



IT-Zentralisierung Justiz NRW

Rahmenbetriebskonzept ITD Justiz NRW

Stand: 02.04.2014

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1. Eckpunkte	4
1.1. Grundsätze	4
1.2. Gremien	5
1.3. Aufbauorganisation	5
1.4. Standardisierte Betriebsabläufe.....	5
2. Aufgaben des IT-Dienstleisters.....	6
2.1. Betriebsverantwortung	6
2.2. Zentrale Verwaltung der Haushaltsmittel	6
2.3. Leistungen für die Justiz.....	6
2.4. Justizweite Standardisierung.....	7
2.5. Betreuung der Anwender.....	7
2.6. Personalverantwortung	7
2.7. Zukunftsfähigkeit	8
2.8. Umfassende Sicherheit persönlicher und fachbezogener Daten.....	8
2.9. Barrierefreiheit.....	8
3. Aufbauorganisation	9
3.1. Rechenzentrum.....	9
3.2. Gremien und Zuständigkeiten im IT-Betrieb	9
3.2.1. Justizministerium.....	9
3.2.2. Mittelbehörden	10
3.2.3. IT-Rat.....	10
3.3. Aufgabengebiete des ITD im Einzelnen.....	11
3.3.1. Planung und Koordination	11
3.3.2. Anwenderbetreuung.....	11
3.3.3. Verträge und Beschaffung.....	11
3.3.4. IT-Fortbildung.....	12
3.3.5. Anwendungsmanagement.....	12

3.3.6.	Technischer Betrieb und Rechenzentrum.....	13
3.3.7.	Informationssicherheit und Datenschutz.....	13
4.	Ablauforganisation und IT-Service-Management	15

1. Eckpunkte

1.1. Grundsätze

Zur Erfüllung der Anforderungen des elektronischen Rechtsverkehrs (ERV) und der elektronischen Akte sowie zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit und Steigerung der Effizienz wird die IT der Justiz zentralisiert. Daher ist bei dem Präsidenten des Oberlandesgerichts Köln mit Wirkung zum 1. Januar 2014 der IT-Dienstleister (ITD) eingerichtet worden. Die Aufgaben des ITD sind dem Präsidenten des Oberlandesgerichts Köln übertragen und werden dort von einem Vizepräsidenten wahrgenommen.

Dieses Dokument legt die dazu erforderlichen Rahmenbedingungen fest, beschreibt den zukünftigen IT-Betrieb und skizziert Aufgaben und Organisation des ITD. Die Ausrichtung der Zentralisierung folgt unter Beachtung folgender **zehn Grundsätze**:

1. *IT-Betrieb aus der Justiz für die Justiz*

Der ITD übernimmt die Betriebsverantwortung für die IT der Ordentlichen Gerichtsbarkeit, der Fachgerichtsbarkeiten, der Staatsanwaltschaften sowie der Aus- und Fortbildungseinrichtungen. Für das Justizministerium und den Justizvollzug gelten gesonderte Regelungen. Die IT wird auch weiterhin durch Mitarbeiter der Justiz betrieben.

2. *Zentrale Leitung des IT-Betriebs*

Der IT-Betrieb wird zentral durch den ITD gesteuert. Es gibt keine dezentrale IT-Betriebsverantwortung bei anderen Mittelbehörden.

3. *Aufgabenorientierte Ausrichtung*

Der ITD arbeitet aufgabenorientiert, nicht geschäftsbereichsbezogen.

4. *Aufgabenwahrnehmung aus der Fläche des Landes Nordrhein-Westfalen*

Die Zentralisierung der Verantwortung zieht grundsätzlich nicht die räumliche Zentralisierung der IT-Mitarbeiter am Standort Köln nach sich.

5. *Unterstützung des zukünftigen elektronischen Rechtsverkehrs*

Der ITD gewährleistet in enger Abstimmung mit dem Justizministerium die Zukunftsfähigkeit der IT in der Justiz und sichert damit die Einführung des ERV und der elektronischen Akte.

