

CHECKLISTE ZU SERVICE-LEVEL-AGREEMENTS

I. Vereinbarungsbezogene Elemente:

...sind all jene Elemente, die sich auf die Regelung grundlegender Aspekte der Vereinbarung an sich beziehen.

Sie sind wichtig, weil sie die allgemeinen Rahmenbedingungen des Service-Level-Agreements (SLA) regeln. Die Nichtberücksichtigung dieser Elemente beim Aufbau von SLAs kann bspw. zu einer fehlerhaften, nicht kompletten oder verspäteten Erbringung der Leistungen oder Teilleistungen führen.

Mit wem werden die vereinbarungsbezogenen Elemente festgelegt?

- Geschäftsführung / Fachabteilungen
- Juristen

1. Grundelemente:	
• Gegenstand	
• Zweck bzw. Ziele	
• Partner	
• Geltungsbereich	
• Inkrafttreten	
• Laufzeit	
• Beendigung	
2. Juristische Elemente (nur bei externen SLAs):	
• Gerichtsstand	
• anwendbares Recht	
• Schiedsgerichtsverfahren	
• Haftung und Gewährleistung	
• Schadensersatz	

II. Dienstleistungsbezogene Elemente:

...fassen sämtliche Elemente eines SLAs zusammen, die im direkten Zusammenhang mit den zu erbringenden IT-Dienstleistungen stehen.

Sie sind wichtig, weil sie den Umfang, die Qualität und die Kosten des SLAs regeln. Die Nichtberücksichtigung dieser Elemente beim Aufbau von SLAs kann bspw. zu einer fehlerhaften, qualitativ minderwertigen oder zu teuren Erbringung der Leistungen oder Teilleistungen führen.

Mit wem werden die dienstleistungsbezogenen Elemente festgelegt?

- Fachabteilungen
- IT-Abteilung

1. Inhalte der Dienstleistung:	
• Bezeichnung	
• (Kurz)Beschreibung	
• Teilleistungen	
• Ablauf	
• Rahmenbedingungen	
• Negativabgrenzung	
2. Qualität der Dienstleistung:	
• Kennzahlen	
• Messverfahren	
• Bezugsobjekte	
• Service-Levels	
• Randbedingungen für Einhaltung der Service-Levels	
3. Kosten der Dienstleistung:	
• Verrechnungspreismodell	
• Verrechnungspreise je Verrechnungseinheit	

III. Managementbezogene Elemente:

...beziehen sich auf Aspekte, die im Zusammenhang mit der Handhabung von SLAs von Relevanz sind.

Sie sind wichtig, weil sie die Einhaltung der SLAs unterstützen und kontrollieren und die Verrechnung regeln. Die Nichtberücksichtigung dieser Elemente beim Aufbau von SLAs kann bspw. zu einer unkontrollierbaren, von den Vereinbarungen abweichenden, konfliktbeladenen Erbringung der Leistungen oder Teilleistungen führen.

Mit wem werden die managementbezogenen Elemente festgelegt?

- Fachabteilungen
- Geschäftsführung
- IT-Abteilung
- Juristen

• Regelungen zum Service-Level-Berichtswesen	
• Regelungen für Abweichungen von vereinbarten Service-Levels	
• Regelungen zur Kontrolle der SLAs	
• Regelungen zur Änderung der SLAs	
• Regelungen zur Lösung von Konflikten	
• Regelung zur Verrechnung der erbrachten Dienstleistungen	

IV. Dokumentbezogene Elemente:

...sind inhaltlich von untergeordneter Bedeutung für ein SLA. Sie tragen jedoch maßgeblich zur Verbesserung von Handhabung, Lesbarkeit und Verständlichkeit eines SLAs bei, vor allem bei Personen, die an der Erstellung nicht unmittelbar beteiligt waren. Sie beziehen sich demnach lediglich auf das Dokument „SLA“ und nicht auf dessen Inhalte.

Sie sind wichtig, weil sie zur Erfüllung der Anforderungen an ein SLA beitragen. Die Nichtberücksichtigung dieser Elemente beim Aufbau von SLAs kann bspw. zu Missverständnissen und Komplikationen in der Erbringung von Leistungen führen.

Mit wem werden die dokumentbezogenen Elemente festgelegt?

- Fachabteilungen

• administrative Elemente (Version, Autor, Datum, Status, Version)	
• redaktionelle Elemente (Glossar zur Definition von Begriffen, Verzeichnisse)	