

# System & Service Management

## Stoffabgrenzung

### Generelle Prüfungsinformationen

- Mündliche Prüfung in 2er Gruppen.
- Fragen werden einzeln an jeden Studenten gerichtet – und auch einzeln bewertet.
- 50% aus jedem Themenbereich (Systems- & Service Management).
- Ist der Student in der Lage, eine Frage kurz und bündig zu beantworten? Eine strukturierte Antwort ist gefragt: Besser vorher überlegen, dann sprechen.
- Bewertet werden u.a. die Korrektheit und Ausdrucksweise.
- Einstieg mit high-level Frage, danach Vertiefungs- und Erweiterungsfragen.
- Möglicherweise Aufzeichnung von Skizzen an Wandtafel, Beispiele bringen.

### Prüfungsinhalt Themenbereich „Service Management“

Allgemein	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fragen zu Übungen beantworten können.</li> <li>• Wiederholungen aus vorhergehenden Kapiteln bedeutet, dass diese Folien sehr wichtig sind.</li> <li>• Fragen werden oft anhand der Lernziele definiert.</li> </ul>
Kapitel 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozesslandschaft kennen.</li> <li>• Grundlegende betriebswirtschaftliche Kenntnisse.</li> <li>• Zweck der IT erläutern können.</li> </ul>
Kapitel 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kernprozesse kennen, Beispiele aus Management- und Supportprozesse erläutern.</li> <li>• Unterschied versch. Prozessmodelle.</li> <li>• Übergang von Build zu Run.</li> </ul>
Kapitel 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinn &amp; Zweck der ICT Betriebsprozesse erklären können.</li> </ul>
Kapitel 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstehen, was ein IT Service ist.</li> <li>• Was ist/macht ITIL und woher kommt es.</li> <li>• Prozessgruppen von ITIL kennen.</li> <li>• Was ist ein IT Service Katalog.</li> </ul>
Kapitel 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist Service Level Management, bzw. ein SLA? Welches sind die Bestandteile eines SLA?</li> <li>• Welche Überlegungen müssen beim Erstellen eines IT Budget gemacht werden.</li> </ul>
Kapitel 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Über eine bestehende SLA argumentieren können.</li> <li>• Fehler und/oder fehlerhafte Vertragsbestimmungen eruieren können.</li> </ul>
Kapitel 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor-/Nachteile, Risiken und Strategien von Outsourcing.</li> </ul>
Kapitel 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL Prozesse kennen (bes. der pers. Vertiefungsprozess).</li> <li>• Sinn &amp; Zweck, wichtigste Aufgaben eines bestimmten Prozesses erläutern können.</li> <li>•</li> </ul>
Kapitel 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauptgrund ("Fehlererkennung") von Monitoring kennen.</li> <li>• Technische Aspekte des Monitorings kennen (Monitored Objects).</li> </ul>

**Prüfungsinhalt Themenbereich „Systems Management“**

Sämtliche Prüfungsfragen basieren auf den behandelten Themengebieten:

- 11 Parallele Rechnerarchitekturen
- 12 Unix Systemsoftware
- 13 File System
- 14 Kapazitätsplanung
- 15 Cluster & Grid
- 16 Storage & Protocols
- 17 Server Virtualization
- 18 Storage Systems (Vorlesung: Gaetano Bisaz)
- 21 Data Center

Weiter werden auch Fragen aus den Übungen diskutiert. Dabei handelt es sich hauptsächlich um Verständnisfragen:

- 12 Multi-Processor Systems
- 13 Multi-Processor Systems II
- 14 Volume Manager
- 17 Virtualisierung mit Solaris Zonen
- 20 Monitoring mit Nagios