

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 Referenzmodell	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