowie „Log-“, Rückmeldungen bei Erstellung des Rechnungsbuchexports.

9 Wesentliche Anforderungen der Begleitsparkassen (DSM) (DSFA)

Dieses Epic befasst sich mit der Umgestaltung der DSFA (Datenschutz-Folgenabschätzung) zu einem eigenständigen Element, das mehreren Prozessen zugeordnet werden kann. Es umfasst die Einführung von Funktionen für die Abnahme und Überprüfung der DSFA sowie für Stichprobenkontrollen durch den Datenschutzbeauftragten. Weiterhin sind die Erweiterung der DSFA um Betroffene und Subdienstleister sowie die Korrektur der Bewertungskonstanten für Risiken vorgesehen. Zusätzliche optionale Anforderungen beinhalten die Vereinfachung der Bearbeitungsmöglichkeiten und die Darstellung einer Risikomatrix.

10 Abnahme und Historisierung RIA

Das Epic beinhaltet die Einführung von Abnahme- und Historisierungsprozessen für die Risk-Impact-Analyse (RIA) in verschiedenen Bereichen wie Personal, IT-Anwendungen, Infrastruktur, Gebäude und Dienstleister/Verträge. Diese Prozesse sind für jede Ressource notwendig und sollen analog zu bestehenden Verfahren wie der Business Impact Analysis (BIA) umgesetzt werden. Zudem sind separate Druckdokumente für jede kritische Ressource und die Integration der Abnahmedokumente in die Gesamtrisikoausswertung der RIA vorgesehen. Die Umsetzung soll auch eine Auswertung zur Überprüfung des Abnahmestatus und die Berechnung des gewichteten Schadens nach der Abnahme beinhalten.

3 Performance Optimierung 10.8

Das Epic für das Release 10.8 konzentriert sich auf die Leistungssteigerung und Effizienzverbesserung für Übersichtslisten und Pflegemasken. Im Umfeld der Übersichtslisten umfasst es das effiziente Laden nur der Daten, die für die unmittelbare Darstellung erforderlich sind. Zusätzlich wird der grafische Aufbau der Übersichtsliste zeitoptimiert. Im Umfeld der Pflegemasken werden die Datenanfragen gebündelt, was zu schnelleren Ladezeiten führt. Zusätzlich findet ein effizienteres Laden für Inhalte von Auswahlboxen (DropDowns) statt. Das Löschen von Assets mit vielen Wertsätzen (insbesondere im SB-Bereich) wurde deutlich optimiert.

4 Archivanbindung von RiMaGo

Das Epic konzentriert sich auf die Integration einer direkten Archivfunktion in RiMaGo, mit der Dokumente erzeugt, archiviert und mit notwendigen Parametern versehen werden können. Die Erstellung eines Archivvorblatts mit Barcode, um Dokumente nach dem Scannen einfach im Archiv abrufen zu können wird derzeit noch geprüft. Die einmalige Migration der Compact[+] Dokumente in das OSPlus-Archiv ist nicht Bestandteil der Produktentwicklung, sondern wird im Rahmen des Migrationskonzepts, im Rahmen der Abkündigung des Produkts zum 31.12.24, bearbeitet.

7 SMK, Anpassung der Methodik an die neue Profil-Landkarte

Dieses Epic fokussiert auf die Erweiterung der Sollmaßnahmenkatalog (SMK)- Zuordnung, um mehrere SMKs verschiedenen Asset-Typen zuweisen zu können. Es ermöglicht die Markierung von SMKs als „Übergreifend“. Bei diesen „übergeordneten“ SMKs handelt es sich in der Regel um Prozess-Themen, die für alle Assets gleich geregelt sind, z. B. Change-Management. Die übergeordneten beantworteten SMK/OISM können als mitgeltende Kataloge bei den Assets angegeben und angezeigt werden. Sollten einzelne der übergeordnet beantworteten OISM nicht zutreffend sein, kann die jeweilige RQ mit einer Asset-spezifischen OISM beantwortet werden. Die Umsetzung erfordert Anpassungen an Pflegemasken, Import-, Datenmodell- und Logik, sowie Berücksichtigung von Auswertungen, Exportauswirkungen und Migration.

