



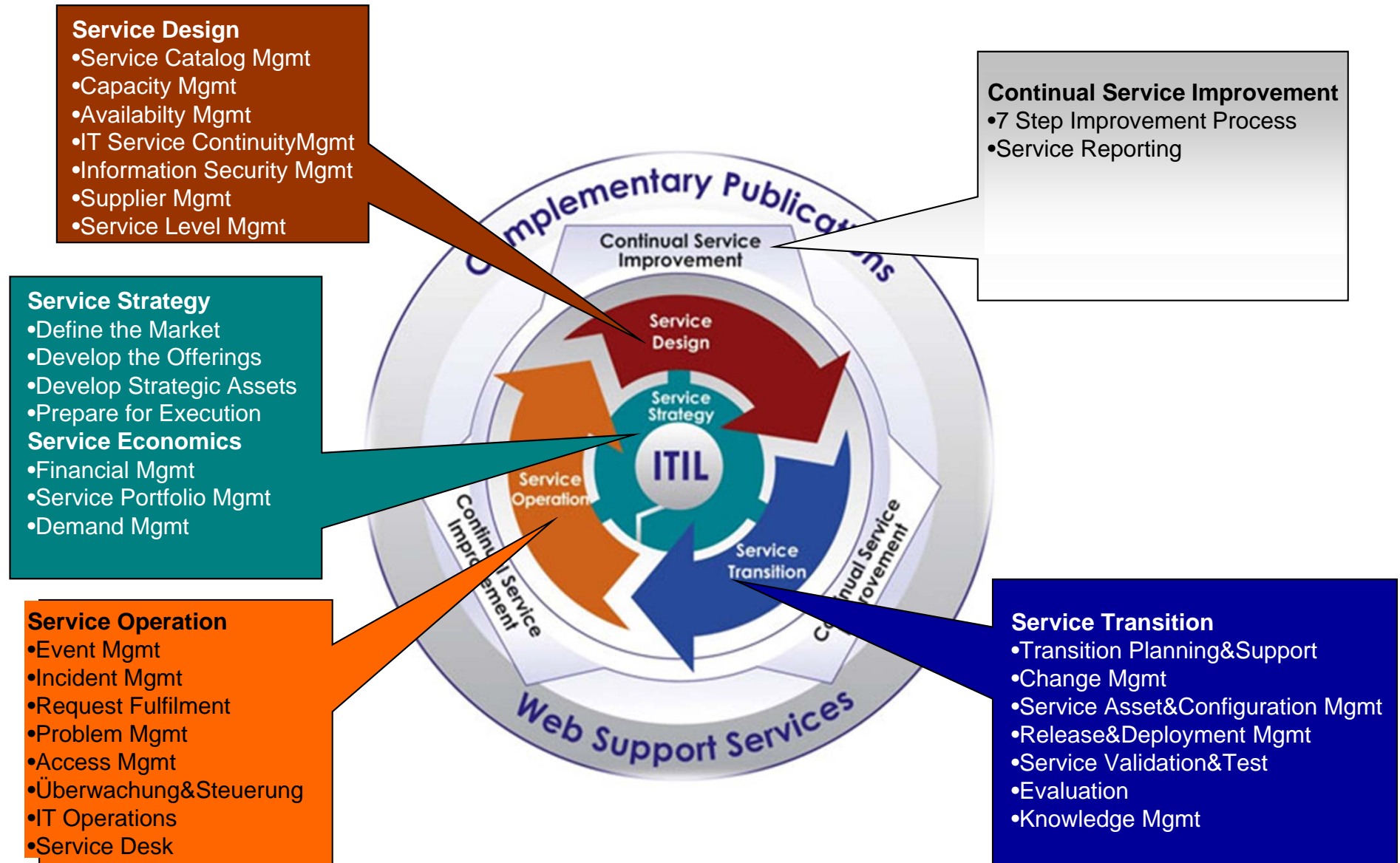
IT Service Management

Service Design



Professor Dr. Mathias Philipp

2. Service Design Grundbegriffe



2. Service Design Grundbegriffe

Kerninhalte des Service Design

- **Entwicklung von Service Lösungen**
 - ◆ inklusive aller funktionalen Anforderungen, gegebenen Ressourcen und Qualitäts- und Supportanforderungen.
 - ◆ Neue, geänderte Services müssen ins Service Portfolio und zur Systemarchitektur passen.
- **Entwurf der technologischen Architektur**
 - ◆ Für den Service erforderliche Systeme, Infrastruktur, Applikationen, Dokumentationen, Richtlinien
- **Entwurf Service Portfolio**
 - ◆ Service-Portfolio dient dem Management und der Steuerung von Services über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg.
- **Prozesse definieren**
 - ◆ Für Design, Transition, Betrieb und laufende Optimierung (CSI) erforderlichen Prozesse
 - ◆ Definition der erforderlichen Rollen und Verantwortlichkeiten
- **Kennzahlensysteme und Metriken entwerfen**
 - ◆ Kennzahlen, Methoden und Metriken zur Beurteilung der Servicequalität und der zugehörigen Prozesse

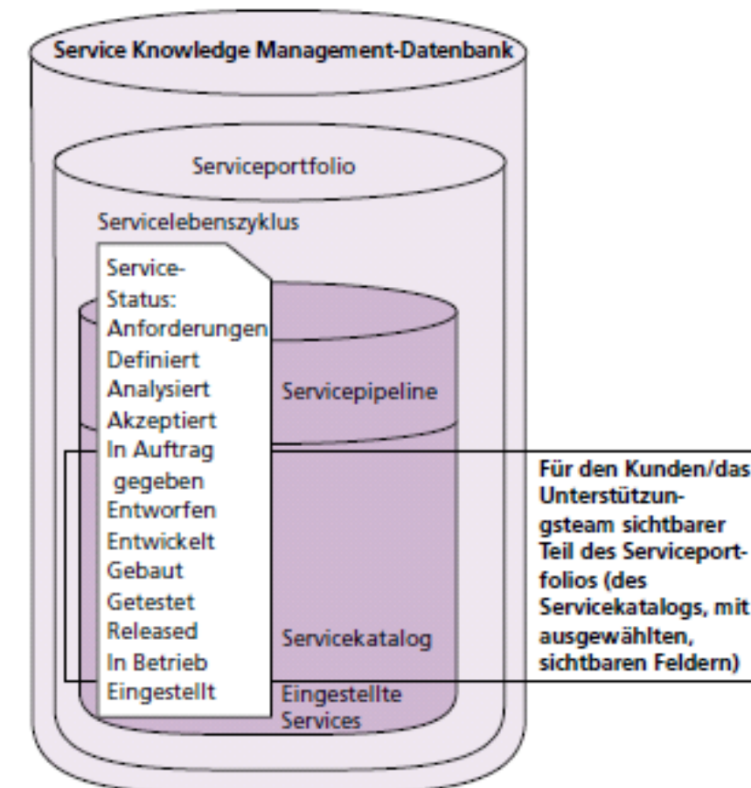


Abbildung 3.1 Inhalt des Serviceportfolio

2. Service Design Grundbegriffe

Service Delivery Modelle

Wer ist verantwortlich / liefert die Ressourcen für Entwurf, Entwicklung, Wartung, Betrieb und Support des Services?

- **In-Sourcing:** Interne Kapazitäten
- **Outsourcing:** Externe Organisation
- **Co-Sourcing:** Kombination aus In-Sourcing und Outsourcing
- **Multi-Sourcing (Partnerschaft):** Mehrere Organisationen unterzeichnen Verträge einer strategischen Partnerschaft (z.B. um neue Märkte zu erschließen).
- **Business Process-Outsourcing (BPO):** Eine externe Organisation betreibt und steuert an einen kostengünstigen Ort die Geschäftsprozesse (oder Teilprozesse) einer anderen Organisation (z.B. Call Center)
- **Application Service Provider (ASP):** Services werden dem Kunden über ein Netzwerk angeboten. (z.B. DATEV, SAP Business ByDesign)
- **Knowledge Process Outsourcing (KPO):** Wissen zu (Teil-)Prozessen oder zu kompletten Arbeitsbereichen wird angeboten. (z.B. Lohnabrechnung)

2. Service Design Prozesse



- 2.1 Service Catalogue Management (SCM)
- 2.2 Service Level Management (SLM)
- 2.3 Capacity Management
- 2.4 Availability Management
- 2.5 IT Service Continuity Management
- 2.6 Information Security Management
- 2.7 Supplier Management

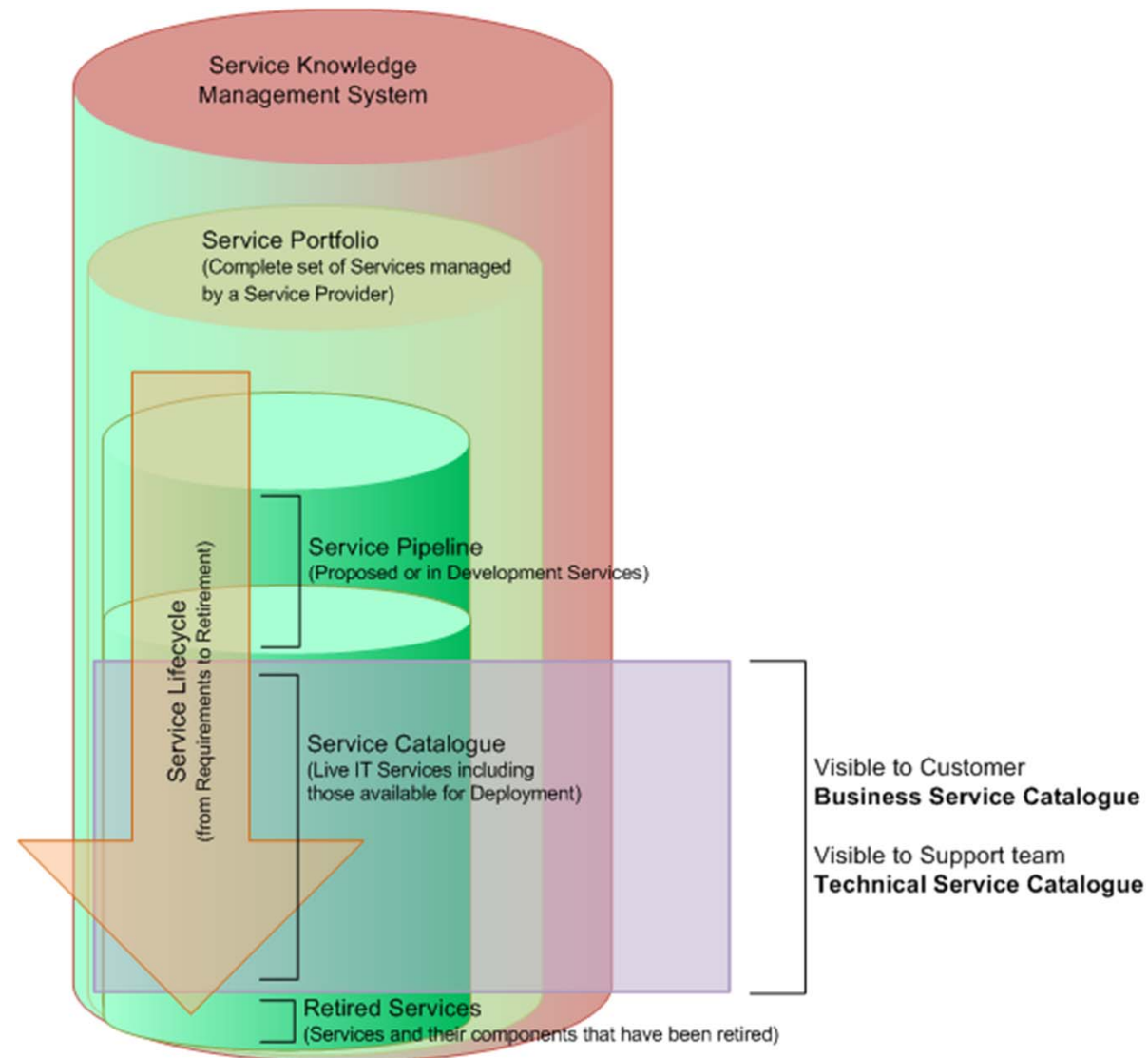
Service Design

- Service Catalog Mgmt
- Capacity Mgmt
- Availability Mgmt
- IT Service Conituity Mgmt
- Information Security Mgmt
- Supplier Mgmt
- Service Level Mgmt



2. Service Design

2.1 Service Catalogue Management



Service Portfolio, Service Catalogue Big Picture

2. Service Design

2.1 Service Catalogue Management

Zielsetzung

- Entwicklung und Pflege eines Servicekatalogs
 - ◆ Servicekatalog enthält Details und Status aller betriebenen und kurz vor der Auslieferung stehenden Services

- Pflege der Schnittstellen, Abhängigkeiten und der Konsistenz zwischen
 - ◆ Service-Katalog und Service-Portfolio.
 - ◆ Services in Service-Katalog und Configuration Management System (CMS).
 - ◆ Komponenten und Configuration Items in Service-Katalog und CMS.

