

Herzlich Willkommen

Zum Workshop in unserer Abteilung

IT-Services

- IT-Services
  - unser Kerngeschäft
  - Service Desk nach ITIL - unsere Abteilung 😊
  - IT-Services – die Juristenbrille
- SLA
  - was ist das eigentlich?
  - Nutzen eines SLA
  - Wichtige Inhalte von SLA
- Die Autoteile AG
  - unser neuer Kunde
  - Zugrundeliegende SLA
- Ausblick



## Unser Kerngeschäft

- Hardware Management
  - Bereitstellung und Wartung
  - Inventarisierung
- Software Management
  - OS Deployment
  - Softwarepaketierung und –verteilung
  - Patchmanagement
- IT-Service Management
  - Service Desk



## Service Desk nach ITIL – unsere Abteilung

- SPOC - Single Point of Contact
  - Telefon
  - E-Mail
- First Level Support
  - Registrierung und Einordnung von gemeldeten Problemen und Anfragen
  - Problemlösung oder Weiterleitung an unterstützende Supporteinheit
- Service Level Management
  - Monitoring von SLAs
  - Sicherstellung der Einhaltung von SLAs
  - Reporting und Statistik



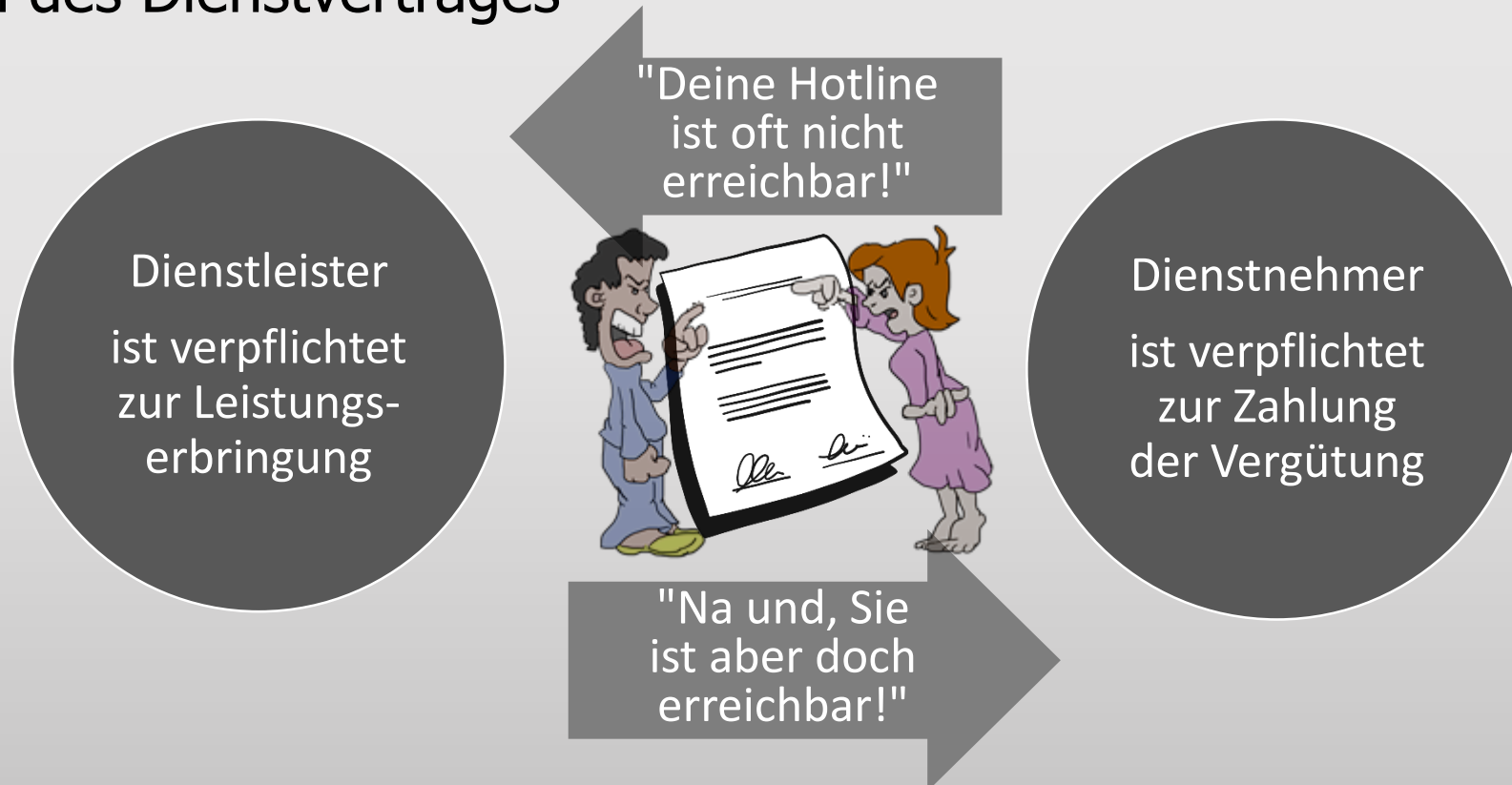
## Unser Portfolio aus Sicht der Juristen

