

# Cloud Computing & Service Level Agreement

**SLA** steht für **Service Level Agreement**. Die Vertragsart bei der SLA eine besondere Bedeutung hat ist der **Dienstvertrag**. In Dienstverträgen steht normalerweise nicht genau, welche Qualität die vereinbarte Dienstleistung haben muss. Es ist also nicht festgelegt, wie gut oder schnell eine Aufgabe erledigt werden soll.

Daher sind **Service Level Agreements (SLAs)** wichtig! Sie legen fest:

- **Welche Qualitätsstandards** der Dienstleister erfüllen muss (z. B. Reaktionszeiten oder Fehlerquote).
  - So schaffen sie **Klarheit** und **Rechtssicherheit** für beide Seiten.
- Kurz gesagt: SLAs machen die Anforderungen und Pflichten viel genauer und transparenter.

## Support Level System

First Level	Second Level	Third Level
Erste und einzige Anlaufstelle für alle eingehenden Anfragen <b>Single Point of Contact</b>	Setzt sich zusammen aus Experten aus anderen Abteilungen	Ist die höchste Fachliche Ebene innerhalb der Support-Organisation

### First Level

Übernimmt die Registrierung und Einordnung der eingehenden Anfragen. Inklusive aller Zusatzinformationen sowie die Bearbeitung der eingehenden Anrufe/Emails. Er eskaliert die Meldungen an den Second Level, wenn Probleme und Störungen nicht rechtzeitig im First Level gelöst werden können.

### Second Level

Dokumentiert Lösungen und Workarounds in einer Wissensdatenbank, damit der First Level diese nutzen kann. Übernimmt gegebenenfalls die Weiterbildung der First-Level-Mitarbeiter.

### Third Level

In der Regel werden hier Mitarbeiter aus dem Second Level von Experten der Herstellerfirma der Hardware oder Software unterstützt, bei einer Lösungserstellung.

---

## CLOUD COMPUTING

Was ist der Unterschied zwischen IaaS, PaaS und SaaS? Fangen wir damit an, den gemeinsamen Teil der Abkürzungen aufzuschlüsseln. „X as a Service“ bezeichnet im

Allgemeinen einen Cloud Computing-Service, der von einem Drittanbieter bereitgestellt wird, damit Sie sich auf wichtige Dinge konzentrieren können, wie die Programmierung und die Beziehungen zu Ihren Kunden. Je mehr Cloud Computing Sie nutzen, desto weniger müssen Sie sich mit Ihrer lokalen IT-Infrastruktur befassen. Ein typischer Nachteil für Cloud Computin ist die Abhängigkeit vom Anbieter! Dieser kontrolliert Updates, Preise, Daten und Verfügbarkeit.

### Infrastructure as a Service

Gemietete Infrastruktur, ohne physische Hardware kaufen oder verwalten zu müssen.

Bei IaaS stellt der Anbieter virtuelle Server, Speicherplatz, Netzwerke und Rechenleistung zur Verfügung. Du musst dich selbst um die Verwaltung des Betriebssystems und der Anwendungen kümmern.

### Platform as a Service

Entwickler, die eine Plattform für die schnelle Entwicklung und Bereitstellung von Anwendungen benötigen.