2. Service Design

2.1 Service Catalogue Management

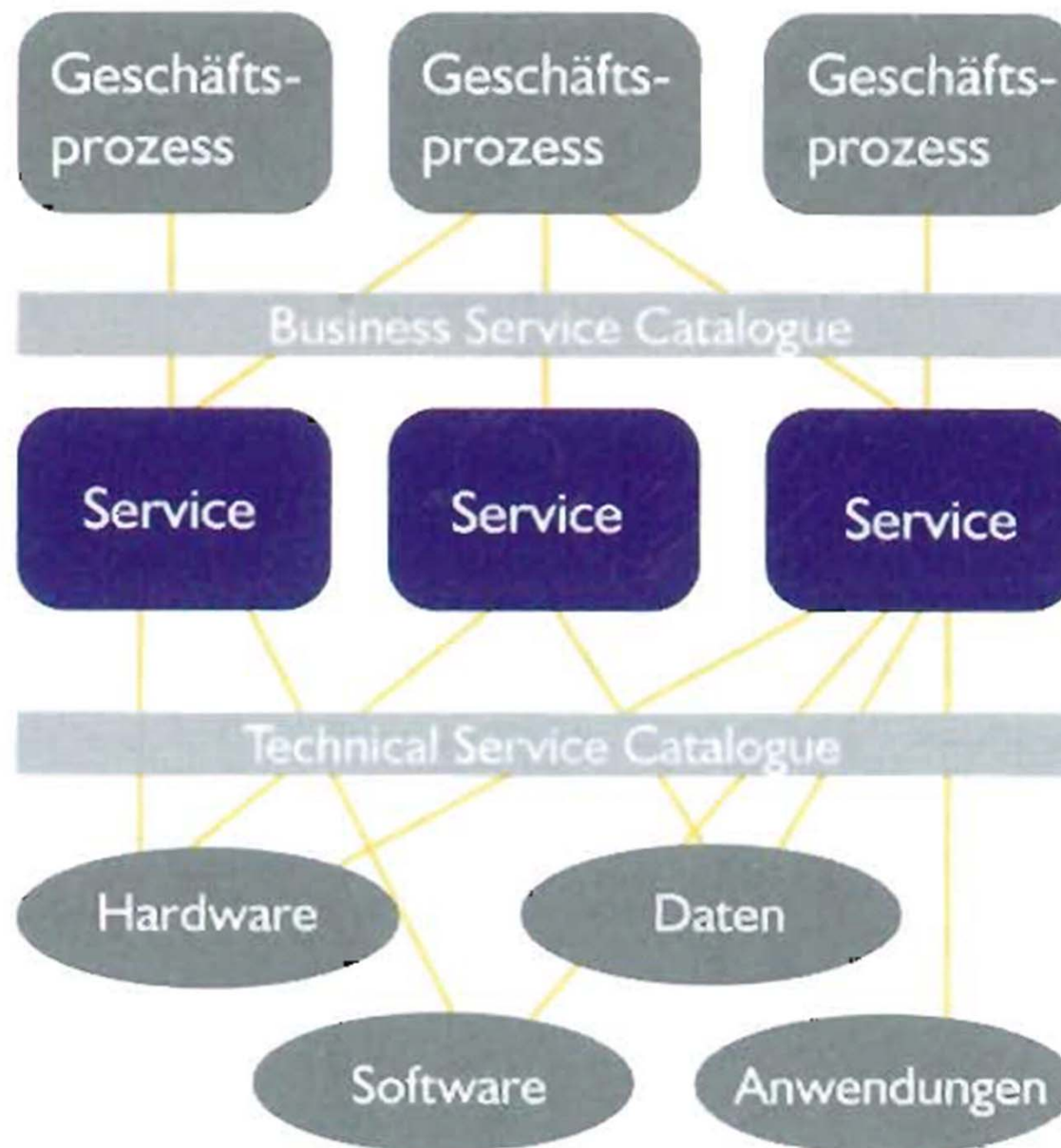
Ausrichtungen des Service Katalogs

- Business Service Katalog:
 - ◆ Darstellung der IT Services aus Kundensicht.
 - ◆ Zeigt die IT Service mit zugehörigen unterstützten Geschäftsprozessen.
 - ◆ Dient als Service Angebot für den Kunden
 - ◆ Erleichtert die Entwicklung proaktiver und präventiver SLM-Prozesse

- Technischer Service Katalog:
 - ◆ Darstellung der IT Services aus Sicht der technischen Erbringung der Services
 - ◆ Enthält nicht nur die Einzelheiten der an den Kunden gelieferten Services, sondern auch deren Beziehungen zu genutzten Services, Komponenten und CIs.
 - ◆ Für den Kunden meist nicht transparent

2. Service Design

2.1 Service Catalogue Management



2. Service Design

2.2 Service Level Management



2. Service Design

2.2 Service Level Management

Zielsetzung

- Die Zielsetzung des Service Level Management-Prozesses (SLM) ist es, dass ein vereinbarter Level eines IT Service für alle aktuellen IT Services bereitgestellt wird und zukünftige Services entsprechend den vereinbarten erreichbaren Zielen bereitgestellt werden.

Der Kunde

- ist der Vertreter einer Organisation, der befugt ist, im Namen der Organisation Vereinbarungen (Vertrag bei Dritten, Vereinbarung intern) über die Inanspruchnahme von IT-Services abzuschließen.
I.d.R. ist dies kein Endanwender/Anwender/User.

Service Level Manager

- „Kunde und IT-Organisation zufrieden stellen“

Die Service-Anforderung (Service Level Requirements, SLR)

- beschreiben die Anforderungen des Kunden an den IT-Service

2. Service Design

2.2 Service Level Management

SLR: Service Level Requirements

SLA: Service Level Agreement

SQP: Service Quality Plan

KPI: Key Performance Indicator

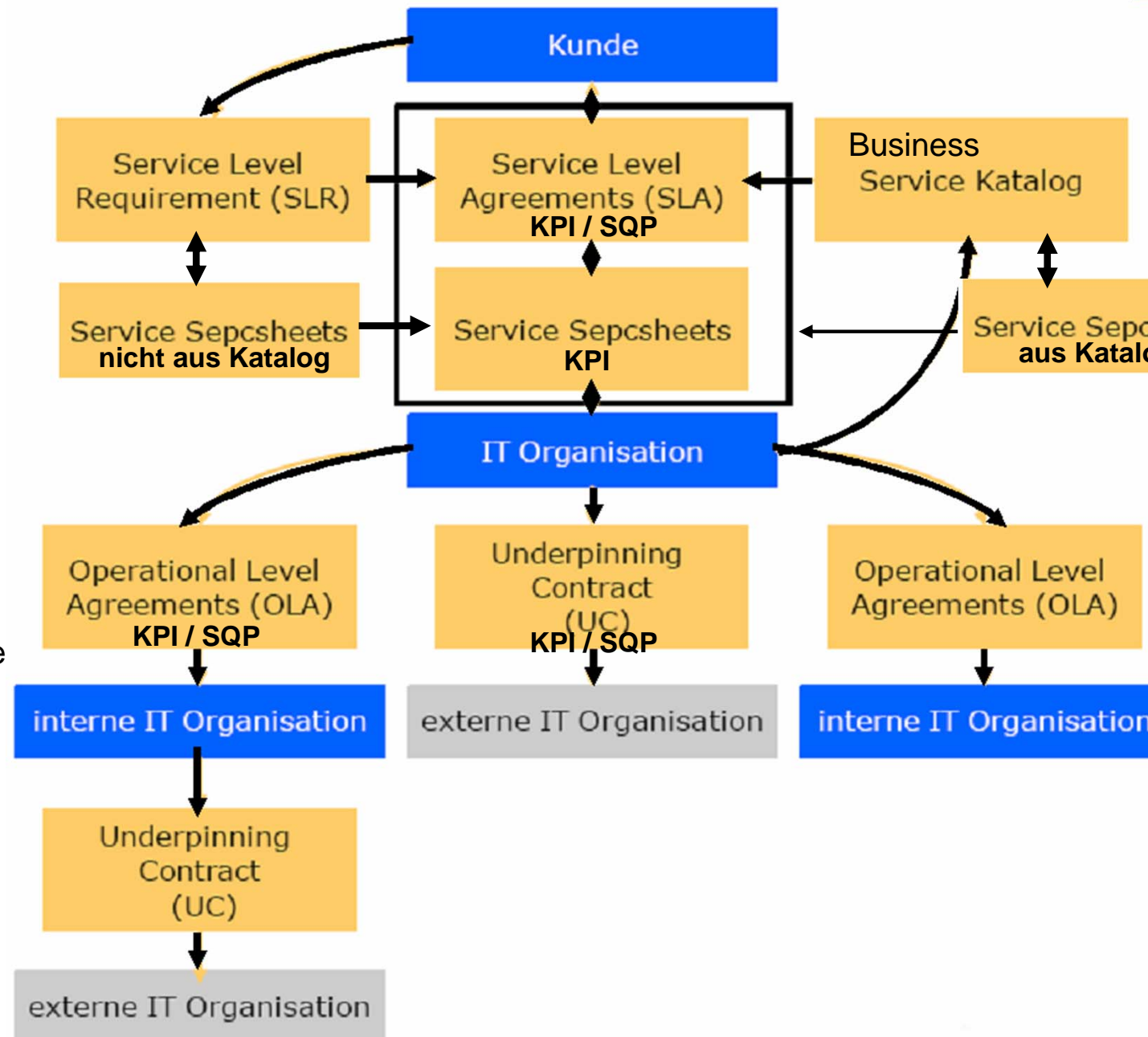
Service Specsheets (V2):

Technischer Service Katalog (V3)

