

System & Service Management

Aufgabe 5.2: IT Service Katalog

Data Center Services	
Web- & Applicationhosting	Betrieb und Wartung von Systemen, Datenbanken und Anwendungen, Content Management Systeme, ERP Systeme, Dantebanksysteme.
Storage Services	Bereitstellung von Speichersystemen und Backupeinrichtungen.
Backup Services	Backup- / Restore Dienstleistungen, Disaster Recovery Konzepte
End User IT Services	
Desktop Services	Installation, Deinstallation, Reparatur und Beratung für PC's inklusive Führung von Inventardaten. Beschaffung von PC-Zubehörteilen.
Mobile Device Management	Verwaltung mobiler Endgeräte, Telefone, PDA's. Vertragsverwaltung mit MSP's.
Software Wartung	Installation und Upgrade von Software Paketen.
Printing Services	Installation und Wartung von Druckendgeräten, Repro Services
Development Services	
SVN	Subversion Servers, Source Sharing, Development Tools
Projekt Management	Support für Softwareprojekte, IT Konzepte
Identity and Access Management	
Benutzer- und Rechteverwaltung	Ein-/Austritt von Mitarbeitern, Rechteverwaltung auf Ressourcen, Passwortmanagement.
IT Security	Definieren und Durchsetzen von Sicherheitsrichtlinien, Audits, Reviews, Vulnerability Scans.
Telecom Services	
Network Services	Internet Access, Private-LAN, Bereitstellung von WLAN, Datacenter Infrastruktur, LAN-Segmentierung (VLAN), Remote Access (VPN, RAS)
Messaging Services	Bereitstellung von Kommunikationssoftware, Email, Webmail, Groupware, Videokonferenz-Infrastruktur.

In der Regel wird jeder Service durch folgende Eigenschaften beschrieben:

- A description of the service
- Timeframes or service level agreement for fulfilling the service
- Who is entitled to request/view the service
- Costs (if any)
- How to fulfill the service

Quelle: http://en.wikipedia.org/wiki/Service_Catalog