8 Risikomanagement

Das Epic konzentriert sich auf die weitere Ausarbeitung des IS-Risikomanagements, insbesondere auf die Verarbeitung, Auswertung und Darstellung von Risikomanagementergebnissen sowie auf die Verbesserung der entsprechenden Workflows. Die Fortsetzung der im Ticket RMG-11094 begonnenen Arbeit ist dabei ein wesentlicher Bestandteil. Schlüsselthemen umfassen die Verarbeitung konsolidierter Risiken, deren Darstellung in Übersichten und Berichten, eine generelle Überarbeitung der bestehenden Risikomanagement-Workflows, übergreifende Risikoauswertungen für das Management sowie die grafische Aufbereitung dieser Auswertungen. Zudem wird ein Fokus auf die Verbesserung der Nutzerführung und Usability gelegt, wobei zusätzliche Themen basierend auf Feedback aus den Instituten noch definiert werden.

11 Detaillierung der Rollen und Rechte für Szenario

Dieses Epic konzentriert sich auf die Verbesserung der Berechtigungsstrukturen im Notfallmanagement, indem spezifische Rechte für das Bearbeiten von Szenarien eingeführt werden: „BCM-Szenario-Basis“ und „BCM-Szenario-Pfleger“. Diese Änderung soll verhindern, dass Mitarbeiter mit der Berechtigung zur Bearbeitung von Szenarien Vollzugriff auf alle Prozesse im Notfallmanagement erhalten. Es ermöglicht Szenario-Verantwortlichen und deren Vertretern, ausschließlich ihre eigenen Szenarien zu bearbeiten, ohne Zugang zu anderen Bereichen des Notfallmanagements. Die bestehenden Berechtigungen „BCM-Basis“ und „BCM-Pfleger“ für den Aufruf der Szenarien bleiben unverändert, um das Prinzip der minimalen Berechtigungen gemäß aufsichtsrechtlichen Anforderungen zu gewährleisten.

1.2 Release Termine / Produktionsbeginn

Wir freuen uns, Ihnen zudem die abgestimmten Termine für RiMaGo mitteilen zu können.

Hier erfolgt die Bereitstellung der jeweiligen RiMaGo-Version in den Sparkassen.

RiMaGo-Release	geplanter Releasetermin / Produktionsbeginn
10.9	23.09.2024
10.10	02.12.2024

1.2.1 Umsetzung der DORA in RiMaGo

Bereits mit dem letzten RiMaGo-Update haben wir Sie darüber informiert, dass die Umsetzung der DORA im Kalenderjahr 2024 einen maßgeblichen Anteil der RiMaGo-Release ausmachen wird.

Erste Umsetzungen erfolgen bereits mit dem Release 10.9 im September 2024.

Folgende Änderungen erwarten Sie:

- **Risikoermittlung zum Dienstleistungsbezug**
Die DORA umfasst neue Anforderungen an den Bezug von IKT-Dienstleistungen. Im Rahmen des DSGVO-Umsetzungsprojektes zur DORA wurde deshalb die Ihnen im Excel-Format bekannte Risikoermittlung zum Dienstleistungsbezug vollständig überarbeitet.

Das bedeutet, dass z. B. die Reiter

- Einordnung/Abgrenzung
- Schutzbedarf_Kritikalität
- Sonstiger Fremdbezug
- Auslagerung gem. MaRisk AT 9

im Sinne der DORA vollständig überarbeitet wurden.

Weiterhin wurden neue Reiter zur Risikobewertung nach DORA erstellt.

Diese Änderungen werden im RiMaGo-Release 10.9 aufgenommen, so dass Ihnen die neuen Inhalte der Risikoermittlung ab September 2024 Workflow-gesteuert in RiMaGo zur Verfügung stehen.

Sollten Sie in der Übergangszeit bereits die Excel-Formate zur Risikobewertung nach DORA nutzen, besteht die Möglichkeit, diese spätestens mit dem Release 10.10 in Ihr RiMaGo zu importieren.

Achtung: Wir weisen darauf hin, dass mit dem Import keine Berechnung der Steuerungsmaßnahmen erfolgt und auch die Freigeber nicht übernommen werden können. Nachbearbeitungen in RiMaGo sind somit dennoch in der Sparkasse erforderlich.

