DIN SPEC 33451:2015-06 (D)

Standards zu Servicekatalogen in der Leistungsbeziehung zwischen Service Providern und Dienstleistungsempfänger

Inhalt

Seite

Vorwort ... 3

Einleitung ... 5

1 Anwendungsbereich ... 7

2 Normative Verweisungen ... 7

3 Begriffe ... 7

4 Symbole und Abkürzungen ... 11

5 Servicekataloge ... 11
5.1 Erläuterung Servicekatalog ... 11
5.2 Die Bedeutung von Servicekatalogen im Unternehmen ... 11
5.3 Servicekataloge im Outsourcing-Prozess ... 12
5.4 Vertragsdokumente im Outsourcing-Prozess ... 14
5.4.1 Relevante Dokumente ... 14
5.4.2 Rahmenvertrag ... 16
5.4.3 Leistungsscheine ... 17
5.4.4 Service Level Agreement ... 18

6 Struktur und Inhalt von Servicekatalogen ... 18
6.1 Services, Service-Module und Service-Elemente ... 18
6.2 Inhalte eines Servicekatalogs ... 20
6.2.1 Name ... 21
6.2.2 Beschreibung ... 21
6.2.3 Referenzen (optional) ... 21
6.2.4 Verantwortlichkeiten ... 21
6.2.5 Kritikalität ... 22
6.2.6 Leistungsüberblick ... 22
6.2.7 Negativabgrenzung ... 22
6.2.8 Prozessschnittstellen (Optional) ... 22
6.2.9 Rahmenbedingungen und Restriktionen ... 22
6.2.10 Kennzahlen ... 22
6.2.11 Vereinbarte Servicezeit ... 23
6.2.12 Service Level ... 23
6.2.13 Messverfahren ... 23
6.2.14 Berichterstattung ... 23
6.2.15 Verrechnungs- und Preismodell (optional) ... 23
6.2.16 Gültigkeit und Laufzeit (optional) ... 23
6.2.17 Sicherheitsklassifizierung (optional) ... 24
6.2.18 Eignung für Fremderbringung (optional) ... 24
6.3 Referenzmodel ... 24

7 Vorgehensmodell zur Servicekatalogerstellung ... 36
7.1 Erläuterung des Modells ... 36
7.2 Initiierung ... 38
7.3 Definition der Services ... 40
7.4 Definition der Service-Module ... 41
7.5 Erhebung der Service-Elemente ... 43
7.6 Überprüfung der Zuordnung von Services, Service-Modulen und Service-Elementen ... 44
7.7 Festlegung der Servicequalität und -quantität ... 45
7.8 Ermittlung der Ist-Kosten ... 47
7.9 Service Provider Auswahl ... 48

Literaturhinweise ... 50