-> Technische Spezifikation eines Service

OLA: Operational Level Agreement

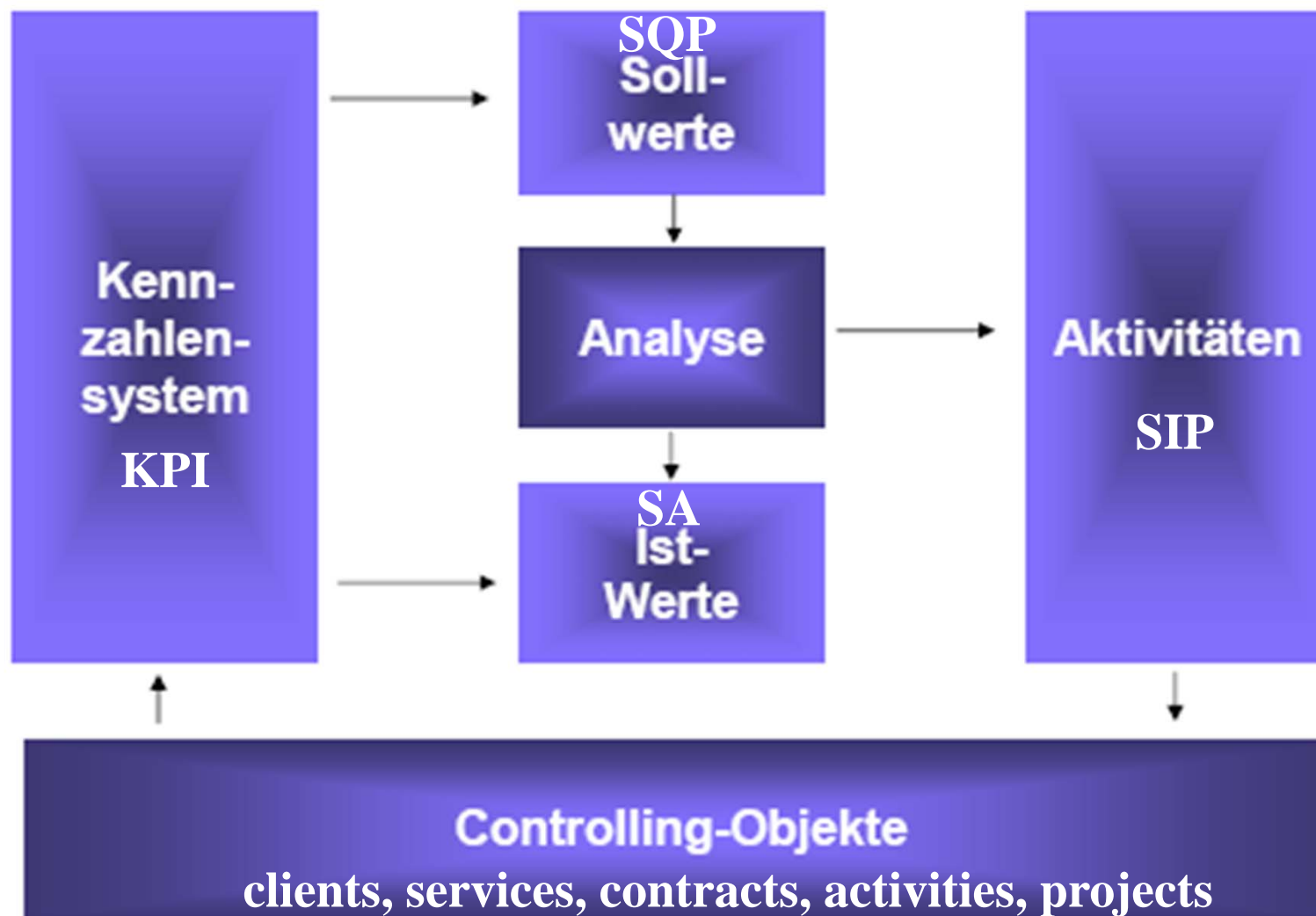
UC: Underpinning Contract,
Absicherungsvertrag



2. Service Design

2.2 Service Level Management

Kontinuierliche Qualitätsverbesserung (IT-Controlling Regelkreis)



SQP: Service Quality Plan
SA: Service Achievement
SIP: Service Improvement Plan
KPI: Key Performance Indicator

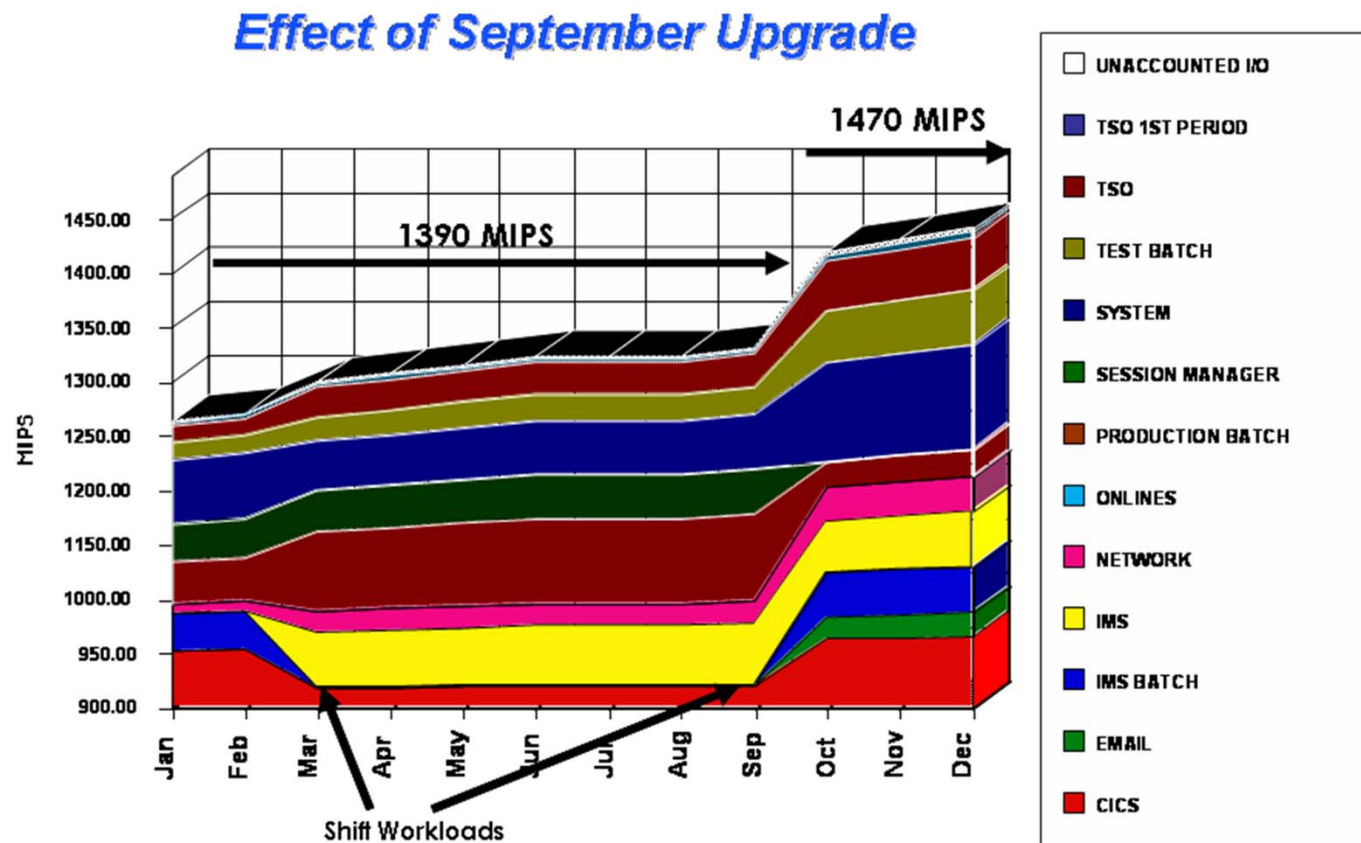
2. Service Design

2.2 Service Level Management

- Ein **Operational Level Agreement (OLA)**
ist eine Vereinbarung über Services zwischen einer IT-Organisation und einer internen Support-Organisation
- Ein **Absicherungsvertrag** (Underpinning Contract, UC) ist ein Vertrag zwischen der IT-Organisation und einem externen Dienstleister über die Erbringung einer bestimmten Leistung
- **Key Performance Indikator (KPI)**
 - ◆ Definiert Leistungsparameter (Messparameter) zur Beurteilung der Service Qualität
- Der **Service Quality Plan (SQP)**
ist ein zentrales Werkzeug zur Steuerung der IT-Organisation
 - ◆ Definiert Ausprägung Leistungsparameter (Zielgrößen, Sollwert) zur Beurteilung der Service Qualität
- **Service Achievement (SA)**
beschreibt die tatsächlich erbrachten Services in Form von erreichten Service Levels innerhalb einer bestimmten Zeitspanne
- Im **Service Improvement Program (SIP)** (Service Optimierungs Programm)
werden Aktionen, Umsetzungsphasen und Milestones festgehalten, die zur Verbesserung eines IT-Services beitragen.

2. Service Design

2.3 Capacity Management



2. Service Design

2.3 Capacity Management

Zielsetzung

- Das Capacity Management ist verantwortlich, ausreichend Kapazitäten, zu vertretbaren Kosten, entsprechend der bestehenden und zukünftigen Anforderungen der Kunden bereitstellen.

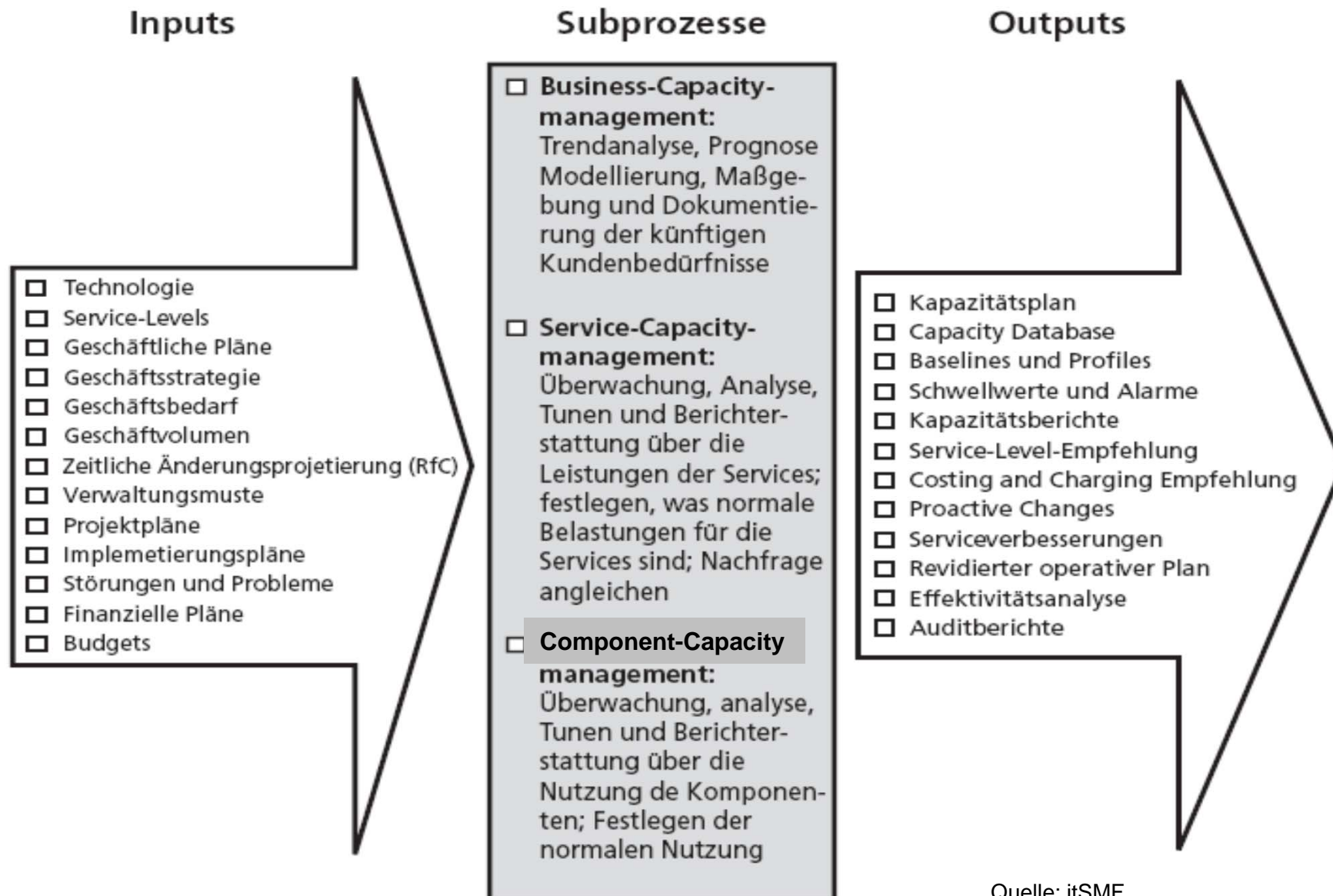
Aktivitäten

- Erstellen und Pflege eines **Kapazitätsplans**, der die bestehenden und zukünftigen Anforderungen der Kunden darstellt
- **Überwachung** der Kapazität
- **Beeinflussung** der Kapazitätsnachfrage zur optimalen Auslastung
- Aufbau und **Verwaltung** der **Capacity Database (CDB)**
- **Festlegen** von **Schwellenwerten** zur Einleitung von Gegenmaßnahmen