- **Informationsregister**
Mit der DORA sind die Sparkassen zukünftig angehalten, ein Informationsregister zu führen. Das Informationsregister enthält umfassende Informationen, die es in einem seitens der EBAs vorgegebenen Format abzubilden gilt. Die Sparkassen müssen hierzu zusätzliche Daten, z. B. zur Sparkasse selbst, zu den Drittdienstleistern oder zu Unterauftragnehmern vorhalten, um diese im Informationsregister abzubilden.

Mit dem RiMaGo-Release 10.9 werden im ersten Schritt die zusätzlich benötigten Datenfelder in RiMaGo aufgenommen, damit – wie Sie es bereits aus dem Auslagerungsregister kennen – RiMaGo zukünftig automatisiert das Informationsregister auf Basis der in RiMaGo befüllten Datenfelder generieren kann. Mit dem Release haben Sie die Möglichkeit, die geforderten Daten bereits ab September 2024 in RiMaGo zu erfassen.

Die Auswertungen für die Befüllung des Informationsregisters sind für das RiMaGo-Release 10.10 im Dezember 2024 geplant.

- Weiterverlagerungen/Unterbeauftragungen/Weiterverlagerungsketten

Auch das Thema der Weiterverlagerungen bekommt mit der DORA einen deutlich gesteigerten Stellenwert. Die bisherigen Weiterverlagerungen sind gemäß den MaRisk und der BAIT bei den sonstigen Fremdbezügen und den Auslagerungen weiter zu betrachten.

Handelt es sich um einen Bezug von IKT-Dienstleistungen gemäß DORA, gibt es neu die Betrachtung der Unterbeauftragungen. Dies bedingt ebenfalls neue und erweiterte Datenfelder, die wiederum im Informationsregister vorzuhalten sind. Weiterhin sind die Weiterverlagerungsketten zu betrachten.

Die Aufnahme der Datenfelder erfolgt ebenfalls mit dem RiMaGo-Release 10.9 im September 2024, um Ihnen auch hier zeitnah die Möglichkeit der Datenerfassung zu bieten.

Die Ausprägungen zu den Weiterverlagerungsketten sind für das RiMaGo-Release 10.10 geplant, so dass Ihnen die Funktionen in RiMaGo im Dezember 2024 zur Verfügung stehen.

- Des Weiteren werden z.B. notwendige Ergänzungen, wie die Markierung von „End-of-Life“-Anwendungen (Altsysteme gemäß Art. 8 Tz. 5) mit dem RiMaGo-Release 10.10 im Dezember 2024 vorgenommen.

1.2.2 Empfehlung an das Vorgehen in RiMaGo

Wie zuvor dargestellt, werden mit dem RiMaGo-Release 10.9 eine Vielzahl neuer Datenfelder in RiMaGo aufgenommen, die mit den neuen Anforderungen der DORA einhergehen. Aber auch heute unterstützt Sie RiMaGo bei der Umsetzung einer Vielzahl bestehender Anforderungen.

RiMaGo kann Sie aber tatsächlich nur angemessen unterstützen, wenn die erforderlichen Datenfelder von Ihnen in RiMaGo erfasst und gepflegt werden.

Im Rahmen des DSGVO-Umsetzungsprojekts wurden Empfehlungen für die ersten Projektschritte in den Instituten ausgesprochen.

Zwei dieser Empfehlungen beziehen sich auf den Informationsverbund in RiMaGo:

- RiMaGo-Datenbestand bei Prozessen, Anwendungen und Infrastruktur vervollständigen – als Vorbereitung für die neuen DORA-Anforderungen (z. B. Identifikation von Altsystemen, Bewertung der SIA-Anwendungen).
- RiMaGo-Datenbestand bei Verträgen und Dienstleistungen vervollständigen – als Vorbereitung für die neuen DORA-Anforderungen (z. B. für nachträgliche Risikobewertung, Befüllung des Informationsregisters).

An den DSGVO und die SIZ wurden vermehrt Anfragen an die Umsetzung dieser beiden Empfehlungen gestellt und ob noch „Checklisten“ zur Prüfung der Konformität bereitgestellt werden. Nachfolgend möchten wir auf diese Anfragen eingehen.

Das Modul „**Informationsverbund**“ in RiMaGo dient der Modellierung und Dokumentation eines Informationsverbundes im normativen sowie regulatorischen Kontext und wird zukünftig das IKT-Assetmanagement gemäß DORA abbilden.

