

CHECKLISTE

SLA

Modul: SLA

Das Service Level Agreement enthält die vertraglich relevanten Daten zu einem IT-Service:

- **Bezeichnung des Service**
- **Freigabeinformationen (mit Ort und Datum)**
 - Service Level Manager
 - Kunde
- **Ansprechpartner**
 - Bezeichnung des Service-Gebers
 - Bezeichnung des Service-Nehmers bzw. der Service-Nehmer
 - Vertrags- und Ansprechpartner (kundenseitig bzw. auf Seiten der IT-Organisation) für
 - Vertragsänderungen
 - Beschwerden, Kritik und Anregungen
 - Eskalationen bei Vertragsverletzungen
 - Service-Reviews
 - Notfälle
- **Vertragslaufzeit**
 - Vertragsbeginn
 - Vertragsende
 - Regelungen zur Änderung des SLAs
 - wie werden Änderungswünsche (Löschen, Hinzufügen oder Ändern von Bestandteilen des SLAs) eingereicht?
 - wie werden Änderungswünsche und deren Umsetzung nachverfolgt?
 - von wem sind die Änderungen freizugeben
 - Regelungen zur Beendigung des SLAs
- **Leistungsbeschreibung**
 - Kurzbeschreibung des Service
 - Nutzer des IT-Services auf Kundenseite
 - Gliederung der angebotenen Leistungen in Leistungsgruppen nach Infrastruktur-Komponenten bzw. Anwendungen
 - zu jeder Leistungsgruppe:
 - welche Leistungen werden angeboten, z.B.
 - Störungsbeseitigung (Telefon-Support, Remote-Zugriff, vor Ort?)
 - Service-Leistungen (User-Verwaltung, Installation, ...)
 - in welcher Qualität wird der Service angeboten, z.B.
 - Erreichbarkeit/ Service-Zeiten
 - Verfügbarkeit, z.B.
 - Anzahl erlaubte Unterbrechungen
 - Kennzahlen (xx,xx %)

- Downzeiten für Wartung (Anzahl erlaubter Downzeiten, Ankündigungsfristen)
 - Verfahrensweise bei Service-Unterbrechungen (geplant/ ungeplant)
 - Performance, z.B.
 - Angaben zur Auslastung/ Inanspruchnahme des Service (untere/ obere Grenze)
 - Antwortzeiten von Applikationen
 - Reaktions- und Lösungszeiten (nach Prioritäten, Definition von Prioritäten z.B. für die Einordnung von Incidents)
 - Anforderungen an die Aufrechterhaltung des Service im Katastrophenfall
- **Bezug zu anderen IT-Services**
- **Verfahren zur Inanspruchnahme des Service**
 - Anfragen möglich per Telefon/ Fax/ Mail, ... (Adressen, Telefonnummern etc.)
- **Verantwortlichkeiten**
 - des Kunden (auch im Bereich IT-Sicherheit)
 - Verantwortlichkeiten und Haftung der IT-Organisation
- **Qualitätssicherung und Service Level Reporting**
 - Messverfahren
 - welche Messwerte
 - mit welchen Messverfahren
 - in welchen Zeitabständen
 - zu welchen Reports zusammengestellt
 - SLA-Reviews
 - in welchen Zeitabständen
- **Leistungsverrechnung**
 - Kosten für die Erbringung des Service
 - Verrechnungsmethode für den Service
 - Intervalle für die Rechnungsstellung
- **Glossar**