6. *Effizienter und wirtschaftlicher Betrieb*

Einheitliche Abläufe garantieren ein hohes Maß an Wirtschaftlichkeit und Effizienz.

7. *Hohes Maß an Standardisierung*

Für einen effizienten IT-Betrieb ist die Standardisierung der IT-Infrastruktur und -Ausstattung erforderlich. Sie folgt den jeweiligen fachlichen Anforderungen.

8. Zentrale Verwaltung der Haushaltsmittel für den IT-Betrieb

Für die seiner Betriebsverantwortung unterliegenden Bereiche verantwortet und koordiniert der ITD die Planung und den Einsatz der Haushaltsmittel.

9. Sukzessive Umsetzung

Die Überleitung in den zentralisierten IT-Betrieb erfolgt schrittweise. Näheres ist in dem Konzept zur Umsetzung der IT-Zentralisierung (Umsetzungskonzept) beschrieben.

10. Regelungen

Das IT-Organisationskonzept der Justiz Nordrhein-Westfalens sowie weitere hierauf aufbauende Regelungen, die die systematische Vorgehensweise bei der Verwirklichung von Maßnahmen der Informationstechnik (IT) festlegen, werden schrittweise angepasst und treten mit Beendigung der Zentralisierung gänzlich außer Kraft.

1.2. Gremien

Der IT-Betrieb ist zwischen dem Justizministerium, den Mittelbehörden und dem ITD abzustimmen. Dies geschieht im IT-Rat und seinen Untergremien. Sämtliche bisher zur IT-Planung und -Koordination eingesetzten Gremien, Ausschüsse und sonstige Einheiten (insbesondere IT-Ausschuss, Verfahrenspflegeausschüsse, Beiräte) werden nicht beibehalten.

1.3. Aufbauorganisation

Die Aufbauorganisation folgt dem Grundsatz der aufgabenorientierten Ausrichtung, indem sie nach fachlichem Zuschnitt strukturiert ist. Die Aufgaben werden nach funktionalen Gesichtspunkten zugeordnet.

1.4. Standardisierte Betriebsabläufe

Die Bereitstellung der Leistungen des ITD erfolgt durch standardisierte Betriebsabläufe (prozessorientiert). Das Rahmenbetriebskonzept (RBK) beschreibt die Grundzüge zur Sicherstellung der effizienten und kundengerechten Bereitstellung der vom ITD verantworteten Leistungen.

2. Aufgaben des IT-Dienstleisters

2.1. Betriebsverantwortung

Der ITD verantwortet den Betrieb der gesamten IT-Infrastruktur und sämtlicher Anwendungen einschließlich der betrieblichen Anpassungen. Zu diesem Zweck verfügt er über die IT-Anlagegüter und verwaltet diese gemäß den haushaltsrechtlichen Vorschriften. Der ITD kann Dritte mit der Erbringung einzelner Leistungen beauftragen. Externe Dienstleistungen erfolgen auf einer umfassenden vertraglichen Grundlage.

2.2. Zentrale Verwaltung der Haushaltsmittel

Der ITD verwaltet den vom JM zugewiesenen Haushalt für den IT-Betrieb. Die Verwaltung der Haushaltsmittel geht im Rahmen der Übernahme der Betriebsverantwortung auf den ITD über. Dieser berücksichtigt die Anforderungen der Mittelbehörden in der Haushaltsplanung für den IT-Betrieb.

2.3. Leistungen für die Justiz

Der ITD stellt einen abgestimmten und auf die Anforderungen der Justiz zugeschnittenen Umfang an Sach- und Dienstleistungen bereit. Hierzu stellt er u.a. eine Jahresplanung auf. Der ITD achtet bei seinen Planungen darauf, dass die Bedürfnisse aller Geschäftsbereiche gleichberechtigt berücksichtigt werden.

