

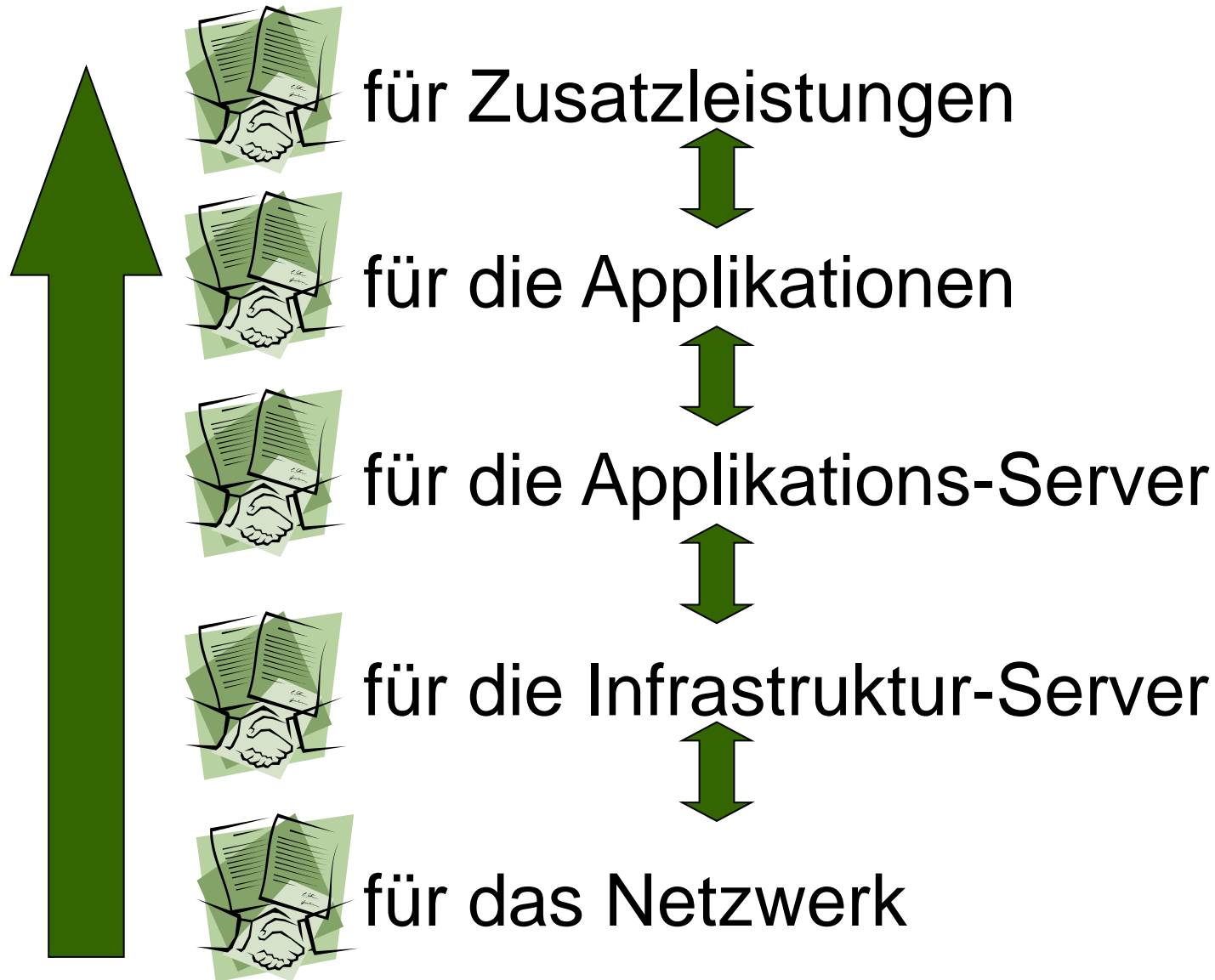
Service Level Agreements (SLA's)



beinhalten:

- Servicezeiten
- Verfügbarkeiten
- Auslastung und Durchsatz
- Stufen der Kundenunterstützung
- Reaktionszeiten
- Einschränkungen
- Funktionsfähigkeit
- Eventualfallvorsorge
- Sicherheit
- Kosten und Leistungsverrechnung
- Vorgehensweise bei Änderungen

Service Level Agreements (SLA) Abstimmung nach OSI Referenzmodell:



Service Katalog (Service Catalogue)

Änderungshistorie

(Tabelle, wer welche Änderungen durchgeführt hat)

Vorwort

(Zweck des Dokumentes event. auch Mgmt statement/commitment)

- Zur Organisation

(Kurze Vorstellung des eigenen Unternehmens z.b. Leistung, Portfolio, Markt)

- Ansprechpartner

(Verantwortlich für Service Katalog, wie erreichbar etc)

- **Services**

3.1 Allgemeiner Serviceteil

3.2 Service Detailbeschreibung

3.2.1 Service A

3.2.1.1 Servicebeschreibung

(Kurzbeschreibung und Kerninhalte)

3.2.1.2 Ansprechpartner/Ansprechstelle

(alle Ansprechpartner, Eskalation, Service Verantwortliche)

3.2.1.3 Service Requirements

(wer ist berechtigt Anforderungen zu stellen und wie, welche Infos sind zwingend)

3.2.1.4 Leistungs- und Lieferumfang

(inkl. Übergabe und Abnahme von Serviceleistungen)

3.2.1.5 Service Level

(Verbindliche Rahmenbedingungen zur Serviceerbringung, Servicezeiten, Verfügbarkeits-, Leistungs- und Qualitätsparameter, Servicestufen, Kosten)

3.2.1.6 Dokumentation und Reporting

3.2.1.7 Qualitätsnachweis / Review

(Messkriterien, Kennzahlen, Methoden zur Qualitätssicherung)

3.2.1.8 Preise/Konditionen

4. Change Prozess

(Wie, wann und an wen Änderungswünsche/Neuanforderungen)

5. Glossar

6. Anhang

Der Service Katalog ist direkt in der CMDB abgebildet, damit der Datenzugriff zu den Schnittstellen gewährleistet ist.

Inhaltspunkte einer Dienstleistung

- **Kundenbedürfnis / Problem aus Sicht des Kunden**
- (typischer Kunde)
- Lösungsvorschlag / Service Beschreibung
- Leistungsumfang / Service Aktivitäten (genaue Beschreibung mit Messkriterien)
- Voraussetzungen / Abhängigkeiten / Service Positionierung (PLAN – DESIGN – IMPLEMENT – MANAGE)
- Zielsetzungen mit dieser Serviceleistung
- Nutzen und Vorteile des Services
- Konditionen (Technisch, Preise, Dauer, Häufigkeit, Ressourcen, Einschränkungen etc)
- Information kompetente Ansprechstelle