

Fragen zu Service- & System Management (Kapitel 6)

1. Was ist die Definition respektive Sinn und Zweck des Service Level Managements?

Service Level Management stellt sicher, dass IT Services auf einem geforderten und akzeptablen Mass erbracht werden.

Dies beinhaltet das Verständnis der Anforderungen der Benutzer und eine Vereinbarung über die zu erwartende Service Qualität.

- *Ein Service Katalog hilft die angebotenen Dienste zu definieren und entsprechende Ressourcen bereitzustellen*
- *Legt die Erwartungshaltung der Anwender entsprechend fest*
- *Rapportierung über Dienste hilft beim Vergleich, der Zielbestimmung und der Planung von Verbesserungen*
- *Hilft Nutzern zu verstehen, was Support leisten kann und zu welchen Zeiten Support erbracht wird*

2. Was sind die wichtigsten Elemente eines SLA?

- *Servicebeschreibung:*
Beschreibung der Leistungen eines Service und der zugehörigen Optionen
- *Betriebsfenster:*
In welchem Zeitfenster wird eine Applikation supported und eine bestimmte Verfügbarkeit garantiert, z.B. 08.00 – 18.00 Uhr
- *Verfügbarkeit:*
in Prozent, z.B. 99%
- *Performance:*
In Sekunden für eine bestimmte Auswahl von wichtigen Funktionen oder Antwortzeiten eines Services, welche den IT-Service gut repräsentieren, z.B. <= 3 Sek. für eine Saldoabfrage eines Kontos
- *Business Continuity Planning Klasse (Disaster Recovery):*
Festlegung der Datenverfügbarkeit (RPO) und der Wiederherstellungszeit (RTO) im Fall eines Katastrophen-Ausfalls (Brand Datacenter).
- *Operational Level Agreement:*
Das oder die zugrundeliegende OLAs, um den Service zu erbringen. Das OLA ist ein internes SLA, welches die Dienstleistung einer internen Organisationseinheit festlegt, z.B. für einen Standard Unix-Server Plattform.
- *Preis:*
Der Preis für den IT-Service, Varianten sind:
 - *Pauschal / Flatrate*
 - *pro Benutzer*
 - *pro Abfrage / Transaktion*

3. Was bedeuten die beiden Bestandteile eines SLA: RPO und RTO?

- *RTO: Recovery Time Objective*
Zeit die maximal benötigt wird, eine Applikation wieder Lauffähig zu machen, z.B. 24h
- *RPO: Recovery Point Objective*
Bestimmt "wieviel" der Datenverlust sein kann in Stunden, sprich wie alt maximal die letzten katastrophensicher gespeicherten Daten sind; z.B. 0 Sekunden, 12 Stunden.

4. Wie würden Sie die „Performance“ eines IT-Services in der Praxis festlegen und messen? Z.B. bei einer Mail-Applikation (Exchange/Outlook)?

Der Exchange Server wird periodisch (alle 5 Minuten) auf seine Erreichbarkeit überprüft. Die Reaktionszeit darf maximal 3 Sekunden betragen.

Alle 5 Minuten zwei Mails (1x intern, 1x extern) versendet, diese müssen innerhalb von 5 Sekunden verarbeitet sein. Alternativ kann hier auch eine Log-Auswertung vorgenommen werden und überprüft werden, ob innerhalb der letzten 5 Minuten Minimum ein Mail versendet wurde.