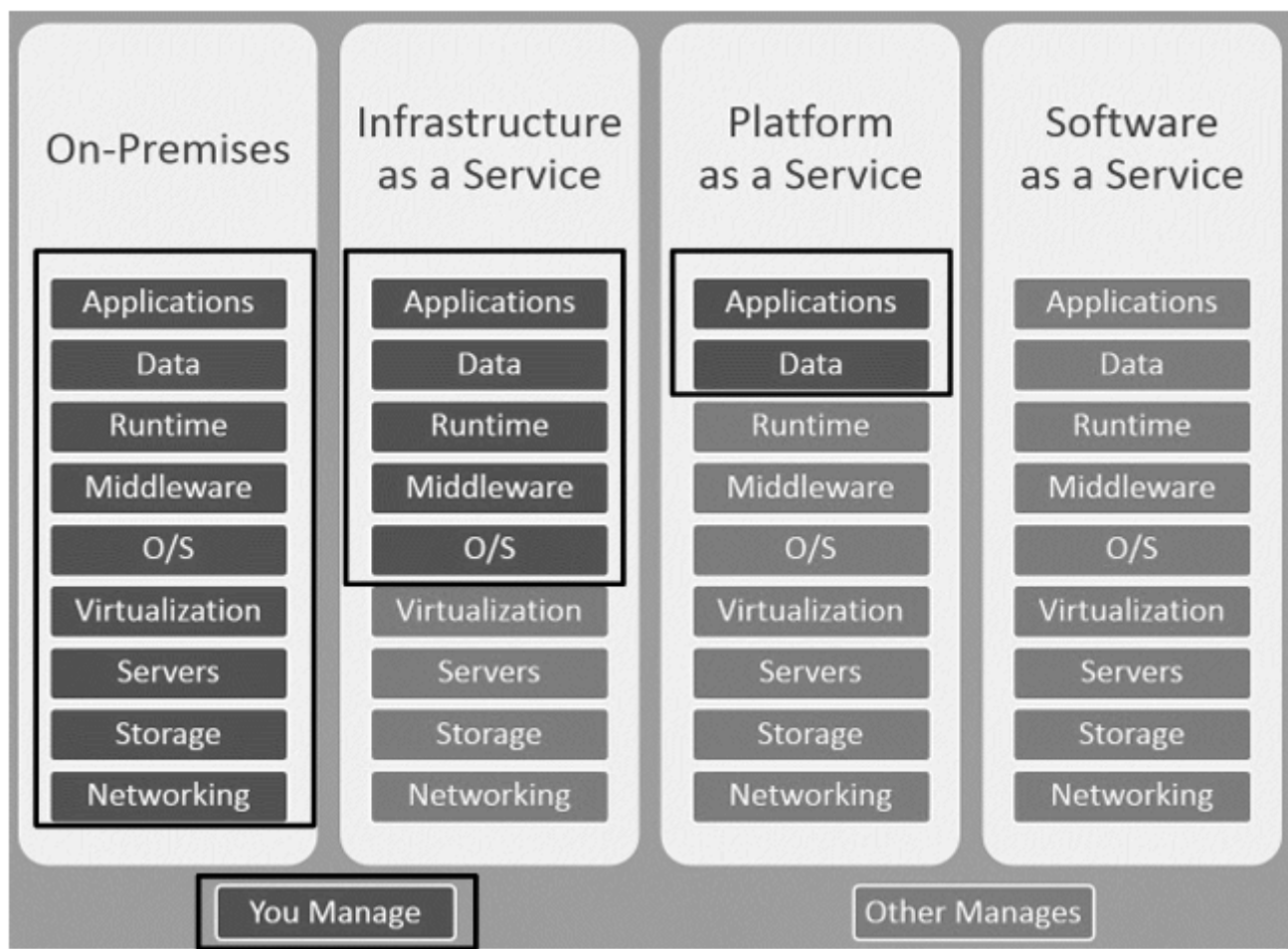
Bei PaaS stellt der Anbieter eine komplette Plattform bereit, die Entwickler nutzen können, um Anwendungen zu erstellen, zu testen und bereitzustellen. Die Infrastruktur wird vom Anbieter verwaltet.

### Software as a Service

Unternehmen oder Personen, die Anwendungen benötigen, ohne sich um die Wartung oder Installation zu kümmern greifen zu SaaS.

Bei SaaS wird die Software vollständig vom Anbieter bereitgestellt. Nutzer greifen über den Browser darauf zu, ohne etwas installieren oder warten zu müssen.

Modell	Beispiel
IaaS	Microsoft Azure, AWS, Google Compute Engine
PaaS	Google App Engine, Mendix, Heroku
SaaS	Microsoft 365, OneDrive, Dropbox



On-Premises = inhouse