2. Service Design

2.3 Capacity Management

■ Subprozesse



Quelle: itSMF

2. Service Design

2.3 Capacity Management

Subprozesse

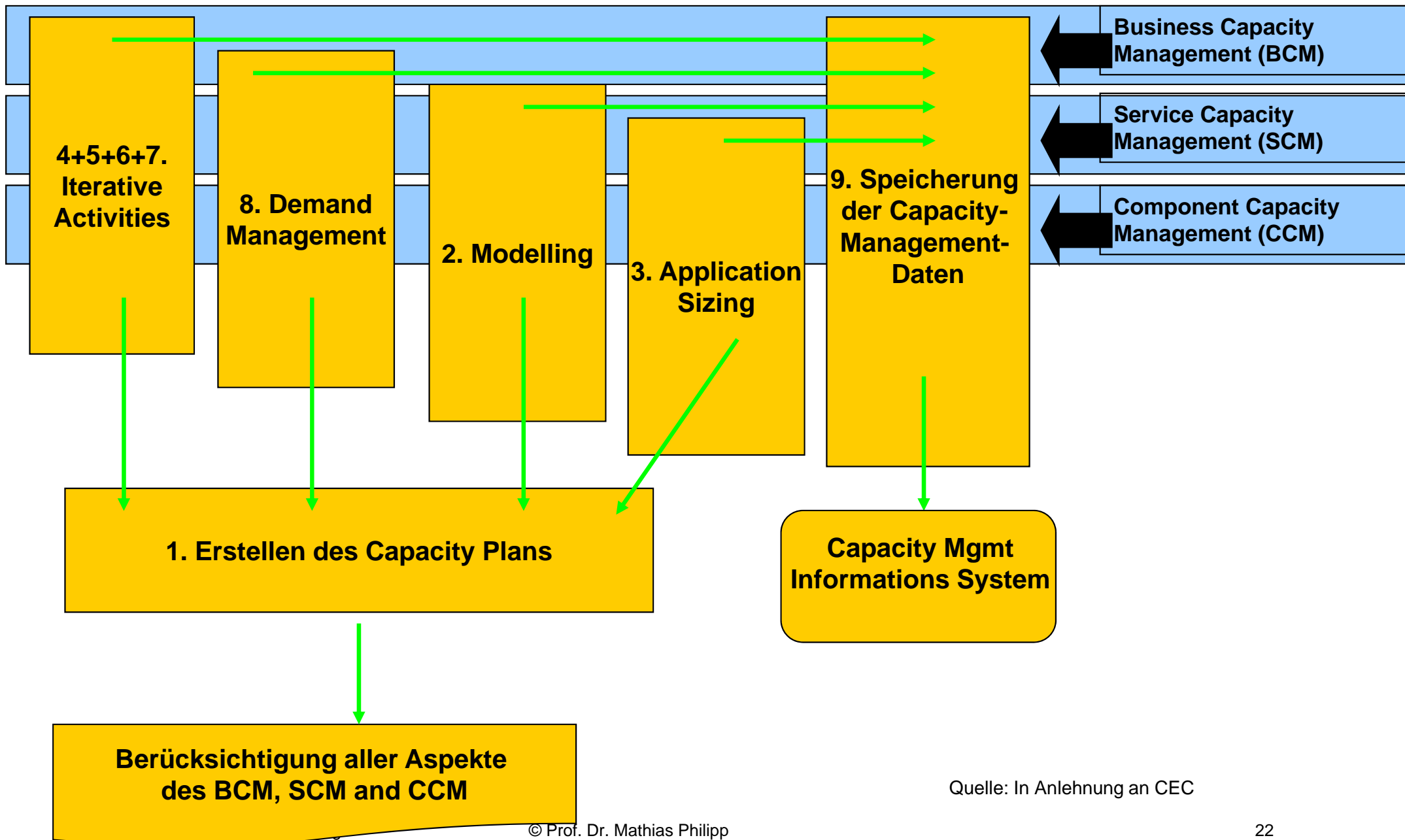
- Business Capacity Management (BCM)
 - ◆ Vorhersage der zukünftigen Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden
 - ◆ SLA, Trendanalysen, Geschäftsstrategie, Umsatzprognosen,
 - ◆ Marktentwicklung in Branchen, Wirtschaftsregionen

- Service Capacity Management (SCM)
 - ◆ Ermittlung der Nutzung von IT-Services/Produkten
 - ◆ Spitzenbelastungen ermitteln, um entsprechende SLA-Vereinbarungen treffen und garantieren zu können

- Component Capacity Management (CCM)
 - ◆ Ermittlung der Nutzung der IT-Infrastruktur und Auswirkung auf Ressourcen
 - ◆ Beispiel für Ressourcen: Netzwerkbandbreite, CPU-Kapazität, Speicherkapazität

2. Service Design

2.3 Capacity Management Prozess



Quelle: In Anlehnung an CEC

2. Service Design

2.3 Capacity Management Prozess

1. Erstellen eines Kapazitätsplanes

- ◆ Hauptergebnis des Capacity Managements
 - ◆ Die voraussichtliche Entwicklung der Nachfrage nach IT-Services
- => Überblick über anstehende Änderungen und voraussichtliche Kosten

2. Modellierung

- ◆ Ziel: „Verhalten“ der Infrastruktur prognostizieren z.B. mittels Simulationen

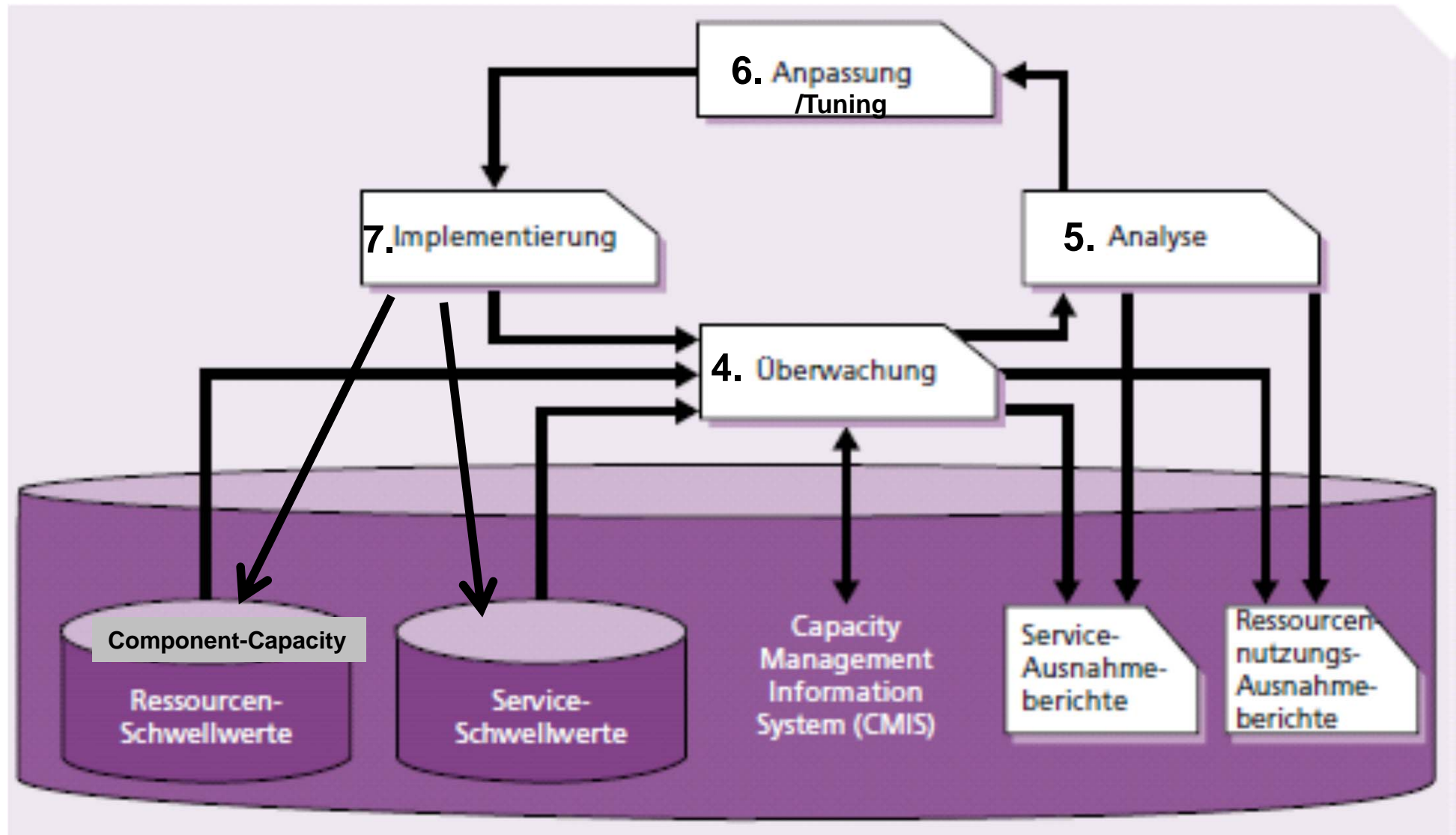
3. Application Sizing

- ◆ Vorhersagen/Berechnung über benötigte Hardwareauslegung, wenn neue oder geänderte Anwendungen zu Einsatz kommen sollen
- ◆ Benötigte Performance, Hardware und Budgets

2. Service Design

2.3 Capacity Management Prozess

Iterative Aktivitäten (4,5,6,7)



2. Service Design

2.3 Capacity Management Prozess

Iterative Aktivitäten

4. Überwachung (Monitoring)

- ◆ Verfolgung und Überwachung der Komponenten der IT Infrastruktur
- ◆ Beispiel: CPU-Kapazität, Speicherplatz, Anzahl Lizenzen, Netzwerkkapazität
- ◆ Einleitung von entsprechenden Maßnahmen falls Engpass besteht

5. Analyse

- ◆ Analyse der Messdaten des Monitorings
- ◆ Einleitung von entsprechenden Maßnahmen falls Engpass vorhersehbar wird

2. Service Design

2.3 Capacity Management Prozess

Iterative Aktivitäten

6. Anpassung/Tuning

- ◆ Optimale Einstellung von Systemen auf die tatsächliche oder erwartete Arbeitsbelastung anhand der gemessenen, analysierten und interpretierten Daten

7. Implementierung

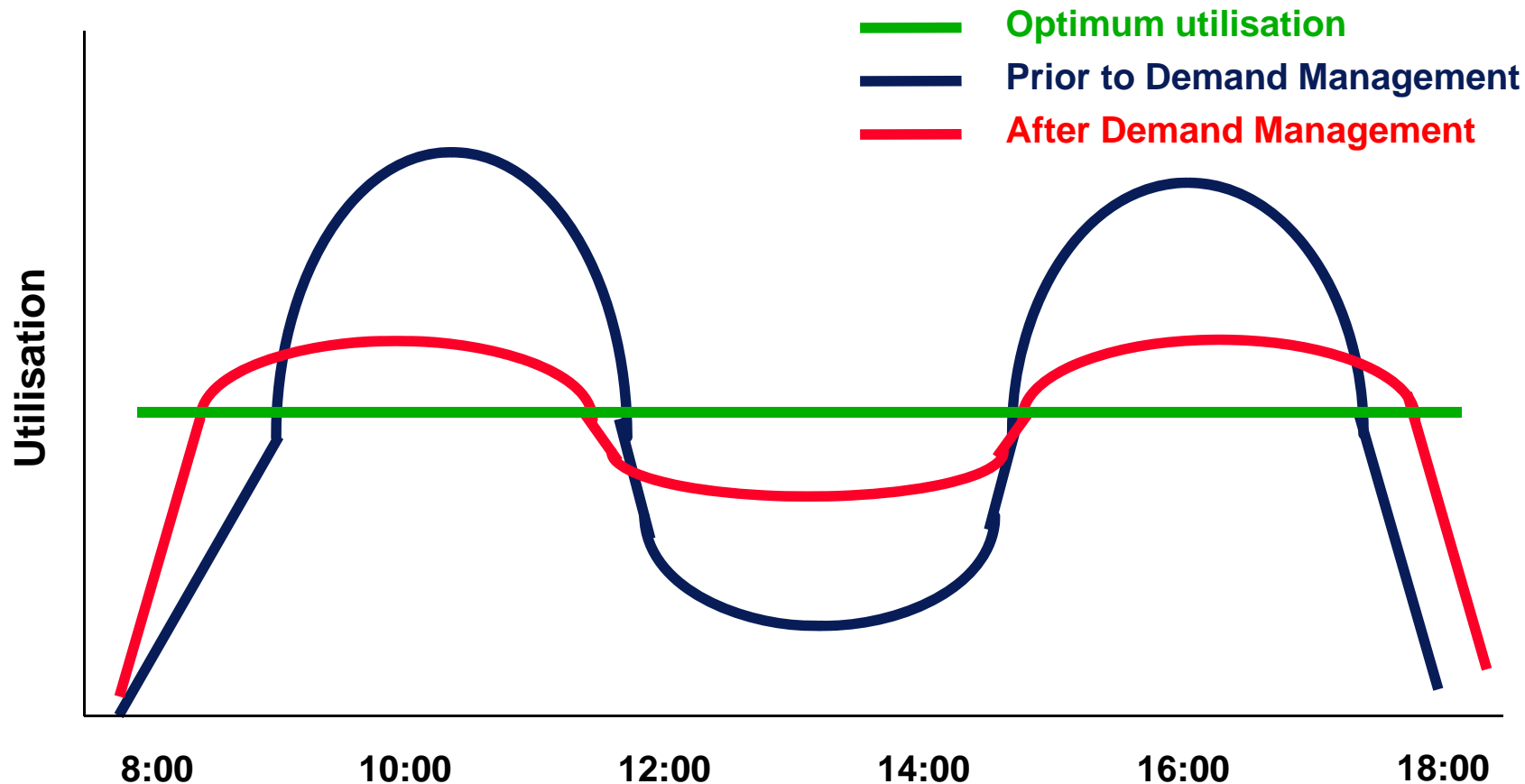
- ◆ Bereitstellung der angepassten oder erneuerten Kapazitäten
- ◆ RfC an das Change Management

2. Service Design

2.3 Capacity Management Prozess

8. Demand Management

- ◆ Beeinflussung des Benutzerverhaltens, um die vorhandenen Ressourcen optimal zu nützen



Wo werden Kapazitätsanforderungen definiert?

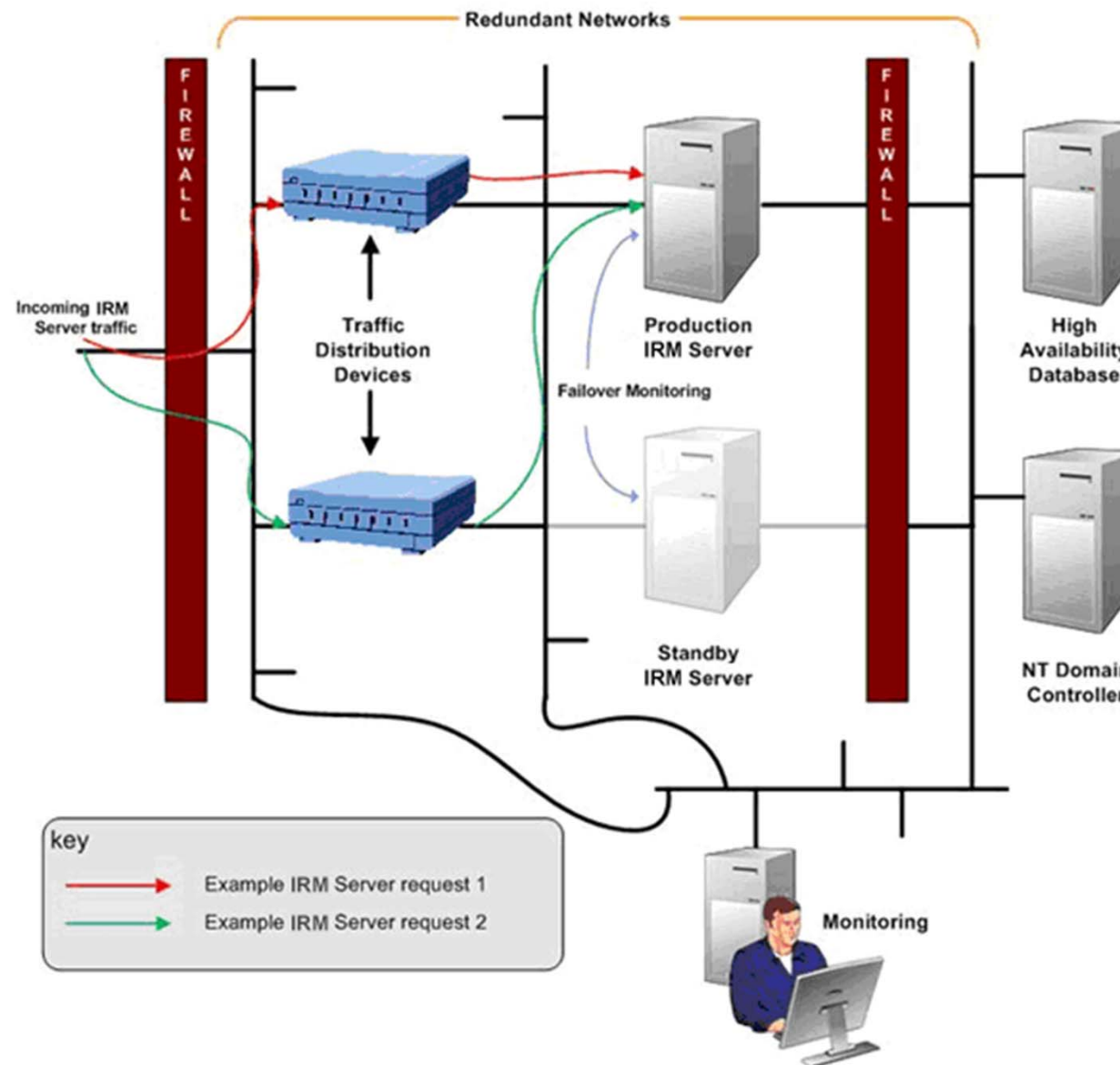
- A.** im Kapazitätsplan (Capacity Plan)
- B.** im Service-Optimierungs-Programm (Service Improvement Program, SIP)
- C.** im Service Qualitätsplan (Service Quality Plan)
- D.** in den Service-Anforderungen (Service Level Requirements)

Wo werden Kapazitätsanforderungen definiert?

- A. im Kapazitätsplan (Capacity Plan)
 - B. im Service-Optimierungs-Programm (Service Improvement Program, SIP)
 - C. im Service Qualitätsplan (Service Quality Plan)
 - D. in den Service-Anforderungen (Service Level Requirements)
-
- A. Falsch. Der Kapazitätsplan vermittelt ein Bild der vorhandenen Kapazität und der zu erwartenden Entwicklungen beim Servicebedarf. Außerdem bietet er eine Aufstellung der zu erwartenden Kosten.
 - B. Falsch. Im Service Optimierungs-Programm (Service Improvement Program, SIP) werden Aktionen, Phasen und Liefertermine dokumentiert, die zu einer Optimierung des IT-Service führen sollen.
 - C. Falsch. Der Service Qualitätsplan enthält Prozessparameter in Bezug auf die Management-Informationen.
 - D. Richtig. In den Service-Anforderungen werden die Vorgaben festgelegt, auf deren Basis der Service geplant, entwickelt und eingerichtet wird, um in der Konsequenz die Ausführung des Service Level Agreement (SLA) garantieren zu können.

2. Service Design

2.4 Availability Management



2. Service Design

2.4 Availability Management

Zielsetzung

- Kosteneffiziente Bereitstellung des in den SLAs vereinbarten Verfügbarkeitsniveaus.

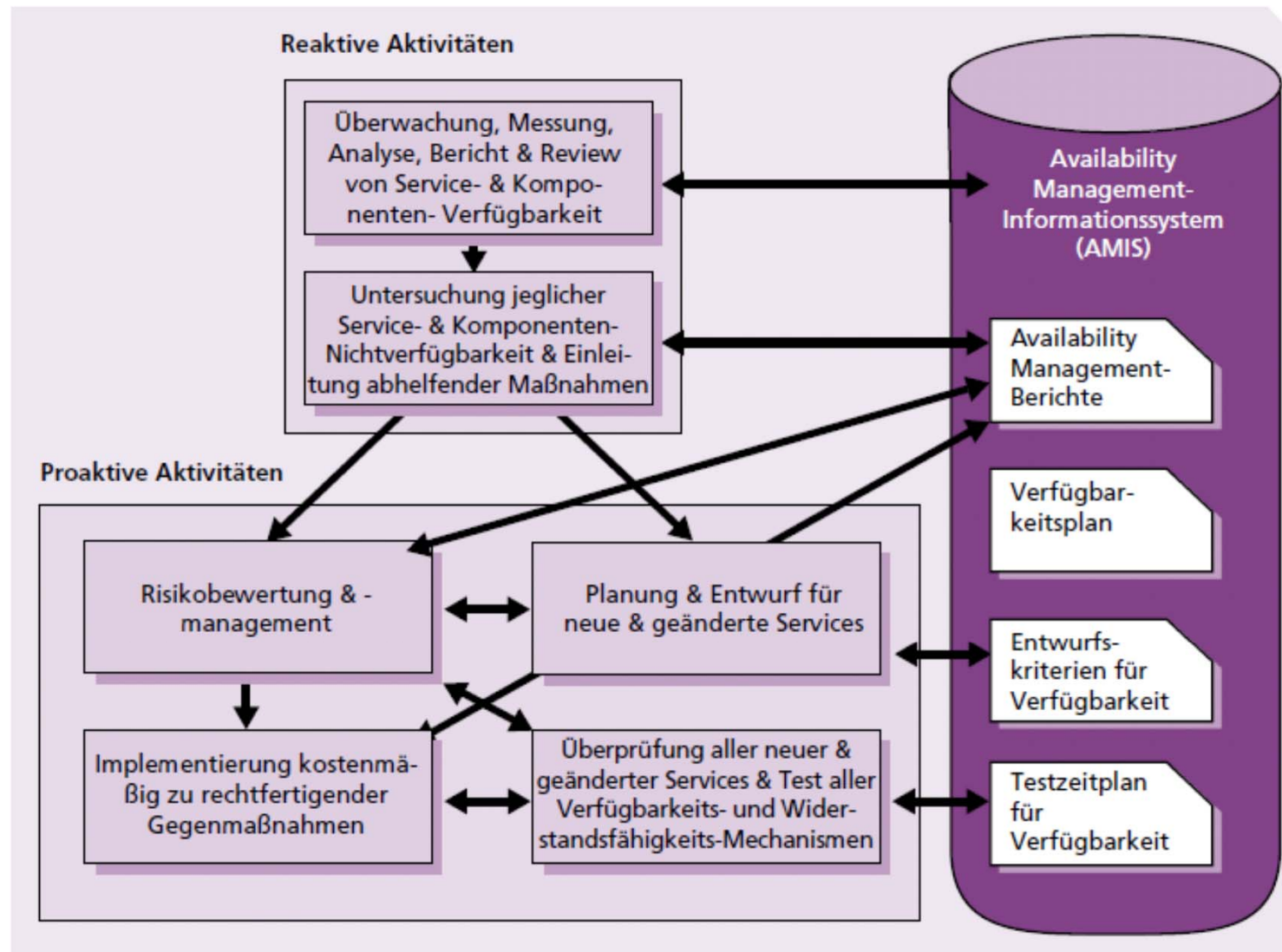
Aktivitäten

- Ermitteln der **Verfügbarkeitsanforderungen**
- Erstellen und Pflege des **Verfügbarkeitsplan** und dessen **Überwachung** inkl. **Wartungsaktivitäten**
- **Berichtswesen**

2. Service Design

2.4 Availability Management

Reaktive und proaktive Aktivitäten des Availability Prozesses



2. Service Design

2.4 Availability Management

Basiskonzepte

■ Verfügbarkeit (availability)

Eine Service gilt als verfügbar, wenn er wie in den SLA vereinbart genutzt werden kann.

Beispiele für vereinbarte Qualitätsparametern:

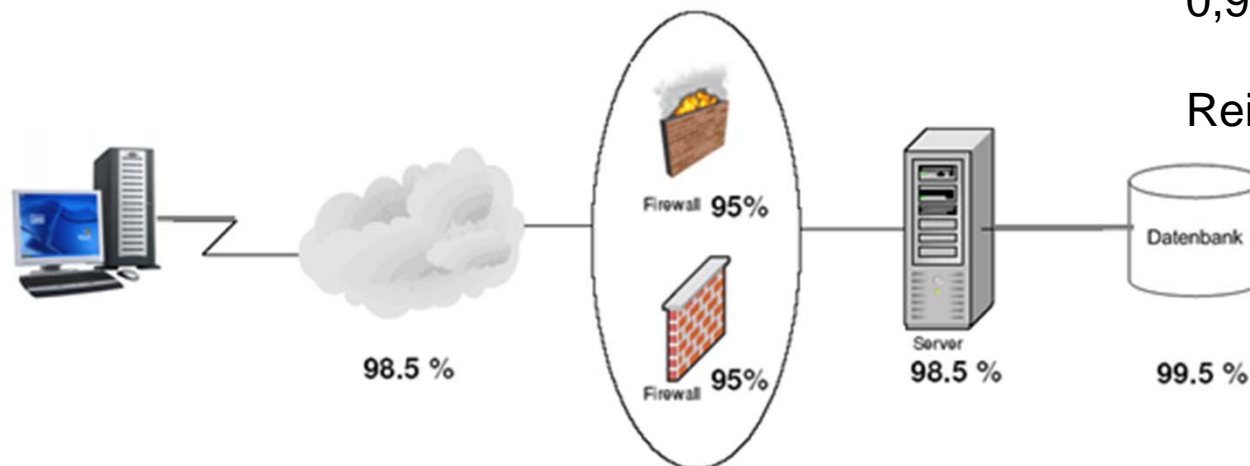
- ◆ Servicezeiten (z.B. 6:00 – 20:00 Uhr)
- ◆ Erfüllungsort
- ◆ Bereitstellungspflichten des Kunden

Gesamtverfügbarkeit

Parallelschaltung =

$$0,985 * (1 - (1 - 0,95) * (1 - 0,95)) * 0,985 * 0,995$$

Reihenschaltung analog



2. Service Design

2.4 Availability Management

Basiskonzepte

- **Zuverlässigkeit (reliability)**

Wert mit der die Häufigkeit von Systemausfällen ermittelt wird. Je größer die Zeit zwischen zwei Störungen desto zuverlässiger ist der Service.

- **Fehlertoleranz (resilience)**

Eigenschaft einer Komponente (CI) bzw. Service trotz (Teil-) Ausfall noch (eingeschränkt) zu funktionieren. Hat Einfluss auf die Verfügbar- und Zuverlässigkeit

2. Service Design

2.4 Availability Management

Basiskonzepte

- **Wartbarkeit (maintainability)**

Ein Maß dafür, wie schnell und effektiv der normale Betrieb für ein Configuration Item oder einen IT Service nach einem Ausfall wiederhergestellt werden kann (z.B. fehlender Quellcode)

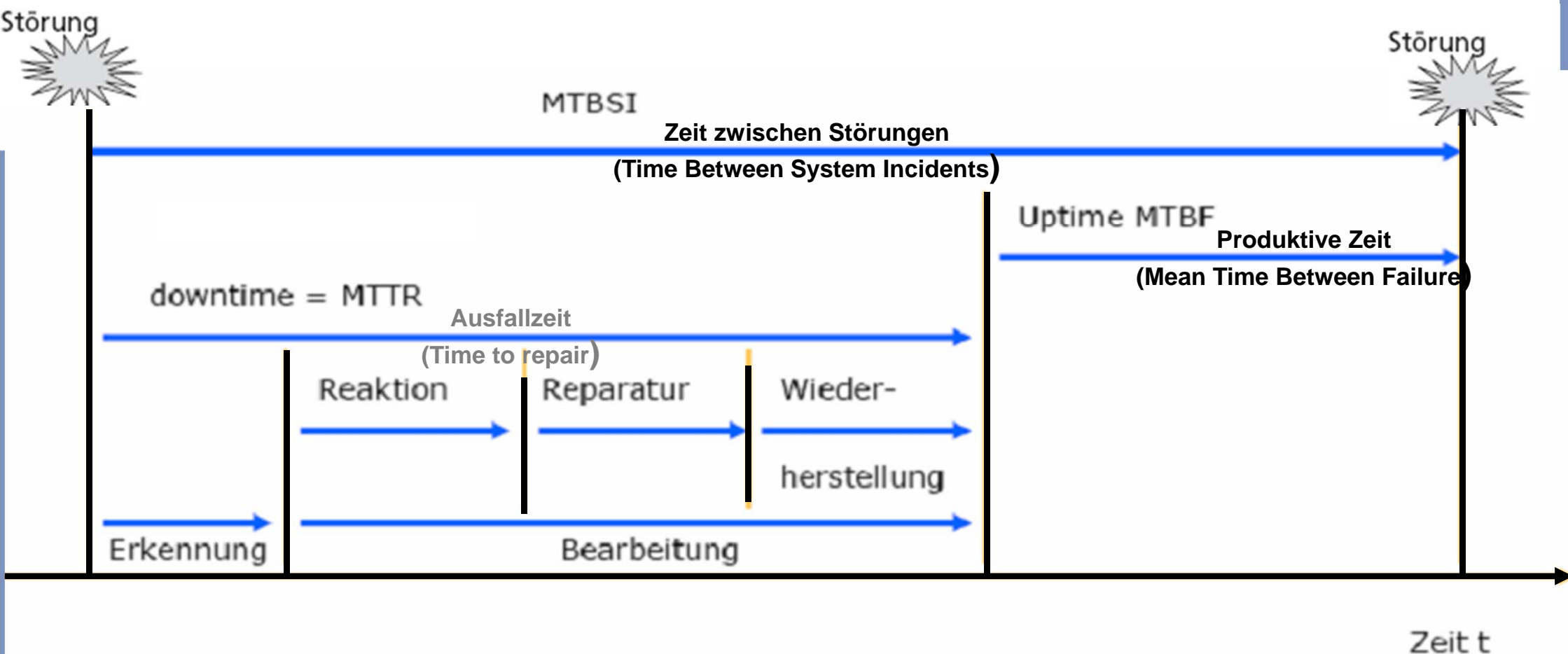
- **Servicefähigkeit (serviceability)**

Die Fähigkeit eines Drittanbieters, die Bedingungen eines Vertrags einzuhalten. Dieser Vertrag umfasst den vereinbarten Umfang der Zuverlässigkeit, Wartbarkeit oder Verfügbarkeit für ein Configuration Item

2. Service Design

2.4 Availability Management

Messkriterien



MTBF: Mean Time Between Failure

MTTR: Mean Time To Repair

MTBSI: Mean Time Between System Incident = $MTBF + MTTR$

Was ist eine andere Bezeichnung für Uptime?

- A.** Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen (Mean Time Between Failures, MTBF)
- B.** Durchschnittliche Zeit zur Wiederherstellung (Mean Time To Repair, MTTR)
- C.** Durchschnittliche Zeit zwischen Störungen (Mean Time Between System Incidents, MTBSI)
- D.** Verhältnis zwischen MTBF und MTBSI

Was ist eine andere Bezeichnung für Uptime?

- A. Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen (Mean Time Between Failures, MTBF)
 - B. Durchschnittliche Zeit zur Wiederherstellung (Mean Time To Repair, MTTR)
 - C. Durchschnittliche Zeit zwischen Störungen (Mean Time Between System Incidents, MTBSI)
 - D. Verhältnis zwischen MTBF und MTBSI
-

- A. Richtig.
- B. Falsch. Die durchschnittliche Zeit zur Wiederherstellung (Mean Time To Repair, MTTR) ist die durchschnittliche Zeit, die erforderlich ist, um die Störung (Incident) zu beheben (Ausfallzeit, Downtime).
- C. Falsch. Die durchschnittliche Zeit zwischen Störungen (Mean Time Between System Incidents, MTBSI) ist die durchschnittliche Zeit zwischen dem Auftreten von zwei aufeinander folgenden Störungen. Dies beinhaltet MTBF und MTTR.
- D. Falsch. Ein Verhältnis zwischen zwei unterschiedlichen Zeiträumen resultiert in einen Faktor oder Prozentsatz. Das hat nichts mit Uptime zu tun.

2. Service Design

2.5 Continuity Management

Crisis (chin.)



Danger

Chance

2. Service Design

2.5 Continuity Management

Zielsetzung

- Das **IT Service Continuity Management ITSCM** unterstützt das Business Continuity und stellt sicher, dass das Unternehmen in der Lage ist, im Katastrophenfall die wesentlichen Services planvoll innerhalb der vereinbarten Zeit wiederherzustellen und den Zugriff darauf zu ermöglichen. ist die Unterstützung

Prozess

- Das ITSCM ist ein zyklischer Prozess mit 4 Phasen
 - ◆ Initialisierung (Einleitung)
 - ◆ Anforderungen und Strategie
 - ◆ Implementierung
 - ◆ Laufender Betrieb



2. Service Design

2.5 Continuity Management

ITSCM-Prozess

1. Phase Initiierung

Umfang ITSCM definieren

2. Phase
Anforderungen & Strategie

Business Impact Analyse

Risiko Analyse

IT Service Continuity Strategie

3. Phase
Implementierung

Organisationsplanung &
Implementierung

Präventivmaßnahmen &
Wiederherstellungsoptionen

Entwicklungspläne &
Wiederherstellungsverfahren

Test

4. Phase
Operativ Management

Beurteilung &
Begutachtung

Review & Audit

Schulung &
Bewusstseinsförderung

Change Management

Kontrolle & Leitung

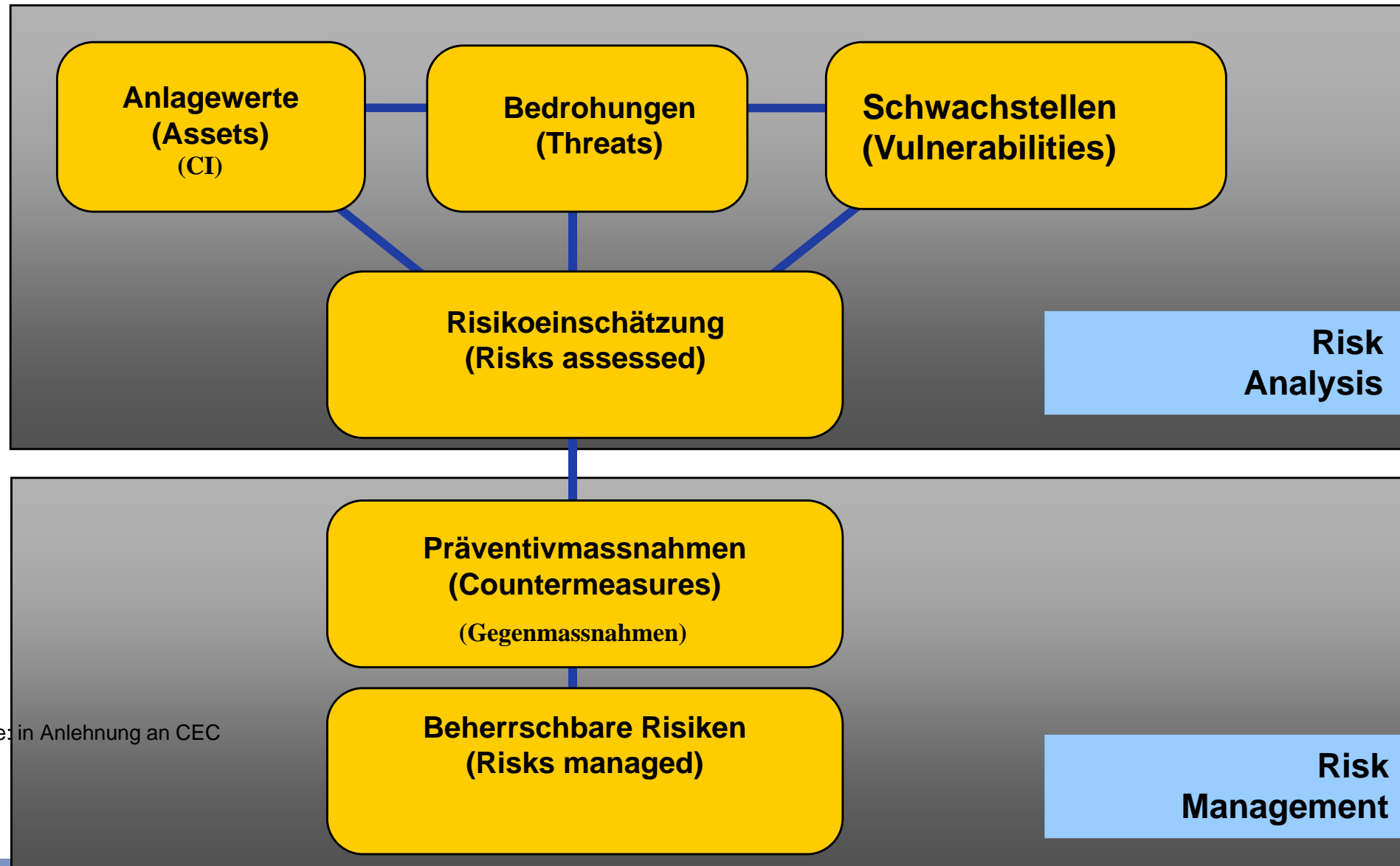
2. Service Design

2.5 Continuity Management

Grundbegriffe

■ Risiko Analyse

dient zur Feststellung der Eintrittswahrscheinlichkeit eines Notfalls



Quelle: in Anlehnung an CEC

2. Service Design

2.5 Continuity Management

Grundbegriffe

■ Wiederherstellungsoptionen

- ◆ Nichts tun
- ◆ Manueller Rückgriff
- ◆ Allmähliche Wiederherstellung (Cold Standby) über 72 h
- ◆ Zügige Wiederherstellung (Warm Standby) 24 - 72 h
- ◆ Schnelle Wiederherstellung (Hot Standby) unter 24 h
- ◆ Sofortige Wiederherstellung (auch Hot Standby) – ohne Beeinträchtigung (z.B. Spiegelung)
- ◆ Wechselseitige Abkommen (Reciprocal Agreements)
- ◆ “Ruhender Vertrag” (Dormant contract)
 - Im Vorfeld ausgehandelt
 - Definierte Kosten
 - Definierter Lieferumfang
- ◆ Versicherungen
- ◆ Kombination der Optionen

Bei welchem der folgenden Prozesspaare ist eine Risiko-Analyse ein unverzichtbarer Bestandteil?

- A. Problem Management und Capacity Management
- B. Availability Management und Service Level Management
- C. IT Service Continuity Management und Financial Management
- D. IT Service Continuity Management und Availability Management

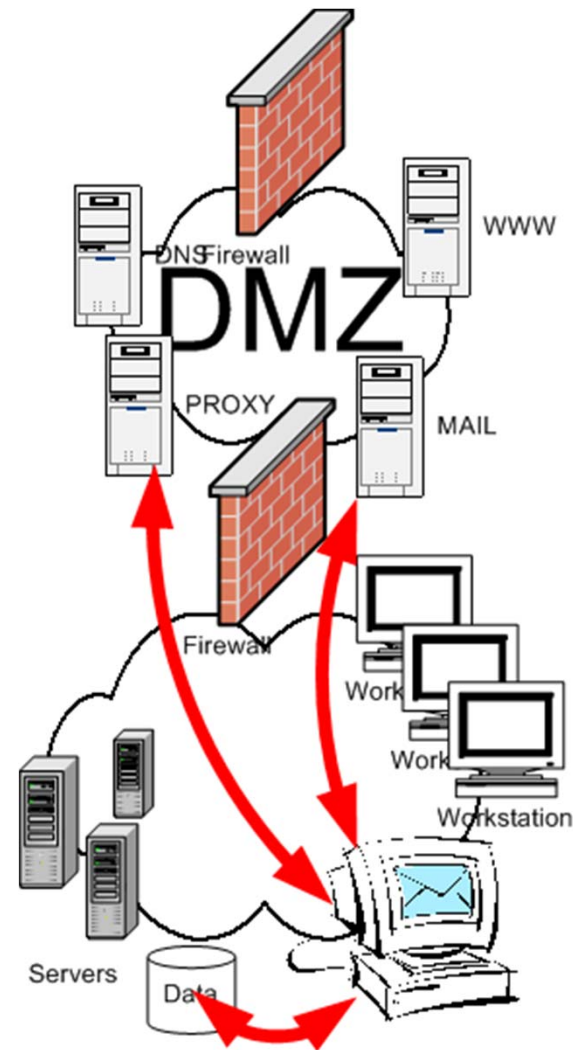
Bei welchem der folgenden Prozesspaare ist eine Risiko-Analyse ein unverzichtbarer Bestandteil?

- A. Problem Management und Capacity Management
 - B. Availability Management und Service Level Management
 - C. IT Service Continuity Management und Financial Management
 - D. IT Service Continuity Management und Availability Management**
-

- A. Falsch. Weder im Problem Management noch im Capacity Management findet eine Risikoanalyse statt
- B. Falsch. Im Service Level Management findet keine Risikoanalyse statt.
- C. Falsch. Im Financial Management for IT Services findet keine Risikoanalyse statt.
- D. Richtig. Im Continuity Management dient die Risikoanalyse zur Feststellung der Eintrittswahrscheinlichkeit einer Notfalls. Im Availability Management dient die Risiko Analyse der Einschätzung des Ausfallrisikos von Komponenten bzw. Services sowie der Auswirkung auf den Betrieb.

2. Service Design

2.6 Security Management



2. Service Design

2.6 Security Management

Zielsetzung

- Einführung und Erhaltung eines definierten Sicherheitsniveaus in der IT Organisation und geplantes Reagieren auf Security Incidents. Stellt zudem ein effektives Security Management bei allen Service-Management-Abläufen sicher.

2. Service Design

2.6 Security Management

Das Security Management

- plant, implementiert, bewertet und verbessert Sicherheitsmaßnahmen auf Basis der in SLAs festgehaltenen Kundenanforderungen.
- implementiert physikalische, technische, prozessorientierte und personelle Sicherheitsmaßnahmen

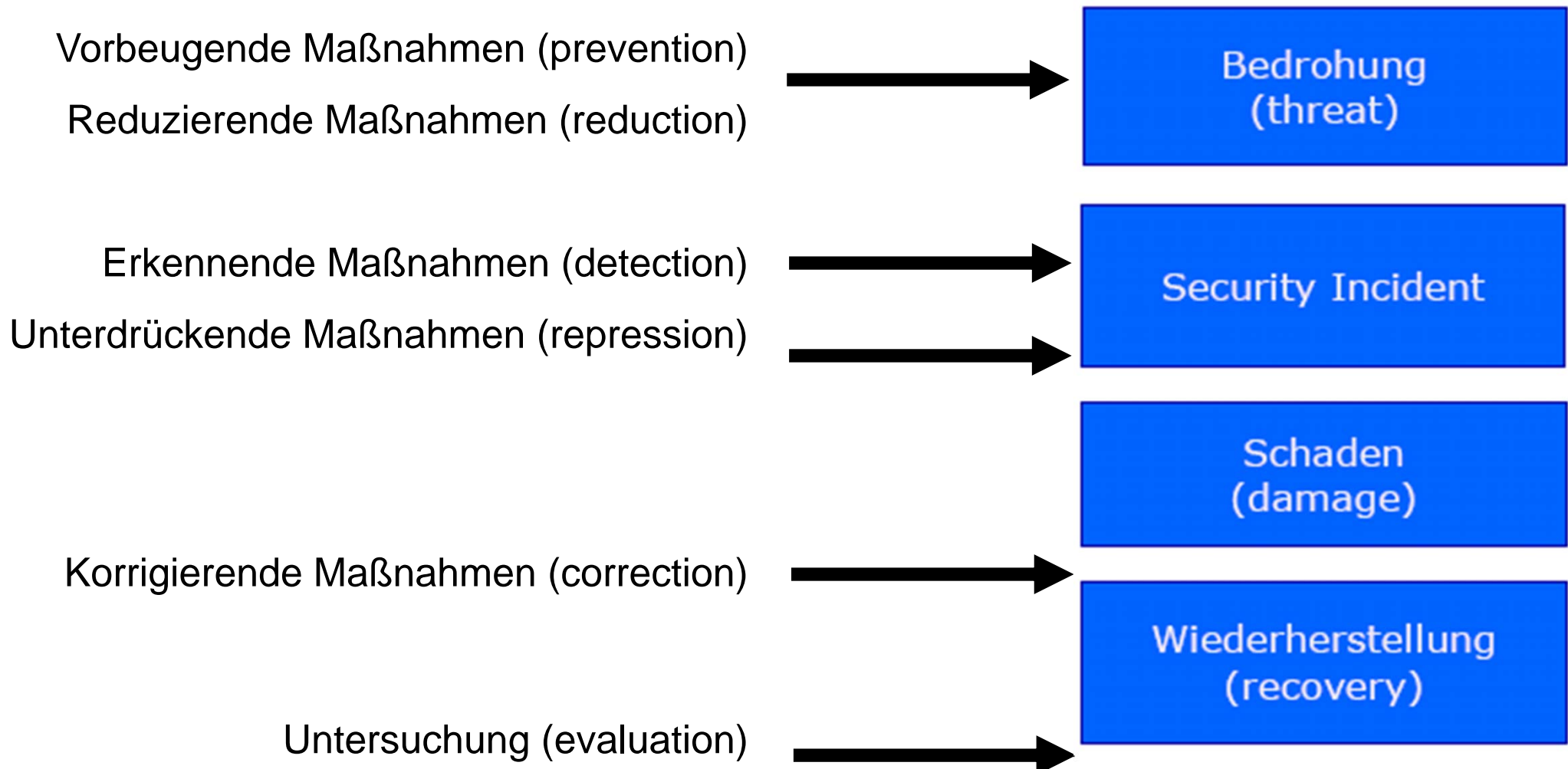
Security Incident

- Ein Security Incident ist ein möglicher oder tatsächlicher Ereignis, dass die Verfügbarkeit (availability), die Integrität (integrity) oder die Vertraulichkeit (confidentiality) von Informationen beeinträchtigen könnte.
Es spielt keine Rolle, ob der Vorfall gewollt oder ungewollt ist.

2. Service Design

2.6 Security Management

Sicherheitsmaßnahmen (security measures)



2. Service Design

2.6 Security Management

Grundkonzepte

- **Vertraulichkeit** (confidentiality):
Schutz von Informationen vor unautorisierter Kenntnisnahme und unbefugter Nutzung
- **Integrität** (integrity):
die Richtigkeit, die Vollständigkeit und der korrekte Zeitbezug der Information
- **Verfügbarkeit** (availability):
Verfügbarkeit der Information zu jedem gewünschten Zeitpunkt innerhalb eines vereinbarten Zeitraumes
- **Autorisierung** (authorization): Bearbeitung und Weitergabe von Informationen nur durch Berechtigte
- **Authentizität** (authenticity): Informationen stammen aus der angegebenen Quelle. Eindeutige Zuordnung der Quelle / des Bearbeiters

2. Service Design

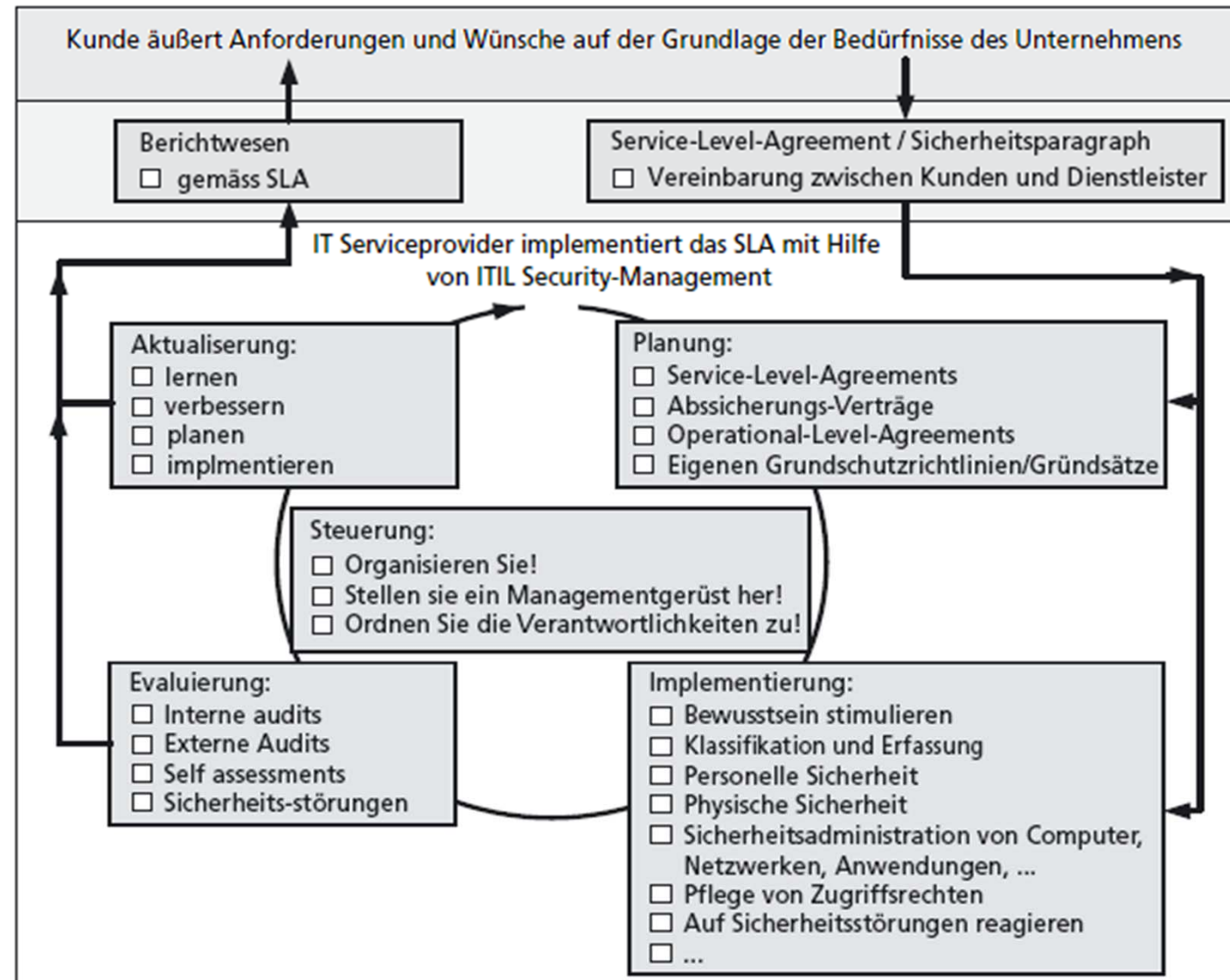
2.6 Security Management

■ Interner Qualitätskreis

- ◆ Planung
- ◆ Implementierung
- ◆ Evaluierung
- ◆ Aktualisierung

■ Externe Qualitätskreis

- ◆ Security-KPI in SLA
- ◆ CSI



Quelle: OGC

2. Service Design

2.6 Security Management

Sicherheitsparagraph in SLAs

- Die SLAs liegen in der Verantwortung des Service Level Managements
- Ausgangspunkt sind die entsprechenden Kundenanforderung (SLR); hier: Security Requirements
- Prüfen, ob SLR mit Standardangebot (z.B. Security Baseline, BSI-Grundschutz) gemäß Service-Katalogs abdeckt werden kann.

Welche Verantwortung hat der Security Manager bei der Abfassung eines neuen Service Level Agreements (SLA)?

- A.** Übersetzung der Service-Anforderungen (Service Level Requirements) im Sinne des Datenschutzes
- B.** Bestimmung der elementaren Sicherheitsanforderungen (Security Baseline) im Service-Katalog (Service Catalogue)
- C.** Richtlinien für den Abschnitt "Security" im SLA zur Verfügung zu stellen
- D.** Berichterstattung über die technische Verfügbarkeit (Availability) von Sicherheitskomponenten

Welche Verantwortung hat der Security Manager bei der Abfassung eines neuen Service Level Agreements (SLA)?

- A. Übersetzung der Service-Anforderungen (Service Level Requirements) im Sinne des Datenschutzes
 - B. Bestimmung der elementaren Sicherheitsanforderungen (Security Baseline) im Service-Katalog (Service Catalogue)
 - C. Richtlinien für den Abschnitt "Security" im SLA zur Verfügung zu stellen
 - D. Berichterstattung über die technische Verfügbarkeit (Availability) von Sicherheitskomponenten
-
- A. Falsch. Dies ist die Verantwortlichkeit des Service Level Managers. Allerdings benötigt er zu diesem Punkt Angaben vom Security Manager.
 - B. Falsch. Dies ist die Verantwortlichkeit des Service Level Managers. Allerdings benötigt er zu diesem Punkt Angaben vom Security Manager.
 - C. Richtig.
 - D. Falsch. Die Berichterstattung über Verfügbarkeit (Availability) gehört zum Aufgabenbereich des Availability Management.

Wo werden Vereinbarungen in Bezug auf das Security Management aufgezeichnet?

- A.** Configuration Management Database (CMDB)
- B.** Service Level Agreement (SLA)
- C.** Definitive Software Library (DSL)
- D.** Kapazitätsplan (Capacity Plan)

Wo werden Vereinbarungen in Bezug auf das Security Management aufgezeichnet?

- A. Configuration Management Database (CMDB)
 - B. Service Level Agreement (SLA)
 - C. Definitive Software Library (DSL)
 - D. Kapazitätsplan (Capacity Plan)**
-

- A. Falsch. In der CMDB können sicherheitsrelevante Informationen bzgl. CI festgehalten sein.
- B. Richtig. Hier sind die Security Vereinbarungen mit dem Kunden festgehalten.
- C. Falsch. Hat nichts mit Sicherheitsvereinbarungen zu tun.
- D. Falsch. Hat nichts mit Sicherheitsvereinbarungen zu tun.

2. Service Design

2.7 Supplier Management



2. Service Design

2.7 Supplier Management

Zielsetzung

- Systematisches Management der Lieferanten und der Leistungsbeziehung hinsichtlich der Qualitäts- und Kostenanforderungen.
- Der Prozess ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass alle Verträge mit Lieferanten die Anforderungen des Business unterstützen und alle Lieferanten ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen.

Basiskonzepte

- Erstellung einer Supplier- and Contract Database (SCD, Lieferanten- und Vertragsdatenbank)
- Management der SCD über den Vertragslebenszyklus bzw. Lieferantenlebenszyklus

2. Service Design

2.7 Supplier Management

Lieferantenlebenszyklus

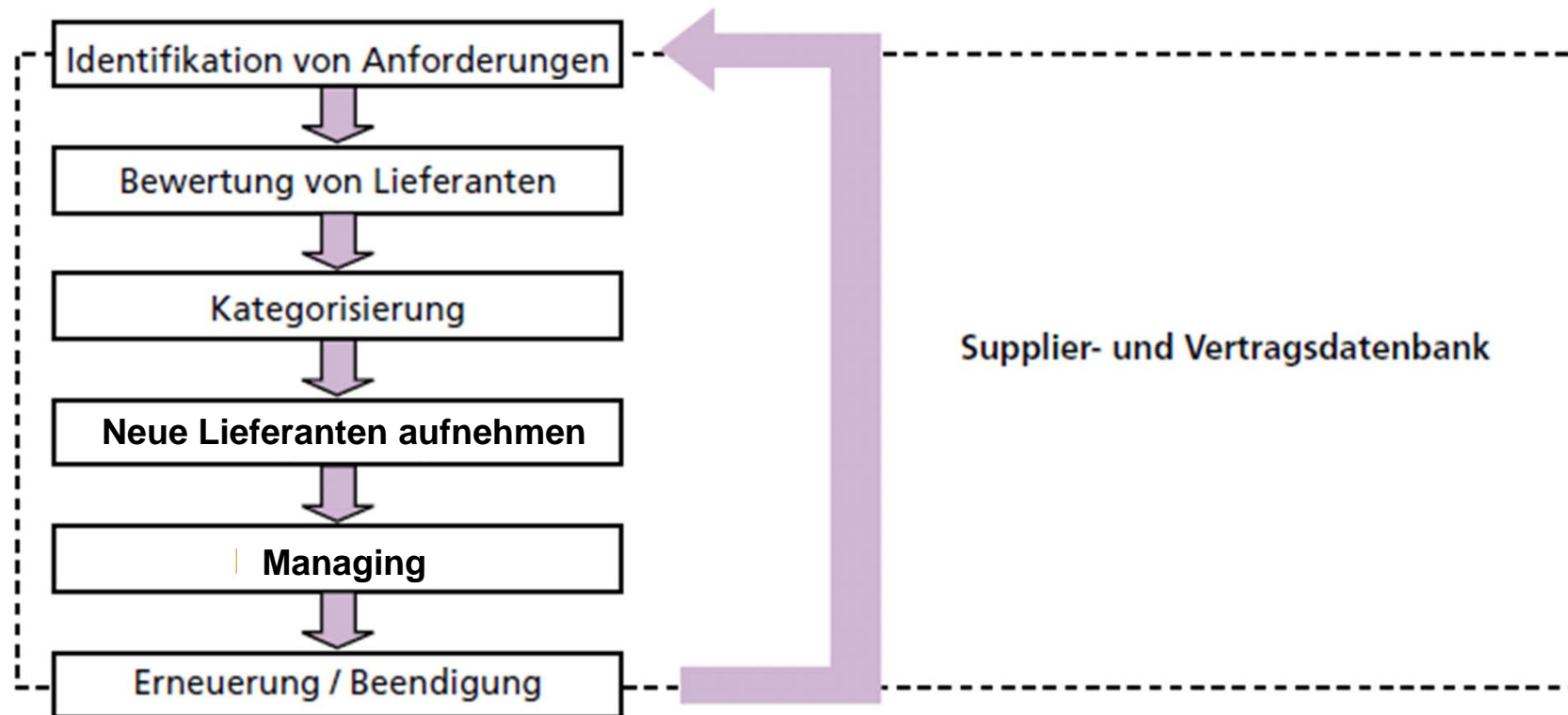


Abbildung 5.11 Vertrags-Lebenszyklus