Die Erfassung bzw. Pflege der einzelnen Objekte erfolgt dabei grundsätzlich in weiteren RiMaGo-Modulen (z. B. Prozesse, Anwendungen, Infrastruktur, Verträge/Dienstleistersteuerung) durch den jeweils verantwortlichen Fachbereich.

Vorhandene Abhängigkeiten und Schnittstellen untereinander werden bei der Erfassung und Pflege Workflow-gesteuert abgebildet. Details können den entsprechenden Handbüchern in der RiMaGo-Akademie (Prozessmanagement, Anwendungen, Infrastruktur und SB-Management, Vertrags- und Dienstleistersteuerung) entnommen werden.

Für die Schutzbedarfsfeststellung der einzelnen Assets ist eine Vererbungskette in RiMaGo implementiert. Der in den Datenkategorien für die Vertraulichkeit und Integrität sowie der Geschäftsprozesse hinsichtlich Verfügbarkeit ermittelte fachliche Schutzbedarf wird grundsätzlich unter Anwendung des Maximumprinzips durch alle Ebenen vererbt. Dabei wird ein standardisierter Ansatz von den Datenkategorien zu den Geschäftsprozessen und Anwendungen und von dort aus zu den Infrastrukturelementen und den relevanten Verträgen angewandt. Eine Unterbrechung der Vererbungskette ist dort wo erforderlich möglich. Aktivitäten zur Schutzbedarfsfeststellung sind in den Handbüchern zu den relevanten Modulen in der RiMaGo-Akademie beschrieben.



Im Ergebnis liegen alle Informationen zentral in einer Datenbank auswertbar vor und stehen konsistent für alle erforderlichen Sichten zur Verfügung.

Notwendige Ergänzungen, wie z.B. die Markierung von „End-of-Life“-Anwendungen (Altsysteme gemäß Art. 8 Tz. 5), wurden seitens des DSGVO an die SIZ herangetragen und werden mit dem RiMaGo-Release 10.10 im Dezember vorgenommen.

Hinsichtlich des Drittparteien-Risikomanagement werden in RiMaGo schon heute diverse Workflows abgebildet. Die im Rahmen des Workflows vorhandenen Reiter und Felder wurden mit Bedacht gewählt und haben ihren Zweck. Diese werden anlässlich der DORA – wie bereits geschildert – erweitert, um insbesondere die Anforderungen an das Informationsregister und die neue Methodik zur Risikoermittlung des Dienstleistungsbezugs zu erfüllen.

Die Erweiterungen werden mit den RiMaGo-Releases 10.9 im September 2024 sowie 10.10 im Dezember 2024 vorgenommen.

Was heißt das für Sie?

Die Empfehlung zur Vervollständigung des Datenbestandes in RiMaGo lautet daher, insbesondere die nachfolgenden Konstellationen in RiMaGo zu pflegen, um die Darstellung der Abhängigkeiten und Rollen abbilden zu können. Dies wird auch in den RiMaGo-Schulungen entsprechend kommuniziert:

- Abbildung der Datenkategorien
 - Basisdaten
 - Schutzbedarf inkl. Zuordnung zu Prozessen und Anwendungen

- Abbildung der Prozesse
 - Basisdaten
 - Schutzbedarf inkl. Zuordnung zu Prozessen und Anwendungen
 - Business Impact Analysen inkl. Prozessabhängigkeiten und kritischer Ressourcen

- Abbildung der Anwendungen
 - Basisdaten
 - Anwendung fachlich
 - Anwendung technisch
 - Verantwortlich
 - Schutzbedarf inkl. Zuordnung zu Gerätetypen und Verträgen
 - Versionen
 - Freigaben

- Abbildung der Gerätetypen
 - Basisdaten
 - Schutzbedarf inkl. Zuordnung zu Anwendungen, Gerätetypen, Verträgen oder ISM-Raumgruppen

- Abbildung der Raumgruppen
 - Basisdaten
 - Schutzbedarf inkl. Zuordnung zu Standorten, Räumen oder Verträgen

- Abbildung der Vertragspartner
 - Basisdaten
 - Verträge/Verbindungen
 - Lieferanten-Vertragspartnerbewertung

- Abbildung der Verträge
 - Basisdaten
 - Ergänzende Informationen
 - Schutzbedarf
 - Risikoermittlung Dienstleistungsbezug
 - Ergänzende reg. Angaben
 - Vertragszeit
 - Freigabeprozess

In RiMaGo erfolgt unterstützend eine „aktive und individuelle“ Steuerung des Workflows, so dass i.d.R. nur Reiter und Felder eingeblendet werden, die für den jeweiligen Sachverhalt maßgeblich sind. Einzelne Eingaben sind jedoch intuitiv zu werten und abhängig von den in der Sparkasse eingesetzten Modulen (z.B. Einsatz Rechnungsbuch).