Seine Aufgabe ist es, den IT-Betrieb rechtzeitig an rechtliche und sonstige Anforderungen anzupassen. Er wertet die Erkenntnisse und Informationen aus seinem Geschäftsbetrieb strukturiert aus, nimmt Anforderungen des Justizministeriums und der Mittelbehörden entgegen und stellt die Abstimmungen mit ihnen sicher. Dazu benennen der ITD und die Mittelbehörden wechselseitig verantwortliche Ansprechpartner, die den Abstimmungsprozess innerhalb der jeweiligen Geschäftsbereiche verantwortlich koordinieren.

Zur Vorbereitung der Jahresplanung des ITD findet ein strukturierter Abstimmungsprozess statt:

- Erhebung der Anforderungen
- Bündelung der festgestellten Anforderungen unter Einbeziehung der im laufenden Betrieb gewonnenen Erkenntnisse
- Erstellen eines Vorschlags für die Jahresplanung
- Abstimmung der Jahresplanung im IT-Rat

Auch außerhalb dieses strukturierten Prozesses der jährlichen IT-Planung stellt der ITD sicher, dass auch kurzfristige Bedarfe aufgegriffen werden. Deshalb können auch solche Anforderungen an den ITD herangetragen werden. Angelegenheiten von nicht grundsätzlicher Bedeutung regelt der ITD danach unmittelbar eigenverantwortlich.

2.4. Justizweite Standardisierung

Der ITD stellt einheitliche Abläufe und technische Standards sicher, die gleichzeitig die für den Betrieb in der Justiz notwendige Flexibilität gewährleisten. Auch die Ausstattung der Arbeitsplätze ist standardisiert und folgt den jeweiligen fachlichen Anforderungen.

2.5. Betreuung der Anwender

Der ITD stellt eine umfassende Betreuung der Anwender sicher. Die Schnittstelle für die Anwender, insbesondere für das Störungsmanagement, ist das BIT.

Zur Sicherung kurzer Reaktionszeiten setzt der ITD auch weiterhin dezentral Personal ein. Die künftige regionale Struktur richtet sich nach den Anforderungen einer geschäftsbereichsübergreifenden Betreuung hoher Qualität. Dabei erfolgt der Personaleinsatz aufgabenorientiert und unter Berücksichtigung auch regionaler Gesichtspunkte.

Betreuungstechnische Aufgaben, für deren Erledigung keine informationstechnischen Spezialkenntnisse erforderlich sind, verbleiben bei den Gerichten und Behörden vor Ort. Dazu zählen insbesondere:

- der Austausch von Sicherungsmedien, PC und Druckern gegen vorinstallierte Reservesysteme und von Zubehör
- die Ausgabe von Verbrauchsmaterialien
- Unterstützung bei der Auslieferung von IT-Material
- die dialoggeführte Vergabe von Zugriffsrechten
- einfache Hilfstätigkeiten bei der Ferninstallation von Software und der Behebung von Betriebsstörungen
- die Umsetzung und Überwachung der lokalen technisch-organisatorischen Maßnahmen des Datenschutzes

2.6. Personalverantwortung

Der ITD übt in dem ihm übertragenen Aufgabenbereich die Fachaufsicht aus. Weitere Einzelheiten - einschließlich des Umfangs der Übertragung der Dienstaufsicht - bleiben einer Feinkonzeption vorbehalten.

2.7. Zukunftsfähigkeit

Der ITD gewährleistet, dass die IT der Justiz mit der allgemeinen informationstechnischen Weiterentwicklung Schritt hält und dabei grundlegende Neuerungen zeitnah und umfassend auf ihre Nutzbarkeit für die Justiz überprüft werden. Hinsichtlich der fachlichen Anwendungen wird dies durch eine enge Kooperation mit dem Justizministerium und allen Geschäftsbereichen sichergestellt.