- Zwei übereinstimmende Willenserklärungen – aber welcher Vertrag?
  - Hard- und Softwareüberlassung auf Zeit
    - Mietvertrag
  - Hard- und Softwareware Rollouts
  - Wartung
  - Patchmanagement
    - Werkvertrag
  - Service Desk
    - Dienstvertrag



## Service Desk Leistungen

- Wesen des Dienstvertrages



## Zankapfel Dienstvertrag

"Zwecks Klarstellung sollten daher die vereinbarten Leistungen in einem schriftlichen Vertrag ausführlich dargestellt werden, so dass ersichtlich ist, ob diese lediglich umgesetzt werden sollen oder für den Eintritt des Leistungserfolgs auch garantiert wird."

- SLA - Service Level Agreement
  - Syscon IT und externe Kunden
- OLA - Operation Level Agreement
  - Syscon IT intern
- UC - Underpinning Contract
  - 3rd Level Support Anbieter - Syscon IT

## SLA – was ist das eigentlich?

- Wortbedeutung



- S - Service
- L - Level
- A - Agreement



Dienstleistung  
Qualitätsstufe / Güte  
Vereinbarung



- Zweck

Das primäre Ziel von Service Level Agreements ist es, die Kontrolle und Beurteilung von Dienstleistungen für beide Vertragsparteien transparent zu gestalten.



## Nutzen von SLA



für beide Vertragsparteien	
Rechtssicherheit genau definierte Anforderungen und Verantwortlichkeiten Senkung der Koordinationskosten Grundlage zur Leistungsverrechnung	
den Dienstleister	den Kunden
erleichterte Aufwandsschätzung	Kostenreduzierung für Leistungsüberwachung
resultierend einfachere Kalkulation	Entscheidungsgrundlage für Make-or-Buy

## Wichtige Inhalte von SLA



- beide Vertragspartner
- Vertragslaufzeit
- Zweck des Vertrags
- exakte Leistungsbeschreibung
  - in genau definierter Qualität (Service Level)
  - unter Nutzung vereinbarter Kennzahlen
  - und Angabe von Störungsbehebungszeiten
- Ansprechpartner in beiden Unternehmen

## Wichtige Inhalte von SLA



- Regelungen bei
  - Leistungsstörungen
  - Vertragsänderungen
- Vertragsstrafen bei Nichteinhaltung
- Berichtswesen
- Vergütung und Zahlungsmodalitäten

## Die Autoteile AG

### **Leistungsumfang:**

Anfragen beantworten und Störungen bzw. Probleme beheben; eingeschlossene Geräte:

- Arbeitsplatzrechner: 400 Desktop PCs und Monitore
- 100 Tablets mit Stiftsupport
- Server: 6 Datenserver, 1 Mailserver, 1 Druckerserver
- Telefonanlage (ISDN, VoiP)
- Peripheriegeräte: 54 Drucker, 20 Scanner, 18 All-in-One Geräte
- Netzwerkkomponenten: 16 Router, 32 Switches

Garantierte Verfügbarkeit: 99,25 % über ein ganzes Jahr.

## Die Autoteile AG

- Beispiele für in SLA beschriebene Qualitätsgrößen
  - Anrufannahme

### **Qualitätsgrößen für die Anrufannahme**

- 95 % aller eingehenden Anrufe werden beantwortet, verlorene Anrufe < 5%
- 75 % aller eingehenden Anrufe werden in maximal 20 Sekunden entgegengenommen

- Problemlösung

### **Qualitätsgrößen für die Problemlösung**

- 90 % aller gemeldeten Probleme der Priorität 1 werden durchschnittlich innerhalb von 30 Minuten gelöst. Die maximale Bearbeitungszeit darf 4 Stunden nicht überschreiten.
- 75 % aller gemeldeten Probleme der Priorität 2 werden durchschnittlich innerhalb von 2 Stunden gelöst. Die maximale Bearbeitungszeit darf zwei Tage nicht überschreiten.

Viel Erfolg  
und eine lehrreiche und spannende Zeit  
Ihre  
**Leitung IT-Services**



*Eine Investition in Wissen bringt immer noch die besten Zinsen.*