Im Rahmen des DSGVO-Umsetzungsprojektes werden zudem Kurzleitfäden veröffentlicht, welchen weitere Informationen und Handlungsempfehlungen entnommen werden können.

1.2.3 Releasenotes

Ergänzende Informationen, Hinweise und Aufgaben zum Release finden Sie wie immer in den Releasenotes. Auf diese können Sie in Verbindung mit Ihren persönlichen Anmeldedaten für die RiMaGo-Akademie nach der Anmeldung mit folgendem Link: [RiMaGo-Akademie: Release-Informationen \(tricept.de\)](https://tricept.de/RiMaGo-Akademie:Release-Informationen)

Sollten Sie noch nicht für die RiMaGo-Akademie registriert sein, können Sie die Registrierung ganz einfach [hier](#) beantragen.

1.3 ISM-Rollout

Die bisherigen ISM-Rollout-Termine wurden mit über 170 Teilnehmern durchgeführt. Im Mai starten nun die nächsten Serien.

Da sich das Vorgehen im Rollout bewährt hat, starten wir erneut mit dem „Technischen Rollout“. Hier importieren wir u. a. die Inhalte des Sicheren IT-Betriebs (SiTB) in RiMaGo. Im einen anschließenden Check haben Sie die Möglichkeit – eigenständig oder in Zusammenarbeit mit der SIZ – zu prüfen, ob die Importe korrekt in Ihrem RiMaGo erfolgt sind.

Darauf aufbauend finden fachliche Webinare mit den SIZ-Experten statt, die Ihnen die Themen der Sollmaßnahmen, des Auditmanagements und des Risikomanagements in RiMaGo vermitteln. Damit gestalten Sie wichtige Bausteine für kommende regulatorische Herausforderungen.

Zeitlich erstreckt sich der Rollout über ca. 4 Wochen. Die weiteren ISM-Rollout-Termine sowie den genauen Aufbau und Ablauf, können Sie der nachfolgenden Abbildung entnehmen.



Insgesamt ist die Teilnahme von 50 Sparkassen pro Serie möglich. Sie sind interessiert?

Ihre Anmeldung nehmen Sie ganz unkompliziert in der RiMaGo-Akademie [hier](#) vor.

Für Fragen zum ISM-Rollout stehen wir Ihnen unter rimgo@siz.de oder auch gerne persönlich zur Verfügung.

1.4 Veranstaltungen, Seminare und Webinare

Die RiMaGo-spezifischen Seminarangebote finden Sie in der RiMaGo-Akademie [hier](#).

Webinare Rund um RiMaGo

Hier finden Sie alle unsere Webinar- und Schulungsangebote zu RiMaGo.

> Übersicht aller aktuell angebotenen Webinare

<h4>Allgemeine Webinare</h4> <p>Für Multiplikatoren, nach einer Rollout-Teilnahme.</p>	<h4>Rollouts</h4> <p>Einführung von neuen RiMaGo-Themen (Projektmanagement, Controlling, ISM,...).</p>
<h4>Endanwenderschulungen</h4> <p>"Mini-Serien" für Endanwender von RiMaGo.</p>	<h4>Informationsveranstaltungen</h4>

1.5 Aktuelle Auswertungen und Statistiken

Auch mit diesem RiMaGo-Update geben wir Ihnen wieder einen Überblick zum Support und der Einhaltung der Service-Level zu RiMaGo.

1.5.1 Supportstatistik

Mit der beigefügten Supportstatistik erhalten Sie einen detaillierten Überblick über das Ticketaufkommen und die Ticketbearbeitung.

Die Daten sind nach Reaktionszeit und Bearbeitungszeit gruppiert und berücksichtigen die jeweiligen Prioritäten.

