

Testat-Übung T08: SLA & Budget erstellen (1)

Nachdem Sie den Service-Katalog erstellt haben, sollen nun die Services beschrieben, die notwendigen Service Level-Agreements und ein erstes Budget für die IT-Abteilung der iCompany erstellt werden.

1. Servicebeschreibung

- Erstellen Sie für zwei Services der iCompany eine vollständige Servicebeschreibung inklusive möglicher Service-Packages und die zugehörigen Preise. (Word oder PowerPoint)

2. Service Level Agreements (SLA)

- Erstellen Sie nun für diese zwei IT-Services je ein SLA.
- Unterteilen Sie das SLA in einen allgemeinen und in einen service-spezifischen Teil. Im allgemeinen Teil sollen die Serviceklassen und Betriebsklassen und andere für alle Services geltende Teile beschrieben werden.
- Der servicespezifischen Teil definieren Sie die Leistung des Service, inklusive der gewählten Optionen, die Betriebszeit usw.
- Überlegen Sie sich für den servicespezifischen Teil insbesondere auch, welche Funktionen für die zwei IT-Services repräsentativ sind und wie die Performance des IT-Services gemessen werden kann. (Word oder PowerPoint)

Testat-Übung 08: SLA & Budget erstellen (2)

3. IT-Budget

- überlegen Sie sich, welche Verrechnungsart („pro Stück“, Flat-Rate, etc.) für die jeweiligen IT Service verwendet werden könnte. Um einen Preis für einen Service angeben zu können, müssen ja alle Kosten der bekannt sein und es muss festgelegt werden, wie die Kosten auf die Services zu verteilen sind.
- Erstellen Sie nun ein Budget für die IT-Abteilung der iCompany. Das Budget soll ALLE Kosten enthalten, welche anfallen werden. Berechnen Sie alle notwendigen Kosten: Personal, HW, SW, Netze und Gebäude und verteilen Sie diese Kosten auf die Kostenträger, die IT-Services.
- Berechnen Sie die effektiven Kosten respektive Preis für die drei oben definierten IT-Services und schätzen Sie die Kosten für die übrigen Services aus dem Servicekatalog. (Lösung: Excel)

Zwischenbesprechung: 25.4.

Präsentation & Besprechung: 1. Mai