

# **Testat-Übung 08**

## **SLA & Budget**

Lukas Arnold, Patrick Bucher

25.04.2017

## **1 Servicebeschreibung**

### **1.1 Web-Auftritt**

Betreiben des Web-Auftritts: CHF 80'000.-

- Online-Shop
  - Anbindung an ERP-System
- Verwaltung (CMS)
- Updates

### **1.2 Helpdesk**

Betreiben des betriebsinternen Helpdesks: CHF 40'000.-

- Gespräche aufzeichnen
- Helpdesk-Anfragen bearbeiten
- Ticketing-System führen

## 2 Service Level Agreement

Service-Klassen:

- A: 24/7
- B: 8/5 (werktags von 9 Uhr morgens bis 17 Uhr abends)

### 2.1 Web-Auftritt

- Service-Klasse: A
- Availability: 99%
- Performance: Ladezeit <3s
- BCP-Klasse
  - RTO: 24h (bis die Webseite wieder online ist)
  - RPO: 24h (bis die in Zwischenzeit getätigten Bestellungen wiederhergestellt sind)
- Monitoring & Reporting:
  - Performance-Messung: stündlich
    - \* wöchentliche Reports per E-Mail
  - Verfügbarkeitsmessung: minütlich
    - \* sofortige Warnung per SMS

### 2.2 Helpdesk

- Service-Klasse: B
- Availability: 95%
- Performance: Wartezeit (in Warteschleife) höchstens 5 Minuten
- BCP-Klasse
  - RTO: 24h (bis das Helpdesk wieder verfügbar ist)
  - RPO: 48h (bis ein ausgefallener Mitarbeiter temporär ersetzt ist)
- Monitoring & Reporting:
  - Performance-Messung: monatlich
    - \* Anzahl bearbeitete Tickets
  - Verfügbarkeits-Messung: täglich
    - \* falls es einen ganzen Tag keine Anrufe gibt: Testanruf

## 3 Budget (jährlich)

### 3.1 Verrechnung

- Web-Auftritt: pauschal
- Helpdesk: pauschal

### 3.2 IT-Abteilung

Budgetposten	Preis (jährlich)
Büro	CHF 20'000.-
Rechenzentrum	CHF 88'000.-
IT-Leitung	CHF 160'000.-
2 IT-Mitarbeiter	CHF 200'000.-
Abschreibung Hardware	CHF 8'000.-
Abschreibung Software	CHF 2'000.-
<b>Total</b>	<b>CHF 480'000.-</b>

### 3.3 Kosten Services (Schätzung)

Service	Preis (jährlich)
Desktop	CHF 90'000.-
Datensicherung	CHF 80'000.-
E-Mail	CHF 35'000.-
Drucken	CHF 35'000.-
Dateiaustausch	CHF 25'000.-
Telefonie	CHF 25'000.-
Büroanwendungen	CHF 30'000.-
Web-Auftritt	CHF 80'000.-
Helpdesk	CHF 40'000.-
Schulung	CHF 40'000.-
<b>Total</b>	<b>CHF 480'000.-</b>