2.8. Umfassende Sicherheit persönlicher und fachbezogener Daten

Der ITD gewährleistet eine umfassende Sicherheit persönlicher und fachbezogener Daten für alle Nutzer. Dies stellt gleichzeitig die richterliche Unabhängigkeit und das Legalitätsprinzip sicher. Dazu wird beim ITD eine gesonderte Zuständigkeit für Informationssicherheit und Datenschutz ausgewiesen. Gegenstand der Aufgabe ist im Kern, die Anforderungen der zwischen den Mittelbehörden abgestimmten Erklärung "Verfassungsrechtliche Anforderungen an Datenhoheit und Datensicherheit" technisch und organisatorisch umzusetzen.

2.9. Barrierefreiheit

Der ITD gewährleistet die Barrierefreiheit.

3. Aufbauorganisation

Das Justizministerium bestimmt im Benehmen mit dem Präsidenten des Oberlandesgerichts Köln die Organisationsstruktur des ITD in einer eigenständigen Organisations-AV. In dieser ist die Zahl der erforderlichen Dezernate und Sachgebiete auf Vorschlag des ITD festgelegt.

Der ITD weist seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Aufgaben, soweit er sie sich nicht selbst vorbehält, nach funktionalen Gesichtspunkten zu.

3.1. Rechenzentrum

Der ITD betreibt ein justizeigenes Rechenzentrum (RZ) mit der notwendigen Redundanz, in dem sämtliche für die Justiz notwendigen Verfahren bereitgestellt werden. Einzelheiten der Überführung ergeben sich aus dem Umsetzungskonzept.

3.2. Gremien und Zuständigkeiten im IT-Betrieb

3.2.1. Justizministerium

Die Zuständigkeiten des Justizministeriums als Auftraggeber in IT-Angelegenheiten erstrecken sich auf Grundsatzfragen, die Gesamtstrategie, die Wirtschaftlichkeit, die übergreifende Abstimmung mit anderen Ressorts und Ländern, einschließlich der sich daraus ergebenden strategischen Entscheidungen für die Softwareentwicklung und -pflege. Im Übrigen ist das Justizministerium oberste Entscheidungsinstanz der IT-Organisation.

Die Aufgaben des Justizministeriums umfassen insbesondere:

- IT-Rahmenplanung
- Festlegung von Wirtschaftlichkeits- und Ausstattungsgrundsätzen
- Grundsatzentscheidungen über IT-Angelegenheiten
- Aufgabenträger für alle IT-Vorhaben
- Entscheidung über die Initiierung eines IT-Vorhabens
- Wesentliche Steuerungsentscheidungen bei IT-Vorhaben
- Beteiligung der Hauptrichterräte, der Hauptpersonalräte und der Hauptschwerbehindertenvertretungen, soweit deren Zuständigkeit gegeben ist
- Verfahrensfreigabe

3.2.2. Mittelbehörden

Die Mittelbehörden nehmen die Leistungen des ITD in Anspruch und stimmen ihre Anforderungen mit ihm ab. Der Leistungsumfang des ITD ist in einem Servicekatalog dokumentiert. Den Mittelbehörden obliegen weiterhin insbesondere folgende Aufgaben:

- Gewährleistung geeigneter Schutzmaßnahmen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten
- Kommunikation der fachlichen und organisatorischen Anforderungen
- Sicherstellung der baulichen Rahmenbedingungen vor Ort
- Schulung der Anwender mit Unterstützung des ITD
- Sicherstellung der Beteiligung der Richter-, Personal- und Schwerbehindertenvertretungen
- Wahrung der Belange des Arbeits- und des Datenschutzes

3.2.3. IT-Rat

Der IT-Rat ist das Abstimmungsgremium für Fragen des IT-Betriebs. Er setzt sich aus Vertretern des Justizministeriums, der Mittelbehörden, dem ITD und dem Verantwortlichen für die Informationssicherheit des ITD zusammen.