Übersicht Zeiten und SLAs Januar – April 2024



*gem. Anlage 4 „Ergänzende Support-Dienstleistungen, Modalitäten/SLA“ des RiMaGo-Mietvertrages

1.5.2 Entwicklung der SLA-Kennzahlen seit Januar 2024

Gerne liefern wir Ihnen ergänzend einen monatlichen Überblick über die Entwicklung der SLA-Kennzahlen für das laufende Jahr (Stand 30.04.2024).

Entwicklung der SLA-Kennzahlen 2024 (*gemessen ab Ticketerstellung)

Monat		Reaktionszeit*	Bearbeitungszeit*	Bewertung 1 bis 5 Sterne (Anzahl der Gesamtbewertungen)
Januar	Bewertung			4,7 (52)
	Quote Eingehalten in Prozent	99,6	91,3	
	Schnitt in Tagen	1,6	10,1	
Februar	Bewertung			4,5 (76)
	Quote Eingehalten in Prozent	99,0	91,6	
	Schnitt in Tagen	1,1	11,1	
März	Bewertung			4,5 (77)
	Quote Eingehalten in Prozent	99,7	92,7	
	Schnitt in Tagen	1,5	7,9	
April	Bewertung			4,3 (53)
	Quote Eingehalten in Prozent	99,4	91,6	
	Schnitt in Tagen	1,4	7,4	
Mai				
Juni				

Wir sind kontinuierlich bestrebt, unsere Leistungsquoten zu verbessern und die Service-Level-Agreements (SLA) einzuhalten.

Bei den Reaktionszeiten konnten wir unser sehr gutes Niveau konstant aufrechterhalten. Trotz unserer Bemühungen haben wir die angestrebten Bearbeitungszeiten nicht wie gewünscht erreicht.

Es bleibt unser festes Ziel, die vereinbarten Service-Level konsequent zu erfüllen.

Wie können Sie uns hierbei helfen?

Jedes Ihrer Tickets kann durch Sie zusätzlich bewertet werden. Dies soll keine Bewertung des einzelnen Mitarbeiters sein. Ihre Bewertung hilft uns ein Gesamtbild zur Qualität unseres Kundensupports zu erhalten und im Einzelfall Sachverhalte zu hinterfragen und zu lösen. Daher sind wir für jede Bewertung dankbar.

1.5.3 Liste der bekannten Fehler in RiMaGo

Kennen Sie bereits unsere Rubrik „Bekannte Fehler“ in der RiMaGo-Akademie?

In der Übersicht ([hier](#)) finden Sie eine Aufstellung bereits identifizierter Fehler der aktuellen RiMaGo-Version. Die Liste wird täglich aktualisiert, kommuniziert den Umgang mit den Fehlern, die geplante Fehlerbehebung und stellt Ihnen – wenn möglich – „Workarounds“ zur Verfügung. Wir empfehlen, die Liste regelmäßig zu sichten, um Ihnen das Erstellen von Fehlertickets zu bereits bekannten Fehlern zu ersparen.

Wir sind dankbar für Ihre Mithilfe bei der Identifikation von Fehlern. Dies trägt zusätzlich dazu bei, RiMaGo kontinuierlich weiter zu verbessern.

1.6 SITB – Ein etabliertes Produkt für viele Kundengruppen

Der „Sichere IT-Betrieb“ (SITB) ist ein softwaregestütztes Informationssicherheits-Managementsystem, das sicherstellt, dass alle gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben abgedeckt werden.

Es ermöglicht Transparenz über das Sicherheitsniveau inkl. der Dienstleistungsbetriebe, Erfassung und Verfolgung von Risiken, sowie Prüfungsfestigkeit hinsichtlich Revision und Aufsichtsbehörden. Das etablierte Prozessmodell unterstützt die/den Informationssicherheits-Beauftragte:n mit zahlreichen Hilfsmitteln bei den täglichen Aufgaben.

