* - Nenne drei Dienstleistungen, welche mit einem SLA vereinbart werden kann?
* Telefon-Dienst (Callcenter)
* Mail-Dienst
* Web-Dienst
* SLA folgt dem SMART-Prinzip
* - Nenne sechs messbare Eigenschaften eines SLA?
* Kosten
* Vertragsdauer
* Vereinbarungen
* Unterschriften
* Regeln
* Pflege
* - Nenne Eigenschaften einer OLA und einer UC, was gilt es zu berücksichtigen?
* Hilfe für Mitarbeiter
* Eigene Firma wird selber unterstütz.
* Interne Probleme
* Vertrag zwischen zwei Service-Anbieter (zwischen zwei Firmen)