Die Zuständigkeiten des IT-Rats umfassen:

- Entscheidung über die IT-Jahresplanung
- Entscheidungen über wesentliche Änderungen an bestehenden Leistungen oder Anforderungen an zusätzlich aufzunehmende Leistungen
- Entscheidungen über langfristige Entwicklungen und Großprojekte mit landesweiter Bedeutung
- Erörterung allgemeiner Fragen von grundsätzlicher Bedeutung im Zusammenhang mit der Entwicklung, der Einführung, der Betreuung und dem Betrieb von IT-Vorhaben bzw. IT-Verfahren
- Abnahme von verfahrensspezifischen Betriebskonzepten
- geschäftsbereichsübergreifende Koordination von Ausweitungs- und Migrationsmaßnahmen
- Mitwirkung bei der möglichst wirtschaftlichen und effektiven Gestaltung zentralisierter IT-Betriebsprozesse

Sofern keine einstimmige Entscheidung erfolgt, entscheidet das Justizministerium.

Die Rechte der Mitbestimmungsgremien bleiben unberührt.

Zur Erledigung seiner Aufgaben richtet der IT-Rat Untergremien ein.

3.3. Aufgabengebiete des ITD im Einzelnen

3.3.1. Planung und Koordination

Der Leiter des ITD trägt die Verantwortung für die Erbringung aller Leistungen und ist daher zentraler Ansprechpartner für die Leitungen der Mittelbehörden. Er nimmt alle Grundsatzangelegenheiten zur zentralen Planung und Koordination des IT-Betriebs wahr. Hierzu gehören:

- Personaleinsatz
- Haushaltsangelegenheiten
- Überwachung aller IT-Betriebs- und IT-Bereitstellungsprozesse der Justiz im Hinblick auf Wirtschaftlichkeit und Effektivität
- betriebliche und organisatorische Veränderungsvorhaben
- Zentrale Verwaltungsaufgaben

3.3.2. Anwenderbetreuung

Die Anwenderbetreuung stellt die Schnittstelle zum Anwender dar. Sie gewährleistet eine Störungsbearbeitung und koordiniert die Wiederherstellung ausgefallener Leistungen.

Sie nimmt folgende - bislang vom BIT und Teilen der Betreuungsverbände wahrgenommenen - Aufgaben wahr:

- Störungsannahme und -behandlung (First level support) für die Anwender
- Aufnehmen von Leistungsanforderungen (Service Requests) und Einleiten von Maßnahmen zu deren Bearbeitung
- Zentrale Ansprechstelle für alle Anwenderfragen betreffend die IT
- Koordination der schnellstmöglichen Wiederherstellung der IT-Leistung nach Eintritt einer Leistungsstörung (Incident Managements)
- anonymisierte Aufbereitung von Störungsmeldungen für vorbeugende Maßnahmen
- lokale Anwenderbetreuung
- Unterstützung des Netz-, System- und Verfahrensbetriebs

3.3.3. Verträge und Beschaffung

In diesem Tätigkeitsfeld erfolgt die zentrale Koordination und Nutzung der Haushaltsmittel und des IT-Anlagevermögens. Insbesondere werden folgende - bislang weitestgehend von der ZIB wahrgenommene - Aufgaben abgedeckt:

- Finanz- und Anforderungsmanagement
 - Verwalten der vom Justizministerium zugewiesenen Haushaltsmittel und Verrechnung der Kosten auf die Leistungsempfänger

- Koordination der Haushaltsmittelbedarfsplanung
- Steuerung und Durchführung von Ersatz- und Neubeschaffungen in Abstimmung mit den betroffenen Mittelbehörden
- Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen
- Verwaltung des IT-Vermögens
 - Zentrales Lizenzmanagement
 - Pflege der Übersicht des IT-Anlagevermögens (IT-Assets)
 - Anlagenbuchhaltung in SAP (EPOS.NRW)
- Vergabeverfahren
- Management von Verträgen mit externen Dienstleistern