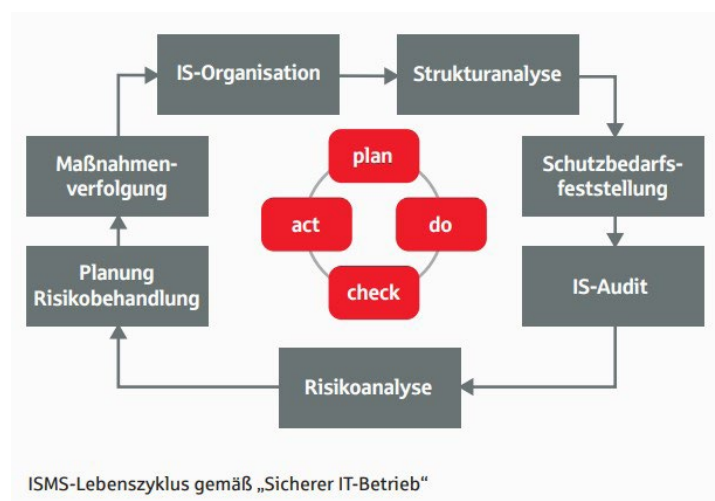
Leistungsumfang

Anforderungskatalog

Der Anforderungskatalog enthält die Vorgaben für die Informationssicherheit und beschreibt alle fachlichen und regulatorischen/gesetzlichen Anforderungen, von den organisatorischen bis hin zu den fachlichen und technischen Anforderungen. Dabei werden maßgeschneidert die Anforderungen der eigenen Branche (z. B. Banken) berücksichtigt, dazu zählen u. a. ISO 27001, COBIT, ITIL, BSI-Standards, IDW-Standards, KWG, MaRisk und BAIT/VAIT.

Prozessmodells

Der Managementprozess enthält die wesentlichen Teilprozesse zur Gewährleistung der Informationssicherheit innerhalb eines Unternehmens und basiert auf den Anforderungen des Produktes.



Sollmaßnahmen

Sollmaßnahmen können für alle Assets abhängig von jeweiligem Schutzbedarf definiert und geprüft werden.

Die Möglichkeiten, die Ihnen der SITB heute bereits bietet, werden sukzessive in RiMaGo übertragen und hier funktional abgebildet.

Schon heute können Sie im Modul Informationssicherheit in RiMaGo

- Auditergebnisse aus dem SITB importieren inklusive automatischer Anlage von Schwachstellen
- Risikoanalysen durchführen und mit einem Workflow kompetenzgerecht die Risikobehaltungsoptionen festlegen (Risikokatalog)
- Maßnahmen zur Risikobehandlung festlegen, die Verantwortlichen informieren und den Umsetzungsstand nachverfolgen (Risikobehandlungsplan)
- Sollmaßnahmen festlegen, ihre Anforderungsprofile definieren und einen Abgleich direkt an den Assets der Strukturanalyse durchführen

Die SIZ GmbH

Wir setzen Maßstäbe für zukunftsfähige IT- und Sicherheitsstandards sowie für das Beauftragtenwesen in der Finanzwirtschaft und darüber hinaus.

Unsere Schwerpunkte

- Informationssicherheit
- S-CERT
- IT-Steuerung
- Revision
- Payments
- Beauftragtenwesen
 - Datenschutz
 - Informationssicherheitsbeauftragter
 - Geldwäsche- und Betrugsprävention
 - Wertpapier- und MaRisk-Compliance

Unser Team

Unser Team setzt sich aus Beraterinnen und Beratern mit langjähriger Erfahrung zusammen. Prüfungen und Zertifizierungen unter anderem: ISO 27001 / 22301, Datenschutz, ITIL, SAP Security, CISA, CISM, TISP, CISSP oder Prüfer:innen für § 8a (3) BSIG.

Unsere Kunden

- Privat- und Geschäftsbanken, genossenschaftliche Banken, Sparkassen, Landesbanken sowie deren Verbände und Verbundpartner
- Kartengesellschaften, Zahlungsverkehrs-Dienstleister
- Versicherungsunternehmen
- Unternehmen aus Industrie und Handel
- IT-Dienstleister und IT-Anbieter

Sie können sich darauf verlassen!

Wir finden die optimale Lösung für Ihre individuellen Anforderungen. Haben Sie Fragen, Wünsche oder möchten Sie einen konkreten Gesprächstermin vereinbaren?

Ihre Ansprechpartner

Christof Rietzke

Geschäftsbereichsleiter 1. / 2. Linie

Tel.: +49 (0)228 4495-7251

E-Mail: christof.rietzke@siz.de

Tino Weber-Liel

Abteilungsleiter Informationssicherheit

Tel.: +49 (0)228 4495-7610

E-Mail: tino.weber-liel@siz.de