

# System & Service Management

## Aufgabe 5.2: IT Service Katalog

<b>Data Center Services</b>	
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
<b>End User IT Services</b>	
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
<b>Development Services</b>	
SVN	Subversion Servers, Source Sharing, Development Tools
Projekt Management	Support für Softwareprojekte, IT Konzepte
<b>Identity and Access Management</b>	
Benutzer- und Rechteverwaltung	Ein-/Austritt von Mitarbeitern, Rechteverwaltung auf Ressourcen, Passwortmanagement.
IT Security	Definieren und Durchsetzen von Sicherheitsrichtlinien, Audits, Reviews, Vulnerability Scans.
<b>Telecom Services</b>	
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](http://en.wikipedia.org/wiki/Service_Catalog)