3.3.4. IT-Fortbildung

Der ITD unterstützt die Justizakademie Recklinghausen und die anderen Mittelbehörden bei der IT-Fortbildung, insbesondere bei Bedarfsermittlung, Schulungsplanung und Dozentenqualifikation. Er stellt ferner Lern- und Schulungsmaterial für Schulungen mit technischem Schwerpunkt zur Verfügung und betreibt eine zentrale technische Schulungsumgebung, die dezentral genutzt werden kann. Dezentrale IT-Schulungsanlagen werden nicht mehr weitergeführt.

3.3.5. Anwendungsmanagement

Das Anwendungsmanagement bündelt die Aufgaben und Kompetenzen der bisherigen Verfahrenspflegestellen innerhalb des ITD. Unberührt bleibt die gesonderte Zuständigkeit des Justizministeriums für die strategische Anwendungsentwicklung.

Im Einzelnen:

- Einarbeiten der Anforderungen der Mittelbehörden
- Modulentwicklung nach Vorgaben des Justizministeriums
- Fachverfahrens- und Modulpflege
- Mitwirkung in länderübergreifenden Entwicklungsverbänden
- Fachlicher Support bei Störungen und Anfragen zu Anwendungen
- Mitwirkung bei Roll-Out und Betrieb der Verfahren durch Unterstützungsleistungen und Schulungen
- Rechtzeitige Anpassung an sich verändernde rechtliche, organisatorische und technische Anforderungen in Abstimmung mit den Mittelbehörden
- Dokumentation der Verfahren
- Mitwirkung bei Erstellung und Pflege der Betriebskonzepte
- Festlegung der Technischen Anforderungen
- Erstellung von Schulungsunterlagen, Handbüchern und Online-Hilfen

- Verfahrenspflegeplanung

3.3.6. Technischer Betrieb und Rechenzentrum

In diesem Aufgabenfeld werden alle Aufgaben gebündelt, die zur Übernahme der Betriebsverantwortung, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des technischen Betriebs notwendig sind. Aufgabenschwerpunkt ist dabei der Betrieb eines justizeigenen Rechenzentrums. In dem Aufgabenfeld Technischer Betrieb und Rechenzentrum werden insbesondere folgende Themen bearbeitet:

- Planung, Koordination und Betrieb der IT-Infrastruktur
 - Server-Hardware
 - Virtualisierung
 - zentrales Identity- und Access-Management (IAM; Zugriffs- und Benutzerverwaltung)
 - Public Key Infrastructure (PKI)
 - Zentrale Schulungsumgebung
 - Zentrales Netz- und Systemmanagement
 - Verteilung validierter Softwarepakete
 - Virenschutz
- Sicherstellung und Optimierung des technischen Betriebs
- Betrieb von Verfahren, einschließlich der Erstellung und Pflege der Betriebskonzepte
- Betriebsvorbereitende Aufgaben, wie
 - Zusammenstellung validierter Softwarepakete (Paketierung)
 - Betrieb der Test- und Laborumgebung
 - Rollout-Planung
 - Marktanalyse
 - Prüfung eingesetzter oder für den Einsatz vorgesehener Hard- und Softwareprodukte einschließlich der Verfahrenslösungen auf gegenseitige Verträglichkeit in definierten Kombinationen

3.3.7. Informationssicherheit und Datenschutz

Der für die Informationssicherheit und den Datenschutz Verantwortliche nimmt diese Aufgaben beim ITD in einer Sonderfunktion als "IT-Sicherheitsbeauftragter" wahr. Ihm obliegt auch die Sicherstellung der technischen Grundlagen zur Wahrung der richterlichen Unabhängigkeit und des Legalitätsprinzips. Er erhält eine erweiterte Unabhängigkeit mit einem direkten Vortragsrecht an den IT-Rat und das Justizministerium und einen Sitz im IT-Rat. Die Aufgaben der örtlichen Datenschutzbeauftragten bleiben hiervon unberührt.

Die Aufgaben Informationssicherheit und Datenschutz umfassen im Kern:

- Gewährleistung der Informations- und Datensicherheit im IT-Betrieb
- Verantwortung für das Informationssicherheits-Management
- Umsetzung bindender Sicherheitsvorgaben
- Vorgabe und Kontrolle von Sicherheitsmaßnahmen
- Weiterentwicklung sicherheitsrelevanter IT-Themen
- Bearbeitung von Informationssicherheitsvorfällen
- Berichte zum Sachstand der Informationssicherheit
- Mitarbeiterschulungen zur Informationssicherheit
- Erstellen und Pflegen von IT-Sicherheitskonzepten

4. Ablauforganisation und IT-Service-Management

Der ITD organisiert seine Leistungserbringung durch strukturierte Arbeitsabläufe (Prozesse). Grundlage hierfür ist der bewährte de-facto-Standard ITIL (IT Infrastructure Library), der es Organisationen ermöglicht, IT-Leistungen, Qualitätssicherung sowie den Ablauf von IT-Prozessen zu organisieren, zu verwalten und damit zu optimieren. Auf dieser Grundlage wird der ITD durch eine transparente Beschreibung von Verfahren, die Festlegung klarer Zuständigkeiten, Mitwirkungstatbeständen sowie Verantwortlichkeiten eine sachgerechte Anpassung auf die Bedingungen und Bedürfnisse der Justiz vornehmen und Reibungsverluste vorbeugen. Dieses Vorgehen dient folgenden Zielen:

- serviceorientierte Sichtweise auf die Leistungserbringung, übergreifend über Organisationseinheiten
- planmäßige und steuerbare Leistungserbringung
- Definition von Verfahren, Zuständigkeiten, Mitwirkungsleistungen und Verantwortlichkeiten
- Abbau bisheriger Reibungsverluste

Die Prozesse gliedern sich in drei Gruppen:

- Abläufe zur Planung und Konzeption von Leistungen (Entwurf / Service Design)
- Abläufe zur Vorbereitung des Betriebs, Überprüfungen, Tests und Rollout von geänderten oder neuen Leistungen (Einführung / Service Transition)
- Abläufe, die für das Erbringen der Leistung für Anwender und Kunden notwendig sind (Betrieb / Service Operation)

Der ITD betreibt – angepasst an die Bedürfnisse der Justiz – folgende Prozesse:

- aus der Gruppe Entwurf / Service Design:
 - Vereinbarung von IT-Leistungen mit den Kunden und Überwachung der Leistungsqualität (Service Level Management)
 - Erstellung und Pflege des Servicekatalogs als zentrale Quelle, aus der die Anwender die für sie vereinbarten Serviceleistungen entnehmen können (Servicekatalog Management)
 - Entwicklung und Umsetzung von Sicherheitsrichtlinien (Information Security Management)

- aus der Gruppe Einführung / Service Transition:
 - Abstimmung, Bündelung und Umsetzung von Kundenanforderungen nach neuer oder veränderter Funktionalität von Soft- und Hardware (Release Management)
 - Sicherstellung abgestimmter Veränderungen der produktiven IT-Infrastruktur (Change Management)
 - Bereitstellung einer Konfigurationsmanagement-Datenbank (CMDB) als Informationsquelle über alle IT-Betriebsmittel (Configuration Management)

- aus der Gruppe Betrieb / Service Operation:
 - schnellstmögliche Wiederherstellung der vereinbarten Leistung des IT-Service nach Eintritt einer Leistungsstörung (Incident Management)
 - Bearbeitung der Anwenderanfragen nach Serviceleistungen (Request Fulfillment)
 - Analyse und Beseitigung der Ursachen wiederkehrender Störungen (Problem Management)