

Testat-Übung 08

SLA & Budget

Lukas Arnold, Patrick Bucher

25.04.2017

1 Servicebeschreibung

1.1 Web-Auftritt

Betreiben des Web-Auftritts:

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

1.2 Helpdesk

Betreiben des betriebsinternen Helpdesks:

- 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 per Handy

3 Budget (jährlich)

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.-
Total	